

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0736

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nijen Twilhaar Hypotheken en Verzekeringen, gevestigd te Vriezenveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De consumenten hebben zich op 19 oktober 2022 tot de adviseur gewend voor advies over de financieringsmogelijkheden voor de aankoop van een kavel en de bouw van een woning daarop. De adviseur heeft diezelfde dag een advies uitgebracht en een financieringsopzet opgemaakt. Volgens de adviseur paste de bouw/-inrichting van de woning binnen het budget van de consumenten. Achteraf bleek dit niet zo te zijn. De commissie oordeelt dat de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht omdat hij onvoldoende invulling heeft gegeven aan zijn verplichting om alle kosten/uitgaven voor het bouwproject te inventariseren. Indien hij dit aan het begin van het adviestraject zou hebben gedaan, dan was het hem duidelijk geweest dat er onvoldoende budget was om dit project goed af te kunnen ronden. De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en wijst de vordering toe.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur zijn verschenen: [naam 3], senior claims handler bij HDI Global Specialty SE, [naam 4], hypotheekadviseur /-directeur advieskantoor en de heer [naam 5] schadebehandelaar/toehoorder.
- I.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hadden interesse in een bouwkaavel. Zij wilden daar een levensloopbestendige woning op laten bouwen.
- 2.2 Op 19 oktober 2022 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend om tijdens een oriënterend gesprek de financieringsmogelijkheden te bespreken. Tijdens het gesprek was er onduidelijkheid over het pensioeninkomen van de consumenten. Na afloop van het gesprek heeft de adviseur de adviesvraag van de consumenten met zijn collega besproken en de consumenten het volgende gemaild:

En inderdaad bleek uit mijn berekening die ik jullie heb meegegeven, dat er een te kort zou ontstaan, op het moment dat [REDACTED] met pensioen zou gaan.
De hypotheek die ik daar heb aangehouden is dus wel wat aan de te hoge kant.

Samen met [REDACTED] heb ik dan ook opnieuw het een en ander berekend, en heb daarom in de bijlage weer een nieuwe berekening gemaakt.

Wat hebben wij in deze berekening gewijzigd:

- Op het pensioeninkomen + AOW, is er straks nog een verhoging van de hypotheek haalbaar van 75.000,- (dus dit heb ik verkeerd aangegeven, waarvoor sorry!)
- Echter is jullie droom in onze ogen nog steeds haalbaar, wat ik ook had aangegeven.
- We kunnen de overbrugging hoger aanhouden. Bij Nationale Nederlanden is het op dit moment nog mogelijk om 100% te overbruggen van de waarde van de woning. Stel dat we dan dus rekenen met een verkoopopbrengst van 490.000,- (om iets lager aan te houden)
- Zouden jullie 490.000 (opbrengst woning) - hypotheekschuld 153.000 = 337.000,-
- Al met al zouden jullie dan nog een eigen geld moeten inbrengen van +- 25.000,-

Strekking van het verhaal is dat het dus nog wel mogelijk is, maar al met al hebben jullie aan het einde van de rit dus wel minder "eigen geld" ter beschikking.

Figuur 1: mail van 19 oktober 2022 van de adviseur aan de consumenten betreffende de financieringsopzet

Bij de mail van 19 oktober heeft de adviseur ook een adviesrapport meegezonden. In het adviesrapport is de financieringsopzet van de lening opgenomen. De financieringsopzet op pagina 5 van het adviesrapport ziet er als volgt uit:

2 UW BENODIGDE FINANCIERING

2.1 FINANCIERINGSOPZET

Het benodigde bedrag voor de aankoop van een woning omvat niet alleen de koopsom van de woning. Naast die koopsom moet u rekening houden met aanvullende kosten. In onderstaande tabel hebben we die voor u in kaart gebracht. Het uiteindelijke hypotheekbedrag wordt bepaald door het totaal van alle kosten minus het geld dat u uit beschikbare eigen middelen kunt betalen.

