

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-302  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. R.J. Paris, leden en  
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 januari 2018  
Ingediend door : Consument (I) en Consument (II), verder te noemen Consumenten  
Tegen : Rood&Burgh Verzekeringen B.V., gevestigd te Haarlem, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 25 april 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht Adviseur. Tussen Consument en de Adviseur is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen voor bemiddeling/advies bij een financieringsaanvraag. Consumenten menen dat zij door de ten onrechte gewekte verwachtingen door de Adviseur schade hebben geleden. Daartoe stellen Consumenten dat de Adviseur hen erop had moeten wijzen dat de financiering (mogelijk) niet tijdig rond zou zijn en de gevolgen hiervan. De Commissie heeft opgemerkt dat de Adviseur in letterlijke bewoordingen in een e-mail aan Consumenten heeft verklaard dat de ‘stukken akkoord zijn bevonden’ en dat hij later die week een bindend voorstel verwachtte. Hierdoor bestond er geen twijfel bij Consumenten over de tijdige totstandkoming van de financiering. Daarbij heeft de Adviseur ter zitting verklaard dat de geldverstrekker de financieringsaanvraag nooit goed had mogen keuren. De Commissie overweegt dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Consumenten hebben meerdere kostenposten gevorderd, te weten: de boete, de extra kosten voor de notaris, woonkosten, advieskosten van de nieuwe adviseur en kosten voor de bestede tijd aan contact over de financiering. Een gedeelte van deze kostenposten acht de Commissie niet toewijsbaar. Daarom wijst de Commissie de vordering van Consumenten gedeeltelijk toe.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het namens Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de namens Consumenten ingediende repliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft de voorzitter ervoor gekozen om de zaak meervoudig op stukken te behandelen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 14 juli 2017 hebben Consumenten zich per e-mail gewend tot de Adviseur voor de financiering van de koop van een woning.

2.2 Op 18 juli 2017 hebben Consumenten de koopovereenkomst ondertekend die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Artikel 5 Bankgarantie/Waarborgsom*

*5.1 Tot zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van koper zal uiterlijk op dinsdag 29 augustus 2017 een schriftelijke door een bankinstelling afgegeven bankgarantie doen stellen voor een bedrag van € 27.000,- zegge ZEVENENTWINTIGDUIZEND EURO. Deze bankgarantie moet onvoorwaardelijk zijn, voortduren tot ten minste één maand na de overeengekomen datum van juridische overdracht, en de clause bevatten dat de desbetreffende bankinstelling op eerste verzoek van de notaris het bedrag van de garantie aan de notaris zal uitkeren. Indien het bedrag van de garantie aan de notaris wordt uitgekeerd, zal deze daarmee handelen als in artikel 14 is bepaald.*

*(...)*

*artikel 14 Ingebrekestelling/Ontbinding*

*14.1 Indien één van de partijen, na in gebreke te zijn gesteld, gedurende acht dagen nalatig is of blijft in de nakoming van één of meer van haar uit deze koopovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, kan de wederpartij van de nalatige partij deze koopovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de nalatige partij.*

*14.2 Ontbinding op grond van tekortkoming is slechts mogelijk na voorafgaande ingebrekestelling. Bij ontbinding van de koopovereenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming zal de nalatige partij ten behoeve van de wederpartij een zonder rechterlijke tussenkomst terstond opeisbare boete van tien procent (10%) van de koopsom verbeuren, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding, indien de daadwerkelijke schade hoger is dan de onmiddellijk opeisbare boete, en onverminderd vergoeding van kosten van verhaal.*

*(...)*

*Artikel 18 Ontbindende voorwaarden*

*18.1 Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:*

*a. op dinsdag 22 augustus 2017 koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van € 272.700,- (= koopsom x 101%) zegge*

*TWEEHONDERDTWEEENZEVENTIGDUIZENDZEVENHONDERD EURO geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening van een erkende geldverstrekker heeft verkregen.“*

