

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0392

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Van Os en Partners Hypotheken & Verzekeringen B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de aangeslotene
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht hypotheekadviseur. Gewekte schijn van vertegenwoordigingsbevoegdheid. Volgens de consumenten heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden omdat hij aan hen een onjuist hypotheekadvies heeft gegeven en de termijn voor het invoeren van het financieringsvoorbehoud onnodig heeft laten verstrijken. De aangeslotene heeft zich hiertegen verweerd. Het meest verstrekkende verweer van de aangeslotene houdt in dat zij niet aangesproken kan worden voor het handelen van de adviseur omdat hij niet in dienst was maar als zelfstandig ondernemer was aangesloten. De commissie volgt het standpunt van de aangeslotene niet en is van oordeel dat de adviseur, in naam van de aangeslotene, voor de consumenten op basis van een mondeling gesloten overeenkomst advies- en bemiddelingswerkzaamheden heeft verricht. Vast staat dat daarbij sprake is geweest van een zorgplichtschending die tot schade heeft geleid bij de consumenten. De commissie veroordeelt de aangeslotene tot vergoeding van de door de consumenten gevorderde schade van € 11.000,-.

1. Procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de aangeslotene; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de aangeslotene; 6) de aanvullende reactie van de aangeslotene op verzoek van Kifid; en 7) de aanvullende reactie van de consumenten op verzoek van Kifid.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2024. Op de hoorzitting waren aanwezig: consument I tezamen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 3]. De aangeslotene heeft zich kort van tevoren afgemeld voor de hoorzitting.

- 1.3 De consumenten en de aangeslotene 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 hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een extra hypothecaire geldlening van € 110.000,- voor de aankoop van een perceel met daarop een garage.
- 2.2 De adviseur stond vermeld op de website van de aangeslotene. De e-mailcorrespondentie met de adviseur vond plaats van af een e-mailadres van de aangeslotene, waarbij de adviseur in de mailhandtekening van de aangeslotene, boven de bedrijfsgegevens van de aangeslotene, de functietitel 'partner' gebruikte.
- 2.3 Op 11 juni 2022 heeft een oriënterend telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. In dit gesprek zijn de financiële situatie en de wensen van de consumenten doorgenomen en de mogelijkheden met betrekking tot de gewenste financiering besproken. Er is vervolgens afgesproken om een hypothecaire 'Quickscan' uit te voeren.
- 2.4 Op 13 juni 2022 hebben de consumenten, naar aanleiding van het oriënterende gesprek, hun financiële gegevens aan de adviseur gemaild en op 19 juli 2022 heeft de adviseur per e-mail een positief advies uitgebracht. De adviseur heeft het volgende gemaild.

"Het heeft even geduurd, maar ik heb alles door een zeefje gehaald en ik zie mogelijkheden dat jullie kunnen kopen. Echter er zijn ook wat beperkingen, maar niet onoverkomelijk. Wanneer kun je e.e.a. bespreken? Ik raad je aan met (naam) contact op te nemen voor het bepalen van de prijs en de koopakte maar wel onder voorbehoud verkrijging financiering. Ik blijf voorzichtig, want beleid kan altijd veranderen."

- 2.5 Op 28 juli 2022 mailt de adviseur aan de consumenten het volgende:

"Geef jij aan als er overeenstemming is over de koopsom? Dan kan ik er concreet mee verder. Het getekende contract zie ik dan daarna wel komen."

Later die dag bevestigt de adviseur per e-mail dat een verhoging van hun hypotheek bij hun huidige hypotheekverstrekker mogelijk is.

- 2.6 Op 23 januari 2023 hebben de consumenten de koopovereenkomst getekend voor de aankoop van een perceel met garage tegen betaling van € 110.000,-. De consumenten hebben daarbij een financieringsvoorbehoud tot 2 maart 2023 bedongen.
- 2.7 Op 24 januari 2023 hebben de consumenten de getekende koopovereenkomst per e-mail aan de adviseur gestuurd met het verzoek om het plan van aanpak te bespreken.

2.8 In antwoord daarop hebben de adviseur en de consumenten op 27 januari 2023 met elkaar gesproken. Ten behoeve van het verkrijgen van een hypotheek hebben de consumenten de benodigde financiële stukken toegestuurd. Op dat moment is de benodigde balans en winst- en verliesrekening nog niet gereed.