SOORT ONDERPAND	EENGEZINSWONING
Marktwaarde	€ 587.500
WOZ-waarde	€ 550.000

FINANCIERINGSOPZET			
Aankoopkosten			
Koopsom woning v.o.n. exclusief grond	€ 380.000		
Grondprijs	€ 207.500		
Totaal aankoopkosten		€ 587.500	+
Financieringskosten			
Kosten hypotheekakte ⁽¹⁾⁽²⁾	€ 900		
Advieskosten ⁽¹⁾	€ 2.450		
Totaal financieringskosten		€ 3.350	+
Financieringsbehoefte			
Totale financieringsbehoefte		€ 590.850	+
Inbreng eigen middelen		€ 25.850	-/-
Overbruggingskrediet		€ 337.588	-/-
Doorlopende huidige hypotheek		€ 152.412	-/-
Gewenst hypotheekbedrag		€ 75.000	

Figuur 2: de financieringsopzet uit het adviesrapport

Op p. 6 van het adviesrapport staat het volgende:

Uw benodigde financiering en maximale hypotheek	
FINANCIERING VAN DE WONING	
Koopsom woning v.o.n.	€ 587.500
Aankoopkosten	€ 0
Totale financieringskosten	€ 3.350
Overige kosten	€ 0
Inbreng eigen middelen/overwaarde	€ 25.850
Totaal benodigde hypotheek	€ 565.000
Maximale hypotheek op dit onderpand	€ 587.500

Figuur 3: de benodigde financiering en de maximale hypotheek

De consumenten antwoorden diezelfde avond per e-mail dat zij de mail van de adviseur aandachtig hebben doorgenomen en dat zij ook al een keuze hebben gemaakt voor een aannemer.

- 2.3 Op enig moment heeft de adviseur een renteaanbod aangevraagd bij de huidige geldverstrekker van de consumenten. De consumenten hebben dit renteaanbod aanvaard. In het renteaanbod is op pagina 4 onder de kop 'Wat hebben we nog van u nodig?' de volgende passage opgenomen:

Bij deze hypotheekaanvraag

- Een kopie van een bankafschrift van de afgelopen maand waaruit blijkt dat u over voldoende eigen middelen beschikt om een bedrag van € 48.775,33 te betalen voor:
 - zolang uw huidige woning nog niet is verkocht, dubbele lasten;
 - het verschil tussen uw investering en het aangevraagde hypotheekbedrag.
- Ingevuld formulier – Toelichting herkomst eigen middelen. Dit formulier kunt u opvragen bij uw adviseur. Stuur het ingevuld en ondertekend ook weer terug aan uw adviseur.
- disclaimer: Je maakt gebruik van de meeneemregeling. Tot het moment van verkoop van de oude woning c.q. aflossing van de bestaande lening, is voor de bestaande lening de overbruggingsrente van 4,19% verschuldigd

Figuur 4: passage uit het renteaanbod betreffende benodigde stukken

- 2.4 De geldverstrekker heeft de consumenten gevraagd het formulier 'Toelichting op de herkomst van eigen middelen' in te vullen en te ondertekenen. Dit hebben zij op 14 november 2022 gedaan. Dit formulier bevat de volgende passage.

Toelichting op de herkomst van eigen middelen

Je brengt meer dan € 25.000,- aan eigen middelen in bij de hypotheek die je hebt aangevraagd. Daarom vragen we je om aan te geven wat de herkomst is van deze eigen middelen. Wil je dit formulier ingevuld en ondertekend aan je adviseur geven/sturen? (Inclusief eventuele extra bewijsstukken). Je adviseur zorgt er dan voor dat het document bij de overige bewijsstukken wordt toegevoegd.

Figuur 5: passage uit het formulier 'toelichting op de herkomst van eigen middelen'

- 2.5 Op 22 november 2022 heeft de geldverstrekker een offerte aan de consumenten uitgebracht. De consumenten hebben deze offerte geaccepteerd. Uit de offerte volgt dat de consumenten hun oude lening zouden 'meenemen' naar de nieuwe woning, dat zij een overbruggingslening hebben afgesloten en dat de bestaande lening met € 75.000,- zou worden verhoogd.