- 2.3 Op 19 juli 2017 is de koopovereenkomst door Consument II per e-mail aan de Adviseur toegestuurd.
- 2.4 Op 28 juli 2017 heeft Consument II per e-mail het taxatierapport van de woning aan de Adviseur toegestuurd. Daarbij heeft Consument II de Adviseur verzocht de stand van zaken in de financieringsaanvraag door te geven.
- 2.5 Diezelfde dag heeft de Adviseur Consumenten per e-mail medegedeeld dat hij over een week een hypotheekvoorstel verwacht.
- 2.6 Op 9 augustus 2017 heeft Consument II de Adviseur per e-mail verzocht of de aangevraagde financiering rond is voor het verlopen van de termijn van de ontbindende voorwaarden.
- 2.7 Op 15 augustus 2017 hebben Consumenten het rentevoorstel van Woonfonds ondertekend. Dit voorstel luidt, voor zover relevant, als volgt:  
*“Aanvullende verplichtingen  
(...)  
U heeft in april 2017 het aflopende krediet met een leningbedrag van € 94.733,00 afgesloten. Dit krediet moet u helemaal terugbetalen en opzeggen voordat u de lening ontvangt.”*
- 2.8 Op 29 augustus 2017 heeft de verkopende makelaar de Adviseur een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:  
*“Aangezien ik nog geen mail van je heb ontvangen, bij deze een voorzichtige bevestiging van onze kant. Verkoper is geneigd akkoord te gaan met het uitstel van de ontbindende voorwaarden, mits hij uiterlijk komende vrijdag, 1 september 2017, uitsluitel heeft.*  
  
*De bankgarantie blijft voorlopig op dinsdag 5 september staan.*  
  
*Ik hoop je hiermee voor nu voldoende te hebben geïnformeerd. Graag ontvangen wij nog een e-mail van je waarin officieel om uitstel wordt verzocht.”*
- 2.9 Op 30 augustus 2017 heeft de verkopende makelaar per e-mail een herinnering gestuurd aan de Adviseur.
- 2.10 Diezelfde dag heeft de Adviseur de verkopende makelaar een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:  
*“Inzake bovengenoemde vraag ik formeel uitstel van de ontbindende voorwaarde.*  
  
*Reden hiervoor is dat ik geen akkoord heb nog van de geld verstrekker “Woonfonds”.*

*Stukken worden beoordeeld op dit moment en gezien de aanvraag en aangeleverde stukken zal een positieve beoordeling geen probleem zijn.*

*Echter de banken hebben op dit moment veel achterstanden waardoor aanvragen een veel langere doorlooptijd hebben.*

*Nogmaals ik zie geen problemen maar zou graag nog uitstel hebben”*

- 2.11 Op 4 september 2017 heeft de Adviseur de verkopende makelaar een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:  
*“De stukken zijn akkoord bevonden en ik zal het bindend voorstel later deze week ontvangen. De bankgarantie zal ik laten stellen.”*
- 2.12 Op 6 september 2017 heeft de notaris Consumenten een brief gestuurd waarin hij aangeeft geen waarborgsom of bankgarantie te hebben ontvangen.
- 2.13 Diezelfde dag heeft de Adviseur – na het verzoek per e-mail van Consumenten daartoe – aangegeven dat hij ervoor zal zorgen dat de bankgarantie gesteld wordt.
- 2.14 Op 11 september 2017 heeft de notaris de goede ontvangst van de bankgarantie per e-mail aan de verkopende makelaar bevestigd.
- 2.15 Op 13 september 2017 heeft de verkopende makelaar Consumenten een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:  
*“Wij hadden net de notaris aan de telefoon en deze gaf aan dat er nog geen hypotheekstukken van jullie binnen zijn. Willen jullie hier nog even achteraan gaan bij jullie tussenpersoon anders kan er de 18<sup>de</sup> niet overgedragen worden. Gelukkig hebben we nog even, maar de notaris moet het ook van tevoren voorbereiden dus even met spoed regelen graag.”*
- 2.16 Op 19 september 2017 zijn Consumenten per brief in gebreke gesteld door de verkopende makelaar namens de verkopende partij. Consumenten hebben tot en met 27 september 2017 de tijd gekregen om alsnog de koopovereenkomst na te komen.
- 2.17 Op 27 september 2017 hebben Consumenten een brief gestuurd aan Woonfonds waarin zij onder meer aangeven dat ze van adviseur gewisseld zijn. Ook geven Consumenten aan dat zij op 2 oktober 2017 op straat komen te staan wegens de levering van de oude woning.
- 2.18 Op 28 september 2017 heeft de verkopende makelaar Consumenten per brief geïnformeerd dat sprake is van verzuim en dat om die reden een boete bij hen in rekening wordt gebracht.

