

ECLI:NL:RBGEL:2023:6988

Instantie Rechtbank Gelderland

Datum uitspraak 27-12-2023

Datum publicatie 04-01-2024

Zaaknummer 415549

Rechtsgebieden Civiel recht

Bijzondere kenmerken Eerste aanleg - enkelvoudig

Inhoudsindicatie

Beroepsfout hypotheekadviseur. Opdrachtgever vordert dat voor recht wordt verklaard dat hypotheekadviseur beroepsfout heeft gemaakt en dat zij de daardoor ontstane schade moet vergoeden. De rechtbank is van oordeel dat sprake is van een beroepsfout. Het is aannemelijk dat de opdrachtgever daardoor schade heeft geleden. De hoogte van de schade moet worden vastgesteld in een schadestaatprocedure.

Vindplaatsen Rechtspraak.nl

Uitspraak

RECHTBANK Gelderland

Civiel recht

Zittingsplaats Arnhem

Zaaknummer: C/05/415549 / HA ZA 23-77

Vonnis van 27 december 2023

in de zaak van

**1 [eiser 1] ,
2. [eiseres 2] ,**

te [plaats 1] ,
eisende partijen,

hierna samen te noemen: [eisers] ,
advocaat: mr. H.J. Tulp te Drachten,

tegen

[gedaagde] , [Handelsnaam] ,
te [plaats 2] ,
gedaagde partij,
hierna te noemen: [gedaagde] ,
advocaat: mr. R.R. Surquin te Nieuwegein.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het tussenvonnis van 2 augustus 2023
- de akte overlegging producties van [eisers]
- de spreekantekeningen van [eisers]
- het proces-verbaal van de mondelinge behandeling van 11 oktober 2023.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

2 Samenvatting

- 2.1. [eisers] stelt dat hij met [gedaagde] een overeenkomst van opdracht heeft gesloten. Volgens [eisers] zou [gedaagde] hem adviseren over het oversluiten van zijn hypotheek en daarbij bemiddelen met de beoogd hypotheekverstrekker. Volgens [eisers] heeft [gedaagde] daarbij een beroepsfout gemaakt. [eisers] stelt dat hij daardoor schade lijdt en dat [gedaagde] hem deze schade moet vergoeden.
- 2.2. [gedaagde] betwist dat zij een overeenkomst met [eisers] heeft gesloten. Ook is volgens [gedaagde] geen sprake van een beroepsfout en heeft [eisers] geen schade geleden.
- 2.3. De rechtbank is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen. Ook is de rechtbank van oordeel dat [gedaagde] daarbij een beroepsfout heeft gemaakt. Het is aannemelijk dat [eisers] daardoor schade heeft geleden. De hoogte van die schade moet worden vastgesteld in een schadestaatprocedure.

3 De feiten

- 3.1. [eisers] is eigenaar van de woning aan het adres [adres en woonplaats] (hierna: de woning).
- 3.2. [gedaagde] exploiteert als eenmanszaak een hypotheekadvieskantoor.
- 3.3. [eisers] heeft [gedaagde] eind 2021 benaderd voor hypotheekadvies omdat hij zijn hypotheeklasten wenste te verlagen. Op 27 december 2021 hebben partijen met elkaar daarover gesproken. [gedaagde] heeft naar aanleiding van dit gesprek diezelfde dag een e-mail aan [eisers] verstuurd met daarbij een hypotheekadvies. De e-mail luidt, voor zover relevant:

Zoals besproken heb ik een hypotheek advies voor jullie gemaakt. Het advies heb ik als bijlagen toegevoegd.

Op basis van jullie inkomen kan er maximaal een bedrag van 2.979.967,- gefinancierd worden. Hierbij heb ik rekening gehouden met de bonus van Brenda, ook zonder bonus is de gewenste financiering passend.

De bestaande financiering wordt overgesloten, hiervoor betalen jullie een boeterente. De boeterente en de bijkomende kosten zijn eenmalig fiscaal aftrekbaar waardoor jullie een deel van de belastingdienst terug krijgen.

De financiering wordt deels annuitair en deels lineair afgelost en is voor een deel aflossingsvrij. De rente staat 20 jaar vast voor 1,50 en 1,65 %. De bruto maandlast bedraagt 3.083,- en netto bij aanvang 2.747,-. Gedurende de looptijd neemt de netto maandlast toe. De bijkomende kosten bedragen 45.045,-, dit wensen jullie vanuit spaargeld te voldoen.

Ik hoor graag wat jullie van het advies vinden en of er vragen zijn. ()

De e-mail bevat een bijlage met als bestandsnaam Adviesrapport [eiser 1] .pdf. Dit is een rapport van vijftien paginas met drie hoofdstukken, getiteld (1) hypotheekadvies, (2) de huidige en (3) nieuwe situatie van [eisers] en (4) afspraken en beloning. Het rapport bevat kort gezegd een advies voor [eisers] om zijn hypotheek over te sluiten zodat hij voor een rentevaste periode van 20 jaar een lagere hypotheekrente betaalt. Op pagina 8, in het hoofdstuk Afspraken en beloning staat, voor zover relevant:

() Door ondertekening van dit document geeft u aan dat u instemt met dit advies en de hieronder opgenomen vergoeding. ()

Op pagina 9 onder Akkoordverklaring is ruimte voor partijen om hun handtekening te plaatsen.

- 3.4. Op 27 december 2021 heeft [eisers] op verzoek van [gedaagde] een account aangemaakt op de website [website] .
- 3.5. Eind 2021 heeft [eisers] ook, buiten [gedaagde] om, een hypotheekvoorstel ontvangen van Rabobank.
- 3.6. [gedaagde] heeft [eisers] per e-mail van 25 januari 2022 gevraagd om haar stukken toe te sturen die nodig zijn om de hypotheek aanvraag in gang te zetten, zoals een kopie paspoort, IB-aangiftes, jaarcijfers, een salarisstrook en diverse andere stukken.
- [eisers] heeft deze stukken op 28 januari 2022 per WeTransfer aan [gedaagde] verstuurd.
- Ook heeft [eisers] die dag per e-mail aan [gedaagde] laten weten dat de woning enkele dagen later getaxeerd zou worden. [gedaagde] heeft daarop per e-mail gereageerd. In die e-mail verwijst zij ook

naar eerdere e-mails met vragen van [eisers] en gaat zij daarbij onder meer in op de jaarcijfers van de onderneming van [eisers] en de mogelijkheid om de hypotheekaanvraag op één inkomen te baseren.