- 2.6 Op 25 november 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. Naar aanleiding van dat gesprek zijn bij de consumenten vragen gerezen. Deze maakten zij kenbaar in hun mail van 26 november 2022:

N.a.v. ons gesprek op 25 november heb ik nog een vraag over de inbreng eigen middelen. Wij hebben naar NN moeten aantonen dat we een bedrag aan eigen middelen € 25.850 inbrengen voor bijkomende kosten. Voor zover bekend zijn die kosten op dit moment € 28.115,79. Deze kosten heb ik in de bijlage gespecificeerd. Voor het restant van ons spaargeld hebben wij op dit moment alleen een keuken en vloer uitgezocht (totaal € 24.300)

Vragen:

1. Zijn er naast het totaalbedrag van € 28.115,79 nog andere bijkomende kosten, die ik niet in het overzicht heb opgenomen?
2. Moet ik het bedrag van € 25.850 nog naar NN verantwoorden? Dit bedrag vind ik niet terug in de getekende offerte of is dit bedrag alleen genoemd als zekerheid voor NN dat aangetoond kan worden dat wij over eigen middelen voor deze bijkomende kosten beschikken?

Figuur 6: e-mail van de consumenten aan de adviseur d.d. 26 november 2022

In reactie op de mail zoals vermeld onder 2.7 heeft de adviseur de consumenten voor zover relevant het volgende geschreven:

Wat komen jullie dan te kort en moeten jullie dus betalen aan eigen geld ter aankoop van de nieuwe woning:
 $589.706 - 565.000 = \underline{24.706,-}$

Overige bijkomende kosten:

- Leges omgevingsvergunning:	8.500,-
- Riool:	1.142,-
- Water en Elektra:	6.000,-
- Totaal:	<u>15.642,-</u>

Nu dan totaal kwijt aan kosten: $24.706 + 15.642 = 40.348,-$

Dan zouden jullie dus zelf nog extra de keuken en vloer moeten financieren en zou je dus te kort komen.

Figuur 7: e-mail van de adviseur aan de consumenten over de kosten

- 2.7 Op 28 november 2022 heeft een fysiek gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur.
- 2.8 Op 1 december 2022 hebben de consumenten de overeenkomst met de aannemer ontbonden. De aannemer heeft als gevolg daarvan de overeengekomen annuleringskosten, na coulancehalve vermindering € 31.950,- bij de consumenten in rekening gebracht. De consumenten hebben dit bedrag op 7 december 2022 voldaan.
- 2.9 Per e-mail van 8 december 2022 hebben de consumenten een ingebrekestelling aan de adviseur verzonden. De consumenten hebben de adviseur geschreven dat de aannemer € 31.950,- aan hen in rekening heeft gebracht. Daarnaast zijn zij € 750,- aan annuleringskosten aan de geldverstrekker verschuldigd en hadden zij reeds € 1.555,45 aan makelaars-/taxatiekosten betaald. De leveranciers van de keuken en de vloer met wie zij al afspraken hadden gemaakt hebben geen kosten in rekening gebracht. Ook de makelaar en de notaris hebben de opdracht kosteloos geannuleerd. Zij hebben verder geschreven dat indien zij vooraf goed waren geïnformeerd over de kosten dan waren zij niet verder gegaan met het bouwproject.
- 2.10 De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de adviseur heeft de aansprakelijkheid afgewezen. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 34.255,-. Dit bedrag bestaat uit annuleringskosten die zowel de aannemer (€ 31.950,-) als de geldverstrekker (€ 750,-) in rekening hebben gebracht alsmede makelaars- en taxatiekosten (€ 1.555,45). Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten het volgende aan.
- 2.12 De adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht door de consumenten onvoldoende te informeren over de kosten die gepaard gaan met de bouw van een woning in eigen beheer.
- 2.13 De consumenten hadden in de afgelopen jaren een vertrouwensrelatie met de adviseur opgebouwd. Hij heeft hen en hun kinderen geadviseerd bij de aankoop van hun woningen. Zij vertrouwden erop dat de adviseur hen goed zou adviseren en zijn dan ook afgegaan op zijn advies dat achteraf niet goed bleek te zijn. Zij verwijten de adviseur dat hij zich niet, althans onvoldoende, heeft gerealiseerd welke kosten er komen kijken bij de bouw van een woning (in eigen beheer, niet zijnde projectbouw). Naast de standaard advies-, bemiddelings- en notariskosten waarmee rekening is gehouden in het advies, dienden de consumenten, naast de afbouw en inrichting (zoals keuken en vloer) diverse andere kosten te betalen waarmee de adviseur in het geheel geen rekening heeft gehouden.