2.9 Op 2 februari 2023 reageert de adviseur op een vraag van de consumenten over het verschuiven van de passeerdatum.

“Als ik het red geen probleem maar laat nog maar even op de 21ste staan. Is alles klaar, kan het altijd nog eerder.”

2.10 De consumenten hebben de adviseur op diverse momenten daarna gevraagd naar de status van hun financieringsaanvraag. Op 13 februari 2023 laat de adviseur weten dat hij ermee bezig is maar dat er enige vertraging is opgelopen in dit maatwerk. Hij hoopt ze spoedig te kunnen berichten.

2.11 Op 23 februari 2023 is de adviseur door de consumenten gewezen op het feit dat het financieringsvoorbehoud op 2 maart 2023 verstrijkt. De consumenten e-mailen aan de adviseur het volgende:

“Over een week is de deadline (2 maart) voor de financiering. Mocht er meer tijd nodig zijn, wil jij dit dan alsjeblieft op tijd aangeven bij de verkoopmakelaar.”

2.12 De adviseur mailt terug:

“Die deadline hou ik idd in de gaten. Er wordt hard gewerkt achter de schermen om dit maatwerk geregeld te krijgen. Zal niet meer lang mogen duren, lijkt me. Maar anders idd even verkoopmakelaar contacten.”

2.13 Op 28 februari 2023 mailt de adviseur aan de verkopende makelaar van de garage:

“Wil jij met verkopers overleggen de termijn ontbindende voorwaarde verkrijging financiering met 10 dagen te verlengen svp? Omdat het maatwerk is, duurt het langer.”

2.14 Op 1 maart 2023 laat de adviseur aan diezelfde makelaar weten:

‘Ik moet mijn klant die de hypotheek neemt, beschermen. We zijn afhankelijk van de geldverstrekker. En die zijn grillig in hun uitkomsten, ook al staan alle tekens goed. En daarbij ga ik niet aan een dood paard lopen trekken. Heb al gekkere dingen voor elkaar gekregen. Gewoon termijn verlengen svp, meer niet.

Financieringsaanvraag zit voor finale afwikkeling, maar wanneer klaar, weet ik niet.”

2.15 Op 2 maart 2023 is het financieringsvoorbehoud verlengd tot 12 maart 2023.

- 2.16 Op 8 maart 2023 is de adviseur gevraagd of hij de tweede termijn van het financieringsvoorbehoud wil verlengen omdat deze binnenkort afloopt. De consumenten e-mailen hem het volgende:

“We hebben elkaar uiteindelijk niet meer gesproken vandaag. De verschoven deadline komt nu wel erg dichtbij en is er iets te zeggen over de status van de hypotheekaanvraag? Kun jij mij morgenochtend even contacten om dit door te spreken?”

- 2.17 Op 9 maart 2023 laat de adviseur telefonisch weten dat er een spoedtaxatie nodig is. Op de vraag van de consumenten of de termijn voor het financieringsvoorbehoud moet worden verlengd, gaat de adviseur niet in.

- 2.18 Op 10 en 11 maart 2023 is de adviseur door de consumenten opnieuw gevraagd of het financieringsvoorbehoud verlengd moet worden aangezien de datum - waarop hun verlengde financieringsvoorbehoud afliep - in het weekend valt.

- 2.19 Op 13 maart 2023 e-mailen de consumenten de adviseur het volgende:

“Telefonisch contact is vandaag niet gelukt, dus vandaar dat ik je even mail. Ik weet zo even niet waar we ergens zitten in het proces, heeft de bank al een deel goedgekeurd en is het wachten op een fysiek taxatierapport (calcasa voldoet niet?) of hoe moet ik dit zien? Tijdens ons gesprek een tijdje geleden hebben we gesproken over het evt. meefinancieren van de overdrachtsbelasting middels een bouwdepot. Ik vroeg me af of je hier al iets meer over kan zeggen en of dit mogelijk is. Dan kunnen wij hier z.s.m. een beslissing over maken (indien nodig). Zoals ik begrijp is de nieuwe deadline nu 19-3. De overdracht staat gepland op 21-3. Blijft deze datum staan of verschuift deze? Ik hoor graag van je.”

- 2.20 Op 14 maart 2023 mailt de adviseur aan de consumenten terug:

“Ja het is erg druk zowel privé als zakelijk. Maar ik kom steeds verder en zal je vandaag gaan bellen! Het meefinancieren is iets wat we bespreken nog maar probeer maximaal aan eigen middelen vrij te maken. Het kan idd zijn dat 2103 nog verschuift als de bank het niet op tijd klaar heeft... Tot later vandaag! Groet.”