3.7. [gedaagde] heeft namens [eisers] op 7 februari 2022 een aanvraag ingediend voor een hypotheekofferte bij a.s.r. Hypotheken (hierna: ASR).

3.8. Op 8 en 9 februari 2022 hebben partijen per e-mail contact met elkaar gehad.

[eisers] heeft daarbij aan [gedaagde] laten weten dat hij zich zorgen maakt om de stijgende hypotheekrente en hij heeft [gedaagde] gevraagd om ASR achter de broek aan te zitten.

[eisers] heeft [gedaagde] ook bericht dat hij erover nadenkt om het hypotheekvoorstel van Rabobank te aanvaarden. [gedaagde] heeft daarop, voor zover relevant, gereageerd:

() De rente van ASR staat vast in de aanvraag, dus geen zorgen over een rentestijging. Zolang de rente bij Rabobank nu stijgt, zorgt dit voor een lagere boeterente.

ASR heeft een onjuist voorstel gestuurd, waardoor ik nog geen document ter ondertekening voor je heb. We hebben dit in behandeling en ik neem contact met je op zodra ik duidelijkheid heb. ()

3.9. [eisers] heeft [gedaagde] per e-mail van 15 februari 2022 het taxatierapport van de woning en de jaarcijfers van zijn onderneming gestuurd. [gedaagde] heeft daarop gereageerd per e-mail van 22 februari 2022. In haar reactie bericht [gedaagde] dat zij een week ziek thuis heeft gezeten vanwege een coronabesmetting en dat zij zich niet fit voelt. In de e-mail van [gedaagde] staat ook, voor zover relevant:

() Zoals aangegeven is de rente vast gezet vanaf het moment van indienen van de aanvraag. ()

3.10. [eisers] heeft [gedaagde] per e-mail van 2 maart 2022 gevraagd hoe het staat met de aanvraag van de hypotheekofferte bij ASR. [gedaagde] heeft daarop diezelfde dag per e-mail gereageerd en daarbij heeft zij laten weten dat zij nog niet volledig hersteld is, vermoeid is en moeite heeft om zich te concentreren. In de e-mail staat, voor zover relevant:

() ASR heeft documenten opgevraagd en deze heb ik ingediend. Het is afwachten op de beoordeling. Jullie hoeven geen rente voorstel te tekenen, pas als de bindende offerte er is, dienen jullie deze te ondertekenen. We merken dat de verwerkingstijden erg opgelopen zijn door de enorme stijging met aanvragen. Alle geldverstrekkers hebben hier momenteel mee te maken.

() Ik hou jullie aanvraag in de gaten en laat het direct weten indien er aanvullende vragen vanuit ASR komen of de bindende offerte wordt uitgebracht. ()

3.11. [eisers] heeft per e-mail van 16 maart 2022 opnieuw aan [gedaagde] gevraagd hoe de hypotheekaanvraag ervoor staat. Daarop heeft [gedaagde], voor zover relevant, gereageerd per e-mail van 18 maart 2022:

() Zoals aangegeven is de aanvraag in behandeling bij ASR. We dienen de beoordeling verder af te wachten. Nadat ik de aanvraag destijds ingediend had, heb ik een bewijs vanuit ASR ontvangen met een voorlopig hypotheek nummer.

Ik hou jullie aanvraag in de gaten en laat het direct weten indien er aanvullende vragen vanuit ASR komen of de bindende offerte wordt uitgebracht. Tot op heden heb ik helaas nog geen nieuws te vermelden. ()

3.12. In april en mei 2022 hebben partijen herhaaldelijk per e-mail contact met elkaar gehad. [eisers] heeft daarbij telkens aangedrongen op een afwikkeling van de hypotheekaanvraag bij ASR, terwijl [gedaagde] in reactie daarop herhaaldelijk heeft laten weten dat het niet goed gaat met haar

gezondheid. Een medewerker van [gedaagde] heeft [eisers] per e-mail van 5 april 2022, voor zover relevant, bericht:

() Naar aanleiding van je mailbericht, delen wij je mede dat [gedaagde] nog een nadere toelichting aan de geldverstrekker heeft gegeven met betrekking tot de hypotheekaanvraag.

Wij wachten nog op een terugkoppeling hiervan.

Wij vragen [gedaagde] nog een keer contact met de geldverstrekker op te nemen, om één en ander in gang te zetten. ()

3.13. [eisers] is op 25 mei 2022 langsgegaan bij het kantooradres van [gedaagde] om te vragen hoe de hypotheekaanvraag ervoor stond, maar [eisers] heeft [gedaagde] daar niet aangetroffen.

3.14. [gedaagde] heeft [eisers] per e-mail van 30 mei 2022 laten weten dat zij geen prijs meer stelt op contact met hem.

3.15. Uiteindelijk heeft [eisers] via [gedaagde] geen hypotheekofferte ontvangen van ASR.

3.16. [eisers] heeft ASR per e-mail van 19 juli 2022 om opheldering verzocht.

ASR heeft [eisers] diezelfde dag per e-mail laten weten dat er op 7 februari 2022 inderdaad een aanvraag voor een hypotheek door hen is ontvangen. Volgens ASR was de gevraagde hoofdsom echter hoger dan de maximale hypotheek die ASR verstrekt, namelijk

1.000.000,00. De e-mail van ASR luidt, voor zover relevant:

() Wij hebben geprobeerd om de hypotheekadviseur hierover te bereiken. Toen contact met de adviseur niet lukte en er ook geen reactie kwam van onze terugbelverzoeken, is de aanvraag op 18 maart 2022 beëindigd.