Denk aan kosten voor een sonderingsonderzoek, een aanvullend grondonderzoek, legeskosten maar ook aansluitkosten voor nutsvoorzieningen zoals elektriciteit en de riolering. De adviseur had zich ervan bewust moeten zijn dat een bedrag van € 50.200,- aan spaargeld (waarvan € 25.850,- ingebracht diende te worden voor de financiering) in combinatie met een hypotheekverhoging van € 75.000,- ontoereikend was om de aankoop en de bouw van de woning te realiseren. Indien de adviseur hen aan het begin van het traject beter had geïnformeerd over de kosten, dan waren de consumenten niet aan dit bouwproject begonnen en dan was hun een hoop financiële ellende, stress en verdriet bespaard gebleven. De adviseur had hen moeten adviseren van het bouwproject af te zien omdat zij onvoldoende budget hadden. De adviseur heeft echter aangegeven dat het haalbaar was zodat de consumenten alles in gang hebben gezet.

- 2.14 De consumenten verkeerden in de veronderstelling dat het voldoende was om het bedrag van € 25.850,- aan eigen middelen aan te tonen, hetgeen zij ook hebben gedaan. Dat zij dit bedrag bij de notaris moesten afdragen was hen in het geheel niet duidelijk. Toen zij zich erachter kwamen dat zij dit bedrag daadwerkelijk moesten afdragen, en er dus een bedrag van minder dan € 25.000,- resteerde om alle kosten te betalen, realiseerden zij zich dat zij over onvoldoende eigen middelen beschikten om de woning af te bouwen en in te richten.
- 2.15 Dat de bouw met een verhoging van de hypothecaire geldlening nog gerealiseerd zou kunnen worden, kan zo zijn, maar voor de consumenten zou deze verhoging leiden tot een (voor hen) onaanvaardbare maandlast. Het is aan de consumenten om te bepalen wat zij maandelijks willen besteden aan woonlasten. De consumenten zijn afhankelijk van het inkomen van de man, die als enige de kost verdient.
- 2.16 De consumenten hebben wel voldaan aan hun schadebeperkingsplicht. Juist door het project te annuleren hebben zij extra kosten voorkomen. Indien zij dit niet zouden hebben gedaan dan zouden er nog meer kosten door o.a. de architect, de aannemer, de makelaar en de gemeente in rekening zijn gebracht. Indien de consumenten met de door de adviseur voorgestelde verhoging van de lening zouden hebben ingestemd, dan zou het scenario dat zij een niet afgebouwde woning moesten verkopen omdat zij de lasten niet meer konden dragen, niet ondenkbaar zijn.

Het verweer

- 2.17 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. De adviseur is niet tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De consumenten wisten, dan wel hadden kunnen weten dat zij een bedrag van € 25.850,- aan eigen middelen moesten afdragen. Dit blijkt onder meer uit de in het adviesrapport opgenomen financieringsopzet en het formulier 'Toelichting op de herkomst van eigen middelen' dat onderdeel was van het renteaanbod. Op dit formulier staat: *'Je brengt meer dan € 25.000,- aan eigen middelen in bij de hypotheek die je hebt aangevraagd'*.

De consumenten hebben dit formulier op 14 november 2023 voor akkoord ondertekend. De adviseur acht zich dan ook niet aansprakelijk voor de schade. Indien de commissie vindt dat de adviseur wel tekort is geschoten in zijn zorgplicht dan geldt dat er sprake is van eigen schuld aan de zijde van de consumenten. De consumenten hadden met een kleine verhoging van de hypothecaire geldlening (hetgeen passend was op hun inkomen) de bouw alsnog kunnen realiseren. Zij hebben er zelf voor gekozen het bouwproject te annuleren en zijn hier dan ook voor verantwoordelijk. Indien de consumenten het bouwproject en de daarmee samenhangende overeenkomsten niet hadden geannuleerd, dan zouden zij € 23.481,60 meer aan rente hebben betaald. Dat bedrag is lager dan het bedrag dat de consumenten nu van de adviseur vorderen.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening tegenover de consumenten en zo ja, of de adviseur gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding.