- 2.21 Uiteindelijk is het verlengde financieringsvoorbehoud, dat afliep op 21 maart 2023, niet meer verlengd.

- 2.22 De initieel voorziene passeerdatum voor de hypotheekakte van 21 maart 2023 is niet gehaald.

- 2.23 Op 26 april 2023 zijn de consumenten in gebreke gesteld door de verkopers van het perceel. Er is een termijn gesteld tot 12 mei 2023, waarbinnen de consumenten alsnog aan hun verplichtingen konden voldoen.

- 2.24 Op 3 mei 2023 hebben de consumenten contact gehad met de adviseur over deze ingebrekestelling. Op 5 mei 2023 hebben ze de aangeslotene hierover bericht. In antwoord daarop heeft de aangeslotene laten weten dat hij de situatie aan het analyseren is, maar dat de passeerdatum van 12 mei 2023 niet haalbaar is.
- 2.25 Per e-mail van 8 mei 2023 heeft de aangeslotene bericht dat zijn samenwerking met de adviseur per direct is beëindigd en dat de consumenten zich tot de adviseur moeten wenden. Ook heeft hij laten weten dat er geen aanvraag voor een tweede hypotheek is ingediend bij hun huidige hypotheekverstrekker.
- 2.26 Op 22 mei 2023 hebben de consumenten de adviseur aansprakelijk gesteld voor de schade en een ingebrekestelling gestuurd. In reactie hierop heeft de adviseur de aansprakelijkheid afgewezen.
- 2.27 Op 23 mei 2023 is de koopovereenkomst door de verkopers van het perceel op grond van artikel 11 ontbonden en de overeengekomen boete is opgeëist. In artikel 11 staat:

“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 haar nalatige partij deze koopovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de nalatige partij.”

“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.”

- 2.28 De consumenten hebben een boete van € 11.000,- (10% van de koopsom) betaald aan de verkopers.
- 2.29 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten een klacht tegen de aangeslotene bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.30 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 11.000,- van de aangeslotene. Hiertoe hebben de consumenten het volgende aangevoerd.
- 2.31 De adviseur heeft zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden en is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consumenten.

De consumenten maken de adviseur hierbij twee verwijten. Ten eerste heeft de adviseur hen onjuist geadviseerd over de mogelijkheden om een extra hypotheek te krijgen. Dit is ook min of meer erkend door de aangeslotene in zijn e-mail van 8 mei 2023, waarin staat dat het voor hem na zijn analyse direct duidelijk was dat de consumenten, gelet op hun inkomen en de huidige waarde van hun woonhuis, geen tweede hypotheek konden krijgen.

- 2.32 Ten tweede heeft de adviseur hen ten onrechte voorgehouden dat een verdere verlenging van het financieringsvoorbehoud niet nodig was. Als de adviseur tijdig had aangegeven dat het verkrijgen van de gewenste financiering niet realistisch was dan hadden ze de ontbindende voorwaarde in het koopcontract kunnen invoeren. Door dit alles na te laten, heeft de adviseur onnodig de uiterste datum voor het invoeren van het financieringsvoorbehoud laten verstrijken en hebben de consumenten een boete moeten betalen van € 11.000,- aan de verkopers. De adviseur heeft het steeds doen voorkomen alsof hij met de aanvraag bezig was en dat het goed zou komen, terwijl dit niet zo bleek te zijn.
- 2.33 De consumenten zijn steeds in contact geweest met de adviseur. De consumenten e-mailden, whatsappen en belden met de adviseur over hun financieringsvraag. De adviseur e-mailde dan van af het zakelijk e-mailadres van de aangeslotene en ondertekende zijn e-mails als 'partner' bij de aangeslotene. Ook op de website van de aangeslotene stond de adviseur als werknemer vermeld. De consumenten mochten dan ook veronderstellen dat de adviseur werkte voor de aangeslotene.