- 2.19 Op 9 oktober 2017 is de hypotheek van de nieuwe woning van Consumenten gepasseerd.
- 2.20 Op 20 oktober 2017 heeft de Adviseur Consumenten de nota van € 2.500,- voor zijn werkzaamheden gestuurd.
- 2.21 Op 2 november 2017 heeft de gemachtigde van Consumenten de Adviseur een brief gestuurd, waarin hij bezwaar maakt tegen de nota en de Adviseur verzoekt geen verdere incassomaatregelen te treffen voor betaling van de advieskosten voordat het geschil is opgelost.
- 2.22 Op 4 december 2017 heeft de gemachtigde van Consumenten per brief bij de Adviseur een klacht ingediend. In een telefoongesprek met de gemachtigde van Consumenten heeft de Adviseur aangegeven geen aansprakelijkheid te erkennen. De gemachtigde van Consumenten heeft op 6 december 2017 per e-mail de Adviseur een bevestiging gestuurd van het telefoongesprek.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen € 16.411,84 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 4 december 2017.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden.
    - De Adviseur had aan Consumenten bevestigd dat het dossier compleet was voor de financieringsaanvraag. Desondanks heeft de Adviseur nagelaten tijdig financiering te regelen voor Consumenten, waardoor zij een boete verschuldigd waren aan de verkopende partij.
    - De Adviseur is tekortgeschoten in de communicatie jegens Consumenten. De Adviseur had Consumenten tijdig moeten informeren over het uitblijven van het resultaat van zijn inspanningen en de gevolgen van het verstrijken van de termijn van het financieringsvoorbehoud. Consumenten hadden hierdoor de schade kunnen beperken.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en zo ja, welke kosten voor zijn rekening dienen te komen.

### *Zorgplicht*

- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1. Tot de zorgplicht van de Adviseur behoort ook dat hij, bij de begeleiding voor het verkrijgen van financiering, rekening houdt met de gegeven termijn van het financieringsvoorbehoud en Consumenten (tijdig) waarschuwt voor het verloop van de termijn en de gevolgen. Zie hiervoor GC Kifid nr. 2016-133, overweging 4.2.
- 4.3 Consumenten menen dat zij door de ten onrechte gewekte verwachtingen door de Adviseur schade hebben geleden. Consumenten zijn van mening dat de Adviseur hen erop had moeten wijzen dat de financiering mogelijk niet tijdig rond zou zijn alsmede op de gevolgen hiervan. Bovendien beschikte de Adviseur over alle noodzakelijke gegevens voor de aanvraag. Indien de Adviseur hen had gewaarschuwd voor een mogelijk negatieve uitkomst, hadden Consumenten de schade kunnen beperken.
- 4.4 De Adviseur heeft gesteld niet verantwoordelijk te zijn voor de gestelde schade. De reden van de vertraging voor het verkrijgen van financiering werd veroorzaakt door vertraging in de beoordeling van de financiering door de geldverstrekker en de verstrekte informatie door Consumenten. De Adviseur stelt daartoe dat Consumenten geen volledige inzage hebben gegeven in hun inkomenssituatie. Zo zou de persoonlijke lening van Consumenten eerst bedoeld zijn voor verbetering van de woning. In feite werd deze persoonlijke lening voor een ander doel gebruikt, zoals voor inlossen van schulden op creditcards. De Adviseur stelt dat deze persoonlijke lening eerst ingelost moest worden voordat akkoord werd gegeven aan de financiering. Verder heeft de Adviseur gesteld dat hij tijdens de aanvraag ermee bekend werd dat Consument I een eigen onderneming had. Deze onderneming zou een 'lege huls' zijn. Echter, na controle bij de Kamer van Koophandel, bleek Consument met deze lege huls al jaren bestuurder te zijn van een andere onderneming, die werkgever is van zowel Consument I als Consument II. Dit heeft volgens de Adviseur eraan bijgedragen dat vertraging ontstond in de financieringsaanvraag.

- 4.5 Ter zitting heeft de Adviseur aanvullend verklaard dat het Woonfonds de aanvraag nooit had mogen goedkeuren. Het stond immers niet vast dat eigen geld beschikbaar was op het moment dat de financiering werd aangegaan. Dit eigen geld bestond uit de netto verkoop-opbrengst van de oude woning van Consumenten. Een probleem dat de Adviseur hierbij had vermeld was dat de akte van hypothecaire geldlening van de nieuwe woning eerder gepasseerd zou worden dan die van de oude woning. De Commissie overweegt in dat verband dat vaststaat dat de Adviseur initieel enkel een financieringsaanvraag heeft ingediend. Het voorgaande zou naar het oordeel van de Commissie de Adviseur juist aanleiding moeten geven voor extra voorzichtigheid bij de financieringsaanvraag van Consumenten.
- 4.6 Verder staat vast dat de Adviseur op 4 september 2017 in letterlijke bewoordingen in een e-mail aan de verkopende makelaar heeft medegedeeld: *“De stukken zijn akkoord bevonden en ik zal het bindend voorstel later deze week ontvangen. De bankgarantie zal ik laten stellen.”* De Commissie kan uit deze brief en de overige correspondentie in het dossier niet afleiden dat er aanleiding bestond tot twijfel over de tijdige totstandkoming van de financiering (zie ook overweging 2.10). Mede gelet op hetgeen besproken in overweging 4.5, had het op de weg van de Adviseur gelegen om Consumenten te waarschuwen dat de aangevraagde financiering mogelijk niet tijdig rond zou zijn, zodat zij het financieringsvoorbehoud hadden kunnen inroepen. Nu de Adviseur dat niet gedaan heeft en bovendien niet tijdig geweest heeft op het verlopen van de (verlengde) termijn waarin nog het financieringsvoorbehoud gemaakt kon worden, is hij in zoverre toerekenbaar tekortgeschoten. Hij is dan ook aansprakelijk voor de daaruit voortgevloeide schade.

#### *Schade*

- 4.7 Voor wat betreft de gevorderde schade overweegt de Commissie als volgt. Consumenten hebben verschillende schadeposten benoemd die zij vorderen van de Adviseur.
- 4.8 Allereerst vorderen Consumenten de boete van € 8.910,- die zij aan de verkopende partij hebben betaald. De Adviseur heeft deze kosten onvoldoende betwist, waardoor de Commissie deze kosten als vaststaand aanneemt.
- 4.9 Ten tweede vorderen Consumenten de kosten voor de extra werkzaamheden van de notaris van € 350,-. De Commissie stelt vast dat de Adviseur deze kosten onvoldoende heeft betwist, waardoor ook deze kosten als vaststaand worden aangemerkt.
- 4.10 Ten derde vorderen Consumenten woonkosten. Deze kosten bestaan uit een bedrag van € 2.970,- aan huisvestingskosten voor de periode 29 september 2017 tot en met 15 oktober 2017, € 353,08 aan extra servicekosten en € 377,- voor de opslagkosten van de goederen. Uit de brief van Consumenten van 27 september 2017 aan het Woonfonds volgt de beoogde transportdatum van 2 oktober 2017 voor de oude woning.



Niet is vast komen te staan dat de levering van de oude woning op een andere datum heeft plaatsgevonden. Op 9 oktober 2017 heeft de overdracht van de nieuwe woning plaatsgevonden. Zie overwegingen 2.17 en 2.19. De Commissie gaat daarom uit van een periode van maximaal 8 dagen tussen de levering van de oude woning en de overdracht van de nieuwe woning.

- 4.11 Aangezien Consumenten niet de noodzaak van de huisvesting vóór 2 oktober 2017 en ná 9 oktober 2017 hebben aangetoond, acht de Commissie toewijzing van de huisvestingskosten voor de duur van 8 dagen redelijk. Uitgaande van de huisvestingskosten voor € 135,- per dag voor 8 dagen, wijst de Commissie een bedrag hiervoor toe van € 1.080,-. Ten aanzien van de servicekosten merkt de Commissie op dat, in tegenstelling tot het bedrag dat Consumenten stellen, uit de factuur van de notaris van 6 oktober 2017 volgt dat een bedrag van € 207,48 in rekening is gebracht. Tot slot blijkt uit de factuur voor kosten voor de opslag dat een bedrag van € 371,40 is afgeschreven. De woonkosten die de Commissie zodoende toewijsbaar acht, bedragen in totaal € 1.661,88.
- 4.12 Ten vierde vorderen Consumenten de advieskosten van Bèta Financiële Diensten van € 2.750,-. De Adviseur heeft gesteld dat de financiering, die onder de nieuwe adviseur tot stand is gekomen, overeen komt met de inhoud van hetgeen hij Consumenten heeft geadviseerd. Dit is door Consumenten niet betwist. De Commissie merkt op dat uit de overgelegde stukken volgt dat de Adviseur gedurende zijn adviestraject al veel voorwerk heeft verricht om de geldlening tot stand te laten komen. De nieuwe adviseur heeft kunnen voortbouwen op de verrichte werkzaamheden van de Adviseur. De Commissie acht daarom toewijzing van de gevorderde kosten voor de nieuwe adviseur niet redelijk.
- 4.13 Tot slot vorderen Consumenten totaal € 701,76 voor de tijd die zij hebben besteed aan contact met de Adviseur over de financieringsaanvraag. De Commissie overweegt dat het besteden van dergelijke uren aan contact behoort tot het risico van het aangaan van een financiering. Deze kosten zijn daarom niet toewijsbaar.

#### *Conclusie*

- 4.14 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Commissie de vordering van Consumenten gedeeltelijk zal toewijzen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 10.921,88 met de wettelijke rente daarover vanaf 4 december 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.



*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*