Het beoordelingskader: de zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht.
- 3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag 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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consumenten zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consumenten een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

¹ HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Is de adviseur tekortgeschoten jegens de consumenten?

- 3.4 In dit geval verwijten de consumenten de adviseur dat hij hen positief heeft geadviseerd over financieringsmogelijkheden van dit traject, terwijl dat niet haalbaar was en dat voor de adviseur duidelijk was of had behoren te zijn. Achteraf is immers gebleken dat het financieel niet haalbaar was om, met het door de adviseur geïnventariseerde budget en de op basis daarvan geadviseerde hoogte van de financiering, de woning te laten (af)bouwen én (sober) in te richten. De adviseur stelt zich op het standpunt dat hij de consumenten voldoende heeft geïnformeerd over de inbreng van eigen middelen. Indien dit voor hen niet duidelijk was, dan hadden zij daar vragen over moeten stellen.
- 3.5 Het is de commissie opgevallen dat de adviseur in zijn verweer voornamelijk ingaat op de vraag of het voor de consumenten duidelijk had moeten zijn dat zij een deel van hun spaargeld moesten afdragen. Aan die vraag gaat echter nog een vraag vooraf, namelijk de vraag of de adviseur de met het bouwproject samenhangende kosten voldoende heeft geïnventariseerd en of de realisatie van dit bouwproject haalbaar was met het budget dat de consumenten, inclusief de geadviseerde financiering tot hun beschikking hadden. De commissie zal deze vraag hierna beantwoorden.
- 3.6 Bij een adviesvraag als de onderhavige mag van een redelijk handelend en bekwaam adviseur worden verwacht dat hij de totale kosten voor het gehele bouwtraject in kaart brengt. Dat houdt in dat er wordt gevraagd naar alle kosten die gemoeid zijn met het bouwproject en ook dat daar indien nodig op wordt doorgevraagd. Vervolgens dient hij, rekening houdend met de voor het project beschikbare eigen middelen van de consumenten, de financieringsbehoefte van de consumenten te bepalen en zijn advies over de financiering daarop te baseren.

De verzwaarde motiveringsplicht

- 3.7 Op de adviseur als professionele dienstverlener rust een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken. Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. De informatie die ten grondslag ligt aan het advies van de adviseur, bevindt zich immers in het domein van de adviseur.²

² Zie HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, HR 15 december 2006, ECLI:NL:HR:2006:AZI 1083 raadplegen op www.rechtspraak.nl en CvB Kifid 2010-382, GC Kifid 2019-347 en GC Kifid 2020-683, te raadplegen op www.kifid.nl.