Het verweer van de aangeslotene

- 2.34 De aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.35 De aansprakelijkheid voor de schade wordt afgewezen omdat er geen sprake is geweest van bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering door de consumenten. Als er wel bemiddeld zou zijn dan zou er een getekende opdracht tot dienstverlening zijn, en die is er niet. De adviseur zal aanvankelijk hebben gedacht dat hij zou kunnen bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering en daartoe heeft hij de financiële stukken bij de consumenten opgevraagd maar daarvan is niets terug te vinden. Op enig moment zal hij geconstateerd moeten hebben dat er geen tweede hypotheek aangevraagd kon worden en om die reden zal hij hebben afgezien van het openen van een klantdossier met een aanvraag, een getekende opdracht tot dienstverlening en alle stukken van de consumenten.
- 2.36 De aangeslotene vindt het merkwaardig dat er na de datum van de ondertekening van het koopcontract op 23 januari 2023 maandenlang niets gebeurd zou zijn. Ergens zou er dan toch een aanvraag moeten zijn geweest of mailcontact hierover, stelt de aangeslotene. Blijkbaar heeft de adviseur de consumenten aan het lijntje gehouden en is nadien stil gebleven, wetende dat er een aansprakelijkheidsstelling zal volgen.
- 2.37 Tot slot stelt de aangeslotene dat hij niet de juiste partij is en verwijst naar de adviseur.

De adviseur was niet in dienst bij de aangeslotene maar als zelfstandig ondernemer aangesloten. De samenwerking is beëindigd door de aangeslotene en de adviseur is aansprakelijk voor de schade.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de aangeslotene de consumenten een bedrag van € 11.000,- dient te betalen. De consumenten stellen daartoe dat de adviseur hen onjuist heeft geadviseerd en het financieringsvoorbehoud onnodig heeft laten verstrijken. Daarbij stellen zij dat de aangeslotene aansprakelijk is voor deze tekortkomingen van de adviseur omdat de adviseur voor de aangeslotene heeft gewerkt. De aangeslotene heeft zich inhoudelijk verweerd tegen deze stellingen en daarbij aangevoerd dat niet hij, maar de adviseur aansprakelijk is voor de schade omdat de adviseur niet bij hem in dienst was maar als zelfstandig ondernemer werkzaam was bij de aangeslotene. De commissie zal eerst dit meest verstrekkende verweer van de aangeslotene behandelen.

De aangeslotene is vertegenwoordigd door de adviseur

- 3.2 Artikel 3:61 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat als een rechtshandeling in naam van een ander is verricht dan kan tegen de wederpartij, indien zij op grond van een verklaring of een gedraging van die ander heeft aangenomen en onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs mocht aannemen dat een toereikende volmacht was verleend, op de onjuistheid van deze veronderstelling geen beroep worden gedaan. Uit het dossier volgt dat er veelvuldig e-mailcontact is geweest tussen de consumenten en de adviseur. Hierbij heeft de adviseur zich gepresenteerd als iemand die werkzaam is bij de aangeslotene. Zo heeft de adviseur in de e-mailhandtekening van de aangeslotene boven de bedrijfsgegevens van de aangeslotene de functietitel 'partner' gebruikt en heeft hij gecorrespondeerd met de consumenten van af het e-mailadres van de aangeslotene.
- 3.3 De commissie stelt vast dat de bedrijfsgegevens van de aangeslotene in de email-handtekening zijn gebruikt door de adviseur maar ook dat de aangeslotene op haar website de adviseur heeft vermeld als "zelfstandig financieel planner/hypotheekadviseur bij de aangeslotene" en werkzaam "vanuit de omgeving Tilburg en Breda". Ter zitting heeft consument I hierover verklaard dat de adviseur hem ook heeft verteld dat hij voor de aangeslotene de regio Tilburg/Breda bediende en dat het hoofdkantoor in Utrecht zit. Niet bestreden is dat de aangeslotene hiermee een situatie heeft gecreëerd waardoor potentiële cliënten de indruk konden krijgen dat de adviseur verbonden was aan de aangeslotene, en waarvan de adviseur gebruik heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de adviseur bevoegd was de aangeslotene te vertegenwoordigen bij hun financieringsaanvraag. De klacht is op dit onderdeel gegrond.

Er is een overeenkomst tot stand gekomen

- 3.4 De commissie is van oordeel dat voor de totstandkoming van een overeenkomst een schriftelijke vastlegging van de afspraken, al dan niet in de vorm van een opdracht tot dienstverlening, niet is vereist. Vast staat dat partijen regelmatig contact met elkaar hebben gehad over de financieringsaanvraag en dat de consumenten meerdere documenten hebben aangeleverd. Ter zitting heeft consument I toegelicht dat zij de adviseur, na de QuickScan, de koopovereenkomst hebben toegestuurd en per e-mail opdracht hebben gegeven om een financiering aan te vragen. Zij zijn er daarbij steeds vanuit gegaan dat dat voldoende zou zijn. Hieruit blijkt afdoende dat de adviseur zich jegens de consumenten heeft verbonden om te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening en daarmee is een overeenkomst tussen partijen tot stand gekomen, welke kwalificeert als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ Consument I heeft ter zitting hierover ook verklaard dat met de adviseur mondeling is overeengekomen dat de kosten voor zijn dienstverlening € 2800,- zouden bedragen. Dat de consumenten geen opdracht tot dienstverlening hebben getekend, er geen factuur is verstuurd of een klantdossier is aangemaakt, staat naar het oordeel van de commissie aan de totstandkoming van deze overeenkomst niet in de weg. Ook betekent het ontbreken van een getekende opdracht tot dienstverlening niet dat de adviseur zich niet dient te houden aan de wettelijke verplichtingen, zoals de zorgplicht van een opdrachtnemer.

Het toetsingskader: de zorgplicht van de adviseur

- 3.5 Volgens artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer, in dit geval de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.² Als uitgangspunt geldt daarbij 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 zijn cliënten omtrent hun situatie en relevante omstandigheden om zich zo ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn, gelet op de wensen en mogelijkheden van zijn cliënten. Ook mag van hem worden verwacht dat hij de voortgang van een hypotheekaanvraag bewaakt, relevante termijnen in de gaten houdt en dat hij actie onderneemt bij eventuele aanvullende vragen van de hypotheekverstrekker.³ Indien het voor de adviseur duidelijk is of wordt dat een gewenste hypotheek niet tot de mogelijkheden behoort, dient hij dat te communiceren met zijn cliënten.

¹ Dit artikel en artikel 7:401 BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie onder meer Kifid GC nrs. 2019-599 en 2022-0278, te vinden op www.kifid.nl

De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden

- 3.6 De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. De commissie zoekt voor dit oordeel aansluiting bij vergelijkbare zaken.⁴
- 3.7 De commissie overweegt allereerst dat de adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen om voor het verstrijken van het financieringsvoorbehoud per 21 maart 2023 een passende financiering te vinden. Vervolgens heeft de adviseur nagelaten om de consumenten erop te wijzen dat zij van hun financieringsvoorbehoud gebruik moeten maken omdat hij de financiering niet rond kreeg. Deze zorgplichtschending heeft tot schade geleid aan de kant van de consumenten. Het staat hierbij voor de commissie vast dat de consumenten door deze fouten van de adviseur het perceel met garage niet hebben kunnen kopen en dat zij daarvoor een contractuele boete van € 11.000,- aan de verkopers hebben moeten betalen.
- 3.8 Ter zitting heeft consument I hierover verklaard dat pas enkele dagen voor de passeerdatum duidelijk werd dat hun inkomen te laag was om de aankoop geheel te financieren met een uitbreiding van hun hypotheek. De aangeslotene wees hen daar op. Er zou maar € 55.000,- geleend kunnen worden en niet € 110.000,- zoals de adviseur hen steeds heeft verteld. De aan de aangeslotene toegestuurde financiële stukken waren dezelfde als degene die zij aan de adviseur hadden toegestuurd dus dat kan het verschil niet verklaren, aldus consument I. Ook werd hen toen pas duidelijk dat de aangeslotene geen intermediair was voor hun hypotheekverstrekker en hun aanvraag niet via de aangeslotene tot een offerte had kunnen leiden. Als onvoldoende weersproken staat vast dat de adviseur de consumenten ook op deze knelpunten niet heeft gewezen. De adviseur is hiermee een hypotheektraject ingegaan waarvan hij had kunnen weten dat dit niet zonder meer tot een offerte zou leiden. Door te handelen zoals hij heeft gedaan, heeft de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden.

Slotsom

- 3.9 De commissie is van oordeel dat de aangeslotene in ieder geval de toerekenbare schijn heeft gewekt dat hij zich door de adviseur heeft laten vertegenwoordigen en dat hij aansprakelijk is voor de schade die is ontstaan door de zorgplichtschending van de adviseur. De schade is daarbij vastgesteld op een bedrag van € 11.000,-. De klacht is gegrond hetgeen leidt tot toewijzing van de vordering.

⁴ Zie onder meer Kifid GC nrs. 2024-0268 en 2023-0265, te vinden op www.kifid.nl

4. De beslissing

De commissie beslist dat de aangeslotene een bedrag van € 11.000,- 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 oktober 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het geven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*
2. *De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.*

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.