Er zijn door de hypotheekadviseur verder geen documenten aangeleverd. ()

ASR heeft per e-mail van 26 juli 2022 nog een nadere toelichting gegeven. Deze luidt, voor zover relevant:

()

- De aanvraag is 7 februari geregistreerd.

- Vervolgens is op 8 februari negatief beoordeeld vanwege een negatieve lastenruimte en overschrijding van de maximale hoofdsom.

- Een bericht is gestuurd naar de adviseur verstuurd met de vraag aanvullende documentatie aan te leveren, waarin aangegeven stond dat de financiering niet haalbaar is.

- Daarna zijn geen stukken of reactie ontvangen van de adviseur.

- Op 18 maart is met de volgende aantekening het dossier afgelegd:

Vanaf 8-2-2022 geen reactie meer ontvangen.

meestal houden we in dit soort gevallen een termijn van ongeveer 2 weken voor reageren aan, dat is ook de geldigheid van een renteaanbod en dus de vastgelegde rente

Reactie van adviseur op 18-3 ontvangen. Aanvraag beëindigd, adviseur zal een nieuwe aanvraag in moeten dienen. ()

3.17. De advocaat van [eisers] heeft [gedaagde] per brief van 16 september 2022 aansprakelijk gesteld. In de brief staat dat [gedaagde] volgens [eisers] tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tussen partijen en dat [eisers] daardoor schade heeft geleden. Ter onderbouwing wordt in de brief

aangevoerd dat [gedaagde] niet met de vereiste voortvarendheid heeft gehandeld bij het aanvragen van de hypotheek en dat zij daarbij fouten heeft gemaakt. In de brief staat verder dat [eisers] schade heeft geleden doordat hij zijn hypotheek niet heeft kunnen oversluiten tegen het destijds geldende, gunstige rentetarief. De advocaat van [eisers] heeft [gedaagde] uitgenodigd om uiterlijk

14 oktober 2022 een passend compensatievoorstel te doen. Ook heeft de advocaat van [eisers] aan [gedaagde] gevraagd om de kwestie in elk geval te melden bij haar aansprakelijkheidsverzekeraar en haar de contactgegevens daarvan te verstrekken.

- 3.18. [gedaagde] heeft niet gereageerd op de brief van de advocaat van [eisers]. De advocaat van [eisers] heeft [gedaagde] per brief van 16 december 2022 nogmaals gevraagd om met een voorstel te komen, deze keer uiterlijk 30 december 2022. Daarop heeft [gedaagde] evenmin gereageerd.

4 Het geschil

- 4.1. [eisers] vordert dat de rechtbank, uitvoerbaar bij voorraad:

1. voor recht verklaart dat [gedaagde] de op haar rustende zorgplicht jegens [eisers] heeft geschonden;
2. voor recht verklaart dat [gedaagde] aansprakelijk is voor de door [eisers] geleden en te lijden schade als gevolg van de zorgplichtschending;
3. [gedaagde] veroordeelt tot vergoeding van de door [eisers] geleden schade ten bedrage van 66.408,46 te vermeerderen met de wettelijke rente;
4. [gedaagde] veroordeelt tot vergoeding van de door [eisers] te lijden schade, nader op te maken bij staat en te vermeerderen met de wettelijke rente daarover;
5. [gedaagde] veroordeelt in de kosten van dit geding, de buitengerechtelijke incassokosten alsmede de nakosten volgens het liquidatietarief, een en ander te voldoen binnen veertien dagen na dagtekening van dit vonnis en voor het geval voldoening van de (na)kosten niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt te vermeerderen met de wettelijke rente over de (na)kosten vanaf bedoelde termijn voor voldoening.

- 4.2. Ter onderbouwing van zijn vorderingen stelt [eisers] het volgende. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. [gedaagde] is tekort geschoten in de nakoming van die overeenkomst. Indien en voor zover mocht komen vast te staan dat tussen partijen geen overeenkomst is gesloten, dan heeft [gedaagde] haar zorgplicht als zaakwaarnemer van [eisers] geschonden. [eisers] heeft daardoor schade geleden. Voor deze schade is [gedaagde] aansprakelijk.

- 4.3. [gedaagde] voert als volgt verweer. Tussen partijen is geen overeenkomst gesloten. Van zaakwaarneming is geen sprake geweest. [eisers] heeft geen schade geleden.

Voor verwijzing naar de schadestaatprocedure is geen aanleiding. Indien en voor zover vast komt te staan dat [gedaagde] tekort is geschoten in de nakoming van een tussen partijen gesloten overeenkomst, dan kan [gedaagde] die tekortkoming niet worden toegerekend. Aan de zijde van [eisers] is sprake van eigen schuld. [gedaagde] concludeert tot niet-ontvankelijkheid van [eisers], dan wel tot afwijzing van de vorderingen van [eisers], met uitvoerbaar bij voorraad te verklaren veroordeling van [eisers] in de kosten van deze procedure.

- 4.4. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover nodig, nader ingegaan.

5 De beoordeling

Formeel

- 5.1. [gedaagde] is zelf niet verschenen tijdens de mondelinge behandeling; namens haar was alleen haar advocaat aanwezig. Namens [gedaagde] is tijdens de mondelinge behandeling verzocht om een nieuwe mondelinge behandeling te bepalen, zodat [gedaagde] alsnog kan worden gehoord. Hiertegen heeft [eisers] bezwaar gemaakt. Met partijen is vervolgens besproken dat de mondelinge behandeling van 11 oktober 2023 door zal gaan en dat bij vonnis zal worden beslist op het verzoek om een nieuwe mondelinge behandeling te bepalen.
- 5.2. De rechtbank zal geen nieuwe mondelinge behandeling bepalen. Hiertoe is het volgende redengevend.
- 5.3. Namens [gedaagde] is aangevoerd dat zij wegens ziekte niet in staat was om bij de geplande mondelinge behandeling van 11 oktober 2023 aanwezig te zijn. Deze gestelde onmogelijkheid wegens ziekte is echter niet met stukken onderbouwd. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de advocaat van [gedaagde] een appbericht voorgelezen dat [gedaagde] hem enkele uren voor de mondelinge behandeling had gestuurd. In dat bericht wordt verwezen naar een advies van een cardioloog, maar dat advies zelf is niet overgelegd. De advocaat van [gedaagde] heeft verklaard dat [gedaagde] onder meer last heeft van problemen met haar kransslagader en met enkele andere dingen die zijn vastgesteld in het ziekenhuis. Hieruit begrijpt de rechtbank dat de medische klachten van [gedaagde] niet pas op de ochtend van de zitting zijn ontstaan. Dit roept de vraag op waarom [gedaagde] niet eerder dan enkele uren voor de zitting haar advocaat heeft bericht dat zij niet in staat is om naar de rechtbank te komen. Op deze vraag is geen antwoord gekomen. Evenmin is duidelijk geworden wat er gaat veranderen aan de toestand van [gedaagde] en waarom zij op een nieuw te plannen mondelinge behandeling wel kan komen. Op deze punten had [gedaagde] haar verzoek om een nieuwe mondelinge behandeling nader moeten toelichten, bij voorkeur onderbouwd met medische stukken. In dit geval had een dergelijke onderbouwing zelfs extra van [gedaagde] mogen worden verwacht, omdat haar in dit dossier door [eisers] juist wordt verweten dat zij steeds met een beroep op ziekte contact uit de weg is gegaan. Deze nadere onderbouwing ontbreekt echter. Dit maakt dat de rechtbank er niet van overtuigd is dat [gedaagde] daadwerkelijk niet in staat was om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn, althans dat het realistisch is om te verwachten dat zij bij een nieuw te bepalen mondelinge behandeling wel zal verschijnen. Daarom ziet de rechtbank geen aanleiding om een nieuwe mondelinge behandeling te bepalen.

Inhoudelijk

- 5.4. Ter beoordeling ligt voor of [gedaagde] is tekortgeschoten in de nakoming van een tussen partijen gesloten overeenkomst en of zij de schade moet vergoeden die [eisers] daardoor stelt te hebben geleden.
- 5.5. [gedaagde] heeft zich onder meer verweerd door aan te voeren dat tussen partijen geen overeenkomst is gesloten. Dit verweer zal, als meest verstrekkende, als eerste worden beoordeeld.

is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen?

- 5.6. Volgens [gedaagde] is geen overeenkomst gesloten en hebben partijen slechts ter oriëntatie contact met elkaar gehad. Ter onderbouwing heeft [gedaagde] erop gewezen dat op pagina 8 van het aan [eisers] verstrekte adviesrapport staat:

() Door ondertekening van dit document geeft u aan dat u instemt met dit advies en de hieronder opgenomen vergoeding. ()

[gedaagde] heeft aangevoerd dat [eisers] het adviesrapport nimmer heeft ondertekend. Daarmee is volgens [gedaagde] niet voldaan aan een vormvereiste dat zij uitdrukkelijk heeft verbonden aan de totstandkoming van een overeenkomst met haar. Verder heeft [gedaagde] aangevoerd dat haar werkproces uit verschillende stappen bestaat. Volgens [gedaagde] is het verstrekken van een adviesrapport altijd vrijblijvend en maakt zij pas een opdracht tot dienstverlening na ontvangst van een renteaanbod. Pas nadat de klant dat heeft ondertekend, start het bemiddelingstraject, aldus [gedaagde]. Ook heeft [gedaagde] erop gewezen dat zij nimmer een factuur heeft gestuurd aan [eisers]

- 5.7. Volgens [eisers] is wel degelijk een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Daarbij heeft [eisers] erop gewezen dat partijen herhaaldelijk en op verschillende manieren contact met elkaar hebben gehad, dat [gedaagde] documenten bij [eisers] heeft opgevraagd, dat [gedaagde] een adviesrapport heeft opgesteld en dat er een hypotheekaanvraag is gedaan bij ASR. [eisers] heeft ook gewezen op de algemene voorwaarden van Hypotheek Visie. Daarin staat dat een overeenkomst ook tot stand kan komen op het moment dat met de uitvoering daarvan is begonnen, aldus [eisers]. Verder heeft [eisers] aangevoerd dat het niet uitmaakt dat [gedaagde] geen factuur heeft gestuurd. Volgens [eisers] is het bij hypotheekadvies gebruikelijk dat er pas een factuur wordt gestuurd nadat een hypotheekaanvraag akkoord is bevonden.
- 5.8. Bij de beoordeling van de vraag of partijen een overeenkomst gesloten hebben, geldt als uitgangspunt dat een overeenkomst tot stand komt door aanbod en aanvaarding (artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek). Aanbod en aanvaarding vereisen een op rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geuit (artikel 3:33 Burgerlijk Wetboek).
- Een verklaring is vormvrij en kan ook besloten liggen in een of meer gedragingen, tenzij anders is bepaald (artikel 3:37 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Volgens de Hoge Raad moet de vraag of een overeenkomst tot stand is gekomen, worden beantwoord aan de hand van de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en van wat zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (de Haviltex-maatstaf). Daarbij zijn alle omstandigheden van het geval van belang, in hun onderlinge samenhang gezien (o.a. HR 2 november 2018, ECLI:NL:HR:2018:2043).
- 5.9. Naar het oordeel van de rechtbank is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen. [eisers] heeft zijn daarop gerichte stellingen voldoende onderbouwd, terwijl [gedaagde] die stellingen onvoldoende gemotiveerd heeft weersproken. Weliswaar heeft [gedaagde] onweersproken aangevoerd dat [eisers] het adviesrapport niet heeft ondertekend, maar indien dat voor [gedaagde] doorslaggevend was geweest dan had het voor de hand gelegen om bij [eisers] daarop aan te dringen alvorens aan de slag te gaan. Gesteld noch gebleken is dat [gedaagde] dat op enig moment heeft gedaan. Bovendien heeft [eisers] aangevoerd dat hij telefonisch heeft ingestemd met het adviesrapport dat [gedaagde] hem per e-mail van 27 december 2021 heeft gestuurd, terwijl [gedaagde] die stelling niet, althans onvoldoende gemotiveerd, heeft weersproken. Ook staat vast dat [gedaagde] per e-mail van 25 januari 2022 bij [eisers] om allerlei stukken heeft gevraagd en die stukken ook van [eisers] heeft ontvangen. Daarna hebben partijen per e-mail contact met elkaar gehad, waarbij onder meer is gesproken over de taxatie van de woning, de jaarcijfers van de onderneming van [eisers] en de mogelijkheid om de hypotheekaanvraag op één inkomen te baseren. Ook heeft [eisers] op verzoek van [gedaagde] een account aangemaakt in de digitale omgeving van Hypotheek Visie.
- 5.10. Gelet op het voorgaande mocht [eisers] er redelijkerwijs op vertrouwen dat [gedaagde] voor hem aan de slag zou gaan en dat is ook gebeurd, aangezien [gedaagde] op 7 februari 2022 een hypotheekaanvraag voor [eisers] heeft ingediend bij ASR. Vanaf dat moment tot medio mei 2022 hebben partijen herhaaldelijk contact met elkaar gehad over de hypotheekaanvraag. Dit samenspel van verklaringen en gedragingen laat geen andere uitleg toe dan dat tussen partijen sprake is geweest van een overeenkomst: [gedaagde] zou in opdracht van [eisers] een hypotheekaanvraag indienen bij ASR en zij heeft dat op

7 februari 2022 ook daadwerkelijk gedaan.

- 5.11. De stelling van [gedaagde] dat zij nimmer een factuur naar [eisers] heeft gestuurd leidt niet tot een ander oordeel. [eisers] heeft daar immers onweersproken over aangevoerd dat [gedaagde] pas zou factureren na aanvaarding van een hypotheekofferte. Zover is het echter niet gekomen: ASR heeft geen hypotheekofferte uitgebracht. Uit de e-mails van ASR aan [eisers] volgt namelijk dat ASR de hypotheekaanvraag op 8 februari 2022 negatief heeft beoordeeld en na een bericht aan [gedaagde] op 18 maart 2022 heeft beëindigd.
- 5.12. Nu vaststaat dat tussen partijen een overeenkomst is gesloten, behoeven de stellingen van partijen over zaakwaarneming geen beoordeling meer.

is [gedaagde] tekortgeschoten?

- 5.13. [eisers] verwijt [gedaagde] dat zij niet de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Volgens [eisers] heeft [gedaagde] ten onrechte geadviseerd om de hypotheek over te sluiten naar ASR. De benodigde lening bedroeg namelijk 1.134.910,00 terwijl ASR een leenmaximum hanteert van 1.000.000,00. Volgens [eisers] mag van een hypotheekadviseur worden verwacht dat zij op de hoogte is van dergelijke leenmaxima. Daarnaast heeft [eisers] aangevoerd dat [gedaagde] hem tot aan de laatste e-mail van 22 mei 2022 ten onrechte in de waan heeft gelaten dat de hypotheekaanvraag bij ASR in behandeling was. Volgens [eisers] heeft ASR de hypotheekaanvraag in werkelijkheid al op 8 februari 2022 afgewezen vanwege overschrijding van het leenmaximum. Doordat [gedaagde] dat niet heeft laten weten, heeft zij [eisers] de mogelijkheid ontnomen om elders een hypotheekofferte te aanvaarden tegen de toen geldende, gunstige rentetarieven.
- 5.14. [gedaagde] heeft weersproken dat zij fouten heeft gemaakt bij de uitvoering van haar werkzaamheden. Volgens [gedaagde] is een leenmaximum geen hard gegeven en zijn uitzonderingen daarop mogelijk. Daarnaast heeft [gedaagde] betwist dat zij [eisers] in de waan heeft gelaten dat de hypotheekaanvraag in behandeling was. Volgens [gedaagde] bevatten de e-mails geen mededelingen waaruit dat kan worden opgemaakt.
- 5.15. Als uitgangspunt geldt dat de opdrachtnemer bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen (artikel 7:401 BW). Voor beroepsbeoefenaars wordt in de jurisprudentie de norm gehanteerd dat men moet handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsbeoefenaar mag worden verwacht. Volgens het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten (o.a. Geschillencommissie Kifid 5 oktober 2023, 2023-0748).
- 5.16. De rechtbank stelt vast dat [eisers] [gedaagde] in feite twee verwijten maakt. Het eerste verwijt houdt kort gezegd in dat [gedaagde] had moeten weten dat de hypotheekaanvraag het leenmaximum van ASR overschreed en dus bij voorbaat kansloos was. Naar het oordeel van de rechtbank is onvoldoende komen vast te staan dat dit een tekortkoming oplevert. [gedaagde] heeft daar namelijk over aangevoerd dat een leenmaximum geen harde grens is en dat dit er meestal toe leidt dat een hypotheekaanbieder aanvullende vragen stelt. Deze betwisting door [gedaagde] lijkt steun te vinden in de door [eisers] overgelegde e-mails van ASR van 19 respectievelijk 26 juli 2022. Daarin staat namelijk dat ASR aan [gedaagde] heeft gevraagd om aanvullende documentatie aan te leveren en dat ASR heeft geprobeerd om [gedaagde] daarover te bereiken. Dit wijst er niet op dat het enkele overschrijden van het leenmaximum voor ASR al reden is om een hypotheekaanvraag af te wijzen. Gelet op deze voldoende gemotiveerde betwisting door [gedaagde] had het op de weg van [eisers] gelegen om aanvullende feiten en omstandigheden aan te voeren waaruit blijkt dat [gedaagde] op dit punt haar

zorgplicht heeft geschonden. Dat heeft [eisers] onvoldoende gedaan, zodat ten aanzien van dit punt niet is komen vast te staan dat [gedaagde] een beroepsfout heeft gemaakt.

- 5.17. Het tweede verwijt houdt kort gezegd in dat [gedaagde] [eisers] maandenlang heeft voorgehouden dat de hypotheekaanvraag in behandeling was, terwijl dat in werkelijkheid niet zo was aangezien ASR de hypotheekaanvraag al op 8 februari 2022 had afgewezen.

De rechtbank is van oordeel dat [eisers] [gedaagde] hier een terecht verwijt maakt en dat sprake is van een beroepsfout door [gedaagde] . Uit de e-mails van ASR aan [eisers] van

19 respectievelijk 26 juli 2022 volgt namelijk dat er op 7 februari 2022 een hypotheekaanvraag bij ASR is binnengekomen. Op 8 februari 2022 is de aanvraag door ASR negatief beoordeeld vanwege een negatieve lastenruimte en overschrijding van de maximale hoofdsom. Verder staat in de e-mails van ASR dat geprobeerd is om [gedaagde] daarover te bereiken en dat haar een bericht is gestuurd met de vraag aanvullende informatie aan te leveren, maar dat contact met de adviseur niet lukte. Tot slot staat in de e-mail van ASR dat er op 18 maart 2022 reactie van de adviseur is ontvangen, dat de aanvraag op dat moment beëindigd is en dat de adviseur een nieuwe aanvraag zal moeten indienen. Deze verklaringen van ASR vallen niet te rijmen met diverse e-mails van [gedaagde] aan [eisers] Op 18 maart 2022 heeft [gedaagde] bijvoorbeeld per e-mail aan [eisers] bericht dat de aanvraag in behandeling was en dat er gewacht moest worden op de verdere beoordeling. Ook staat in die e-mail dat [gedaagde] de aanvraag in de gaten zou houden en dat zij tot op heden helaas nog geen nieuws te melden had. Verder heeft een medewerker van [gedaagde] per e-mail van 5 april 2022 aan [eisers] laten weten dat er gewacht moest worden op terugkoppeling en dat [gedaagde] nog een keer contact zou opnemen met ASR om de hypotheekaanvraag in gang te zetten. Daarmee staat vast dat [gedaagde] zaken heeft verklaard die niet in overeenstemming zijn met de werkelijke gang van zaken, aangezien ASR de hypotheekaanvraag op 18 maart 2022 had afgewezen. De rechtbank is van oordeel dat [gedaagde] op dit punt een beroepsfout heeft gemaakt. Daarbij weegt ook mee dat [gedaagde] ervan op de hoogte was dat [eisers] al een hypotheekvoorstel van de Rabobank op zak had. Dat heeft [eisers] [gedaagde] immers per e-mail van 8 februari 2022 laten weten. In die e-mail staat ook dat [eisers] overwoog om het voorstel van Rabobank te aanvaarden omdat de hypotheekrentes aan het stijgen waren. Tegen deze achtergrond had het des te meer op de weg van [gedaagde] gelegen om eerlijk te zijn en [eisers] op of omstreeks 18 maart 2022 te berichten dat de hypotheekaanvraag bij ASR niet gelukt was. Door dat niet te doen, heeft [gedaagde] verzuimd om de financiële belangen van [eisers] naar beste weten te behartigen en heeft zij de op haar rustende zorgplicht geschonden. Daarmee is sprake van een tekortkoming in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

kan [gedaagde] de tekortkoming worden toegerekend?

- 5.18. Volgens [gedaagde] kan haar de tekortkoming niet worden toegerekend en is sprake van overmacht. Ter onderbouwing heeft [gedaagde] aangevoerd dat zij al in een vroeg stadium heeft aangegeven dat zij ziek was. Volgens [gedaagde] was [eisers] ermee bekend dat zij een startende ondernemer was en dat zij weinig mogelijkheden had om dossiers over te dragen.
- 5.19. De wet bepaalt daarover dat een tekortkoming niet aan de schuldenaar kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek).
- 5.20. De rechtbank is van oordeel dat de tekortkoming aan [gedaagde] kan worden verweten en daardoor aan haar kan worden toegerekend. Zoals hiervoor is overwogen, is de tekortkoming erin gelegen dat [gedaagde] ten onrechte [eisers] in de waan heeft gelaten dat er (nog steeds) een hypotheekaanvraag bij ASR in behandeling was. Dit is niet alleen gebeurd door na te laten om [eisers] te berichten dat ASR de aanvraag had afgewezen, maar ook door [eisers] te berichten dat de aanvraag bij ASR nog liep. De rechtbank ziet niet in waarom de ziekte van [gedaagde] , wat daar verder van zij, maakt dat dit

handelen haar niet kan worden verweten. Ook het nalaten kan [gedaagde] worden verweten. Hierbij betreft de rechtbank dat uit de overgelegde producties blijkt dat [gedaagde] , ondanks haar ziekte, in staat was om e-mails te lezen en te beantwoorden. Dit betekent dat zij ook in staat moet zijn geweest om [eisers] te berichten dat ASR de aanvraag had afgewezen.

heeft [eisers] daardoor schade geleden?

- 5.21. [eisers] vordert schadevergoeding ten bedrage van 66.408,46 en daarnaast een verwijzing naar de schadestaatprocedure om de geleden en nog te lijden schade vast te stellen. Ter onderbouwing heeft [eisers] aangevoerd dat zijn initiële renteschade 66.408,46 bedraagt. [eisers] stelt dat dit bedrag de som is van het verschil tussen de rente die hij nu, tot aan het einde van zijn rentevaste periode, betaalt en de (lagere) rente die [gedaagde] hem had voorgehouden in haar hypotheekadvies. Als productie 11 bij dagvaarding heeft [eisers] een berekening van dit bedrag overgelegd. Ook heeft [eisers] aangevoerd dat [gedaagde] hem heeft geadviseerd om de rente 20 jaar vast te zetten, terwijl zijn huidige rentevaste periode eindigt per 30 juni 2026 respectievelijk 30 juni 2027. Volgens [eisers] staat vast dat de hypotheekrente ook na het einde van de huidige rentevaste periode hoog zal blijven en dat hij dus ook in de toekomst schade zal lijden. Die schade moet volgens [eisers] worden vastgesteld in een schadestaatprocedure.
- 5.22. [gedaagde] heeft weersproken dat [eisers] schade heeft geleden. Daarbij heeft [gedaagde] onder meer erop gewezen dat [eisers] bij het oversluiten van zijn hypotheek boeterente en afsluitkosten moet betalen. Volgens [gedaagde] bedroeg de boeterente bij het eerste advies 40.200,00 en zou zij [eisers] een bedrag van 2.995,00 aan advies- en bemiddelingskosten in rekening hebben gebracht, terwijl voor notariskosten op een bedrag van 1.000,00 werd gerekend. Volgens [gedaagde] heeft [eisers] deze bedragen ten onrechte buiten beschouwing gelaten. Verder heeft [gedaagde] aangevoerd dat uit het adviesrapport van 27 december 2021 volgt dat de terugverdiendtijd van het oversluiten van de hypotheek 58 maanden bedroeg. Voor zover [eisers] dus al schade lijdt, aldus [gedaagde] , openbaart deze schade zich pas na het verstrijken van de huidige rentevaste periode. En volgens [gedaagde] kan pas na 30 juni 2026 respectievelijk 30 juni 2027 vastgesteld worden of de hypotheekrente op dat moment hoger of lager is dan de hypotheekrente die [eisers] op dit moment betaalt. Verder heeft [gedaagde] aangevoerd dat sprake is van eigen schuld aan de zijde van [eisers] Volgens [gedaagde] heeft [eisers] zijn schade zelf veroorzaakt door het renteaanbod van Rabobank niet te accepteren.
- 5.23. De rechtbank is van oordeel dat in deze procedure onvoldoende is gesteld en komen vast te staan om [gedaagde] te kunnen veroordelen tot vergoeding van een bepaald bedrag. Tegelijk is het wel aannemelijk dat [eisers] schade heeft geleden door de beroepsfout van [gedaagde] . De hoogte van de schade moet dus worden vastgesteld in een schadestaatprocedure. De rechtbank komt tot dit oordeel als volgt.
- 5.24. Ter onderbouwing van zijn initiële renteschade (tot aan het einde van de huidige, rentevaste periode) heeft [eisers] als productie 11 bij dagvaarding een berekening overgelegd. Daarmee heeft [eisers] het verschil berekend tussen enerzijds zijn rentelasten volgens zijn huidige hypotheek en anderzijds de rentelasten wanneer de hypotheekaanvraag bij ASR tot een goed einde zou zijn gebracht. De rechtbank is van oordeel dat [gedaagde] de berekening van [eisers] voldoende gemotiveerd heeft weersproken. [gedaagde] heeft namelijk onweersproken aangevoerd dat deze berekening gebaseerd is op het bruto renteverskil, terwijl [eisers] een deel van deze rente fiscaal aftrekbaar kan maken door middel van de hypotheekrenteaftrek. Ook heeft [gedaagde] onweersproken aangevoerd dat [eisers] bij het oversluiten van zijn hypotheek boeterente en afsluitkosten verschuldigd is, terwijl [eisers] dat niet in zijn berekening heeft betrokken. Verder is hiervoor overwogen dat ASR over de gedane hypotheekaanvraag nadere vragen heeft gesteld omdat het leenmaximum was overschreden. Of deze problemen overkomelijk waren, is niet duidelijk. Het is daarmee nog maar de vraag of de hypotheek bij ASR, met een 20 jaar vaste rente van 1,50% respectievelijk 1,65%, tot stand zou zijn gekomen ook als

[gedaagde] geen beroepsfout zou hebben gemaakt.

- 5.25. Het voorgaande maakt dat in deze procedure onvoldoende is komen vast te staan dat de schade van [eisers] tot aan het einde van zijn huidige rentevaste periode 66.408,46 bedraagt. Tegelijk is het wel aannemelijk dat [eisers] schade heeft geleden door de beroepsfout van [gedaagde]. Het is tussen partijen immers niet in geschil dat de hypotheekrentes in de periode dat [gedaagde] door [eisers] is ingeschakeld aanmerkelijk lager waren dan de rente die [eisers] op dat moment betaalde. Uit het adviesrapport dat [gedaagde] [eisers] heeft gemaaild, blijkt ook dat de woonlasten van [eisers] zouden dalen na het oversluiten van zijn hypotheek. Hoewel het nog maar de vraag is of er een hypotheek met een rente van 1,50% en 1,60% zou zijn gekomen ook als [gedaagde] geen beroepsfout zou hebben gemaakt, is het wel aannemelijk dat zonder beroepsfout van [gedaagde] [eisers] zijn hypotheek zou hebben overgesloten tegen een aanmerkelijk lagere rente dan hij op dat moment betaalde.
- 5.26. Verder heeft [eisers] aangevoerd dat hij ook na het einde van zijn huidige, rentevaste periode schade zal lijden. Ter onderbouwing daarvan stelt [eisers] dat de hypotheekrente voorlopig hoog zal blijven. [eisers] heeft daarbij gewezen op het halfjaarlijks rapport Economische ontwikkelingen en vooruitzichten van de Nederlandse Bank uit december 2022. Uit dat rapport volgt dat de hypotheekrente in 2024 en 2025 zal blijven stijgen, aldus [eisers]. Volgens [eisers] moet in een schadestaatprocedure aan de hand van de te verwachten hypotheekrente vastgesteld worden hoeveel zijn exacte schade bedraagt vanaf het einde van zijn huidige, rentevaste periode.
- 5.27. Op welke wijze de schade van [eisers] moet worden begroot en welke rol hierbij is weggelegd voor toekomstige renteontwikkelingen, zal in de schadestaatprocedure moeten worden bepaald. Hierbij moet worden bedacht dat het gegeven dat [eisers] nu niet vast zit aan een rentevastperiode van 20 jaar, voor hem niet alleen maar nadelig is. Hierdoor kan [eisers] immers flexibeler inspelen op renteontwikkelingen dan het geval zou zijn geweest indien hij in 2022 de rente voor 20 jaar had vastgezet.
- 5.28. Het voorgaande maakt dat de rechtbank van oordeel is dat de gehele schade van [eisers] moet worden vastgesteld in een schadestaatprocedure. Dit omvat dus zowel het gedeelte van de schade tot aan het einde van de huidige, rentevaste periode van de hypotheek van [eisers] als het gedeelte daarna.
- 5.29. In een schadestaatprocedure kan ook het beroep van [gedaagde] op eigen schuld beoordeeld worden. De rechtbank merkt daar wel op voorhand over op dat zij dit verweer, in ieder geval voor zover het betrekking heeft op de periode tot 30 mei 2022, weinig kansrijk acht. Uit de gevoerde e-mailcorrespondentie volgt immers dat [gedaagde] [eisers] enige tijd heeft voorgehouden dat de hypotheekaanvraag in behandeling was, terwijl ASR deze in feite al had afgewezen. Pas op 30 mei 2022 heeft [gedaagde] aan [eisers] laten weten dat zij niet meer voor hem wil werken. Tot 30 mei 2022 mocht [eisers] erop vertrouwen dat [gedaagde] voor hem een hypotheekaanvraag bij ASR behandelde. Bij deze stand van zaken ziet de rechtbank niet in waarom [eisers] in de periode voor 30 mei 2022, ter beperking van eventuele schade, buiten [gedaagde] om zijn hypotheek had moeten oversluiten.
- 5.30. Tot slot wordt partijen in overweging gegeven om, voordat zij een schadestaatprocedure aanhangig maken, samen naar een oplossing te zoeken, mede gelet op hetgeen hiervoor is overwogen. De rechtbank wenst partijen ook mee te geven om te zoeken naar een concreet bedrag dat recht doet aan de feiten en omstandigheden in deze zaak.
- Het door [eisers] gevorderde bedrag van 66.408,46 voor de schade tot aan het einde van de rentevastperiode van zijn huidige hypotheek, komt de rechtbank hierbij veel te hoog voor, onder meer omdat hierbij geen rekening lijkt te zijn gehouden met een te verwachten (aanzienlijke) boeterente.

conclusie

5.31. De rechtbank verklaart voor recht dat [gedaagde] de op haar rustende zorgplicht jegens [eisers] heeft geschonden en dat zij aansprakelijk is voor de schade die [eisers] daardoor lijdt. Ook wordt [gedaagde] veroordeeld om de schade van [eisers] te vergoeden, nader op te maken bij staat en te vereffenen volgens de wet. De vordering van [eisers] tot vergoeding van 66.408,46 wordt afgewezen.

buitengerechtelijke incassokosten

5.32. [eisers] vordert ook vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze vordering zal worden afgewezen aangezien [eisers] onvoldoende heeft gesteld om tot het oordeel te komen dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt en dat de kosten waarvan [eisers] vergoeding vordert, dienen te worden beschouwd als buitengerechtelijke kosten. Zo heeft [eisers] niet gemotiveerd dat de kosten waarvan hij vergoeding vordert betrekking hebben op verrichtingen die meer omvatten dan die waarvoor de in artikel 237 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering een vergoeding pleegt in te sluiten. Evenmin heeft [eisers] gemotiveerd waarop de kosten betrekking hebben. [eisers] heeft in de dagvaarding aangevoerd dat hij inspanningen heeft verricht om het dossier tot een goed einde te brengen, maar die stelling is naar het oordeel van de rechtbank onvoldoende gemotiveerd, mede gelet op de betwisting door [gedaagde]. Dat maakt dat onvoldoende is gesteld om te kunnen spreken van schade zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2 sub c Burgerlijk Wetboek.

proceskosten

5.33. [gedaagde] is de partij die ongelijk krijgt en zij zal daarom in de proceskosten worden veroordeeld. Tot aan dit vonnis worden de proceskosten aan de zijde van [eisers] als volgt vastgesteld:

- kosten van de dagvaarding	137,09	
- griffierecht	1.301,00	
- salaris advocaat	1.196,00	(2,00 punten × 598,00)
- nakosten	173,00	
Totaal	2.807,09	

5.34. De gevorderde wettelijke rente over de proceskosten wordt toegewezen zoals vermeld in de beslissing.

6 De beslissing

De rechtbank

6.1. verklaart voor recht dat [gedaagde] de op haar rustende zorgplicht jegens [eisers] heeft geschonden,

6.2. verklaart voor recht dat [gedaagde] aansprakelijk is voor de schade van [eisers] als gevolg van de zorgplichtschending,

6.3. veroordeelt [gedaagde] tot vergoeding van de schade van [eisers], nader op te maken bij staat en te vermeerderen met de wettelijke rente daarover;

6.4. veroordeelt [gedaagde] in de proceskosten van [eisers] van 2.807,09, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe. Als [gedaagde] niet tijdig aan de veroordelingen voldoet en het vonnis daarna wordt betekend, dan moet [gedaagde] 90,00 extra betalen, plus de kosten van betekening,

6.5. veroordeelt [gedaagde] in de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek over de proceskosten als deze niet binnen veertien dagen na aanschrijving zijn voldaan,

6.6. verklaart dit vonnis ten aanzien van overweging 6.4 uitvoerbaar bij voorraad,

6.7. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. E. Schippers en in het openbaar uitgesproken op 27 december 2023.