- 3.8 Hoewel de commissie daar tijdens de hoorzitting wel naar heeft gevraagd, heeft de adviseur niet inzichtelijk gemaakt op welke wijze hij uitvoering heeft gegeven aan zijn plicht om de totale financieringsbehoefte van de consumenten in kaart te brengen. Hij heeft daarmee niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Het is hierom dat de commissie ervan uitgaat dat de adviseur niet, dan wel onvoldoende invulling heeft gegeven aan zijn verplichting om een zo compleet mogelijk beeld van de kosten van het project te schetsen.
- 3.9 Indien de adviseur dit wel zou hebben gedaan, dan zou het hem duidelijk zijn geworden dat het budget van de consumenten, bestaande uit hun eigen middelen en de geadviseerde financiering, te krap was om het project/de woning te realiseren en in te richten. Naar het oordeel van de commissie staat vast dat de uitgaven die de consumenten moesten maken om de woning bewoonbaar te maken, veel hoger waren dan waar de adviseur vanuit is gegaan in zijn advies. Deze kosten waren voorzienbaar en zijn niet het gevolg van bijvoorbeeld onverwachte kosten en/of uitgaven. De adviseur had hiermee rekening moeten houden bij het opstellen van zijn advies. Vervolgens had de adviseur de consumenten erop moeten wijzen dat hun budget onvoldoende was.
- De adviseur had de consumenten dan in staat gesteld om de weloverwogen keuze te maken om van het project af te zien voordat zij daarvoor kosten maakten. Nu hebben zij een beslissing genomen op basis van een berekening/financieringsopzet die geen rekening hield met alle kosten die bij het bouwproject kwamen kijken.
- 3.10 Toen de consumenten zich realiseerden dat hun budget te krap was, heeft de adviseur een nieuwe berekening gemaakt. Uit deze berekening bleek dat het budget ontoereikend was om de woning te bouwen en in te richten. De consumenten dienden in totaal € 40.348,- te betalen (afdracht bij de notaris ca. € 25.000,- en overige kosten ca. € 15.000,-). De kosten voor de keuken en de vloer waren nog niet bij dit bedrag inbegrepen. Volgens eerder genoemde berekening van de adviseur was er onvoldoende geld over om de keuken en de vloer (€ 24.300,-) van te betalen. De consumenten kwamen € 9.852,- (€ 50.200 - € 40.358) tekort. De consumenten vertelden ter zitting dat zij de adviseur bij de aanvang van het adviestraject hadden aangegeven dat de bouw/inrichting van de woning binnen het budget van € 50.200,- moest passen. Indien het hen tijdens het oriënterend gesprek was verteld dat het bouwproject financieel niet haalbaar was binnen dit budget hadden zij een andere keuze gemaakt, aldus de consumenten. De adviseur heeft dit niet gemotiveerd weerlegd.
- 3.11 De adviseur had de hiervoor genoemde berekening aan het begin van het adviestraject moeten maken. De adviseur zou dan hebben gezien dat er sprake was van een tekort in de begroting. Deze uitkomst had de adviseur met de consumenten moeten bespreken en hen daarvoor expliciet moeten waarschuwen. Niet is gebleken dat de adviseur de consumenten heeft gewaarschuwd. Integendeel, de adviseur heeft aangegeven dat het bouwproject financieel haalbaar was, zij het dat zij minder 'eigen geld' ter beschikking zouden hebben.

- 3.12 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten is in zijn verplichtingen tegenover de consumenten en dat hij gehouden is om een schadevergoeding aan hen te betalen.

Welke schade komt voor vergoeding in aanmerking?

- 3.13 De commissie wijst de gehele vordering van € 34.255,- (zie 2.8 voor de onderbouwing van dit bedrag) toe. Zij overweegt daartoe als volgt.

De hoogte van de schade staat vast

- 3.14 De adviseur heeft de hoogte van de schade aanvankelijk betwist, maar na onderbouwing door de consumenten erkend dat deze is onderbouwd.

Er is sprake van causaal verband

- 3.15 Allereerst stelt de commissie vast dat er causaal verband bestaat tussen de fout van de adviseur en de door de consumenten gevorderde schade. De commissie acht het aannemelijk dat de consumenten van het bouwproject zouden hebben afgezien indien zij juist waren geadviseerd. Dit hebben de consumenten tijdens de hoorzitting nog eens benadrukt. Indien zij volledig waren geïnformeerd, dan zouden zij geen overeenkomsten met derden hebben gesloten en geen annuleringskosten verschuldigd zijn. Daarmee is er voldoende causaal verband tussen de tekortkoming van de adviseur en de door de consumenten gevorderde schade.

Het beroep op eigen schuld slaagt niet

- 3.16 De adviseur heeft een beroep gedaan op de eigen schuld van de consumenten en dat de schade die voor vergoeding in aanmerking een stuk lager zou zijn dan de gevorderde schade. De commissie verwerpt het beroep op eigen schuld. Zij acht daarbij van belang dat als de adviseur de consumenten op 19 oktober 2022 had verteld dat hun budget ontoereikend was, de consumenten niet in deze positie waren gebracht. Gelet op het vorenstaande passeert de commissie het argument van de adviseur dat de consumenten niet aan hun schadebeperkingsplicht hebben voldaan door (i) niet in te stemmen met een kleine verhoging van de hypothecaire geldlening en (ii) zonder overleg met de adviseur de ‘stekker uit het bouwproject te trekken’.

De conclusie

- 3.17 De conclusie is dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden en dat hij volledig aansprakelijk is voor de door hen geleden schade. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 34.255,- aan de consumenten vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl