

Richtinggevende citaten van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening KiFiD



Sinds 2017 publiceert de NVHP ten behoeve van haar leden samenvattingen van de belangrijkste uitspraken die de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, KiFiD uitbrengt. Binnen de vele publicaties die de NVHP uitbrengt behoren deze samenvattingen tot de meest gelezen en hoogst gewaardeerde publicaties.

Klantbelang centraal

De GC-Kifid beoordeelt individuele klachten die overblijven nadat vanuit het secretariaat van de commissie een bemiddelingspoging is gedaan. Met deze voorfase kunnen al veel klachten worden opgelost. Dat is positieve ontwikkeling waar wij als sector heel blij mee moeten zijn. Klein nadeel is dat wij als markt uit deze mediation fase weinig leermomenten overhouden. Mediation vraagt nu eenmaal een zekere mate van opereren buiten het licht van de openbaarheid.

Anders is dit met de uitspraken die de GC-Kifid doet. Ook hier gaat het om individuele klachten waarbij de commissie uiteindelijk op basis van de weging van alle specifieke omstandigheden van de klacht tot een oordeel komt. Klachten die vanuit “de verte” op elkaar lijken, kunnen door de verschillen die pas bij kennisneming van alle specifieke feiten en omstandigheden, tot verschillende uitkomsten leiden.

Tegelijkertijd geeft de GC-Kifid ook onderbouwingen die een meer algemene geldigheid hebben. Motiveringen die dan ook in gelijke bewoordingen in meerdere uitspraken zijn terug te vinden.

De NVHP heeft het initiatief genomen om uit haar eerdere publicaties die “standaard-onderbouwingen” te selecteren waarvan wij denken dat deze richtinggevend zijn en ook in de komende jaren relevant zullen blijven.

Bij het doornemen van deze richtinggevende onderbouwingen kwam bij mij een overheersende gedachte boven: Wat een razend moeilijk beroep heeft de financieel adviseur en hoe weinig slagen wij erin om de breedte van onze dienstverlening goed onder de aandacht van de samenleving te brengen. De samenvatting geeft helder aan op hoeveel punten er dingen in een hypotheekadviestraject fout kunnen gaan. Tegelijkertijd maakt het duidelijk hoe, dankzij de vele gemotiveerde en deskundige adviseurs en medewerkers, er heel, heel, heel erg veel dagelijks goed gaat.

Ik hoop dat deze samenvatting en inspiratie blijft om met extra aandacht het belang van de klant centraal te blijven stellen

Mark de Bruijn

Waarnemend voorzitter

Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners

Aanbieder, Onderhoudsplicht

Anders dan Consumenten stellen, is de Commissie van oordeel dat op de Bank na het afsluiten van een hypothecaire geldlening geen actieve onderhoudsplicht rust. In beginsel is de rentevervaldatum, in het geval van Consumenten in 2028, het eerste moment waarop de Bank haar klanten proactief moet benaderen. Er is immers sprake van een langlopend rentecontract waarbij Consumenten alvorens dit contract te hebben afgesloten van advies zijn voorzien. Als na het aangaan van het rentecontract wijzigingen in de levenssituatie van Consumenten plaatsvinden, ligt het op de weg van Consumenten om contact op te nemen met de Bank en dit bij de Bank kenbaar te maken.

2018-643
R.O. 4.3

Aanbieder, verplicht advies inwinnen

De Commissie volgt het verweer van dat Bank dat sprake is van een complex product (een hypothecaire geldlening en een beleggingsverzekering) in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Het afkopen van een beleggingsverzekering en de waarde van de beleggingsverzekering vervolgens in mindering op de uitstaande hypotheeksom brengen is te zien als een ingrijpende wijziging van deze geldlening. Er kunnen (fiscale) gevolgen aan verbonden zijn die van invloed kunnen zijn van de geldlening. In ieder geval is niet sprake van een wijziging die inherent is aan het afsluiten van een hypothecaire geldlening en waarvoor een consument in het algemeen geen advies zou (behoeven te) vragen. Dat de Bank in het kader van haar zorgplicht wil dat consumenten voorafgaand aan een dergelijke wijziging deugdelijk daarover worden geadviseerd, acht de Commissie niet onredelijk.

4.3 Weliswaar kan het zo zijn dat Consument in de gegeven omstandigheden geen behoefte aan advies heeft, omdat hij in staat is zelfstandig wijzigingen in zijn hypothecaire geldlening te verwerken en op basis van behaalde diploma's ter zake voldoende deskundig moet worden geacht, doet dit niet af aan de bevoegdheid van de Bank bij wijzigingen als de onderhavige, een onafhankelijk advies van iemand die meer afstand van de zaak heeft, verplicht te stellen.

2017-331
R.O. 4.2

Centrale organisatie, Aansprakelijkheid voor aangesloten instelling

De Commissie stelt vast dat niet aannemelijk is geworden dat de Adviseur bij Consument de schijn heeft gewekt werkzaam te zijn voor, of te handelen namens HVC. De overeenkomst van opdracht is met HVUN gesloten en uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat de Adviseur uit naam van HVC heeft gehandeld of anderszins die indruk heeft gewekt. Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat HVC niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van de Adviseur. De klacht van Consument tegen HVC is daarmee niet-behandelbaar.

2020-906
R.O. 4.7

Aankoopbegeleider

De commissie is echter niet bevoegd om de klacht van de consument over de rol van de adviseur als aankoopmakelaar te behandelen. Uit artikel 60 in verbinding met artikel 1 van het reglement van Kifid volgt dat een klacht moet gaan over een financiële dienst. Het doen van onderhandelingen en het regelen van de aankoop van een woning valt daar niet onder. Voor zover de consument terugbetaling van de kosten vanwege de rol van de adviseur als aankoopmakelaar heeft gevorderd, kan de grondslag voor deze vordering dus niet door de commissie worden beoordeeld omdat dit deel van de klacht niet behandelbaar is.

2022-0015
R.O. 3.3

Afzien van indienen aanvraag

Van een zorgvuldig handelend adviseur mag verwacht worden dat hij een door de consument ondertekende offerte doorstuurt naar de bank, de termijnen bewaakt en zo nodig navraag doet bij de bank als de hypothecaire geldlening niet verstrekt wordt. Ook mag van hem worden verlangd dat hij de wens van de consument om van de geldlening af te zien aan haar bevestigt.

2024-0482
R.O. 3.12

Acceptatievoorwaarden. Kennis van adviseur

De Commissie oordeelt dat in beginsel van een adviseur mag worden verwacht dat hij op de hoogte is van de acceptatievoorwaarden van de verschillende financiers. Bij een eventuele onduidelijkheid mag daarbij verwacht worden dat een adviseur contact opneemt met de financier en de situatie voorlegt. Zie GC Kifid nr. 2018-488.

2019-481

R.O. 4.9

Adviseur, Vertegenwoordiger klant

Consument werd bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening bijgestaan door de Adviseur. Voor de Bank was in het onderhavige geval geen adviserende rol weggelegd. Voorts blijkt uit de stukken dat de Bank de Adviseur heeft geïnformeerd over de verlaging van de hypothecaire geldlening. 4.5 4.6 De Adviseur heeft aan de Bank medegedeeld dat de verlaging moest plaatsvinden op het aflossingsvrije leningsdeel. Daar de Adviseur Consument bijstond bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening, mocht de Bank er in het onderhavige geval vanuit gaan dat de Adviseur de belangen van Consument behartigde, de verlaging met Consument had besproken en het de wil van Consument was om het aflossingsvrije leningsdeel te verlagen. De Bank heeft aan haar informatieplicht voldaan en had Consument, naast de Adviseur, niet persoonlijk hoeven te informeren over de verlaging van de hypothecaire geldlening.

2017-506

R.O. 4.4

Fout van Adviseur

Een door de zelfstandige hypotheekadviseur gemaakte fout valt binnen de risicosfeer van Consument, tenzij de hypotheekadviseur in opdracht van of ten behoeve van de Bank heeft gehandeld.

2019-182

R.O. 6.6

Pro-forma Aflossingsnota

De Commissie stelt vast dat een pro-forma aflossingsnota een veel gebruikte vakterm is bij hypothecaire financieringen. Het gaat daarbij om een nota waarin een indicatie wordt gegeven van de verschuldigde vergoeding door de hypotheekgever (schuldenaar) bij vervroegde aflossing. Een indicatie laat zich kwalificeren als een vrijblijvende aanwijzing. Op basis van de door partijen overgelegde stukken en de stellingen van Consument is de Commissie van oordeel dat in het onderhavige geval Consument op zichzelf niet bedacht hoefde te zijn op het indicatieve karakter van de pro forma aflossingsnota. Ter zitting is evenwel vast komen te staan dat Consument zich van meet af aan heeft laten begeleiden door een tussenpersoon als adviseur. Voor zover Consument niet bedacht hoefde te zijn op het indicatieve karakter van een pro forma aflossingsnota, wordt de kennis die een adviseur van Consument over de betekenis van een pro forma aflossingsnota dient te hebben, en die de adviseur van Consument ter zitting ook heeft bevestigd te hebben, aan Consument toegedicht.

2016-040
R.O. 4.4

Algemene leveringsvoorwaarden, Termijn om te klagen

Als meest verstrekkende verweer voert de adviseur aan dat de consument niet binnen 60 dagen nadat het stuk of de informatie waarop de klacht betrekking heeft is ontvangen heeft geklaagd en dat zij daarmee haar rechten heeft verwerkt, zoals bepaald in de algemene voorwaarden.

Artikel 6:237 onder h BW bepaalt dat een beding wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn als dit “als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomstige rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen”. Het beding valt onder deze definitie en wordt daarmee vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

2024-0604
R.O. 3.4

Bewijsrecht

Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Kort gezegd: ‘wie stelt, moet bewijzen’. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn om van de consument te verlangen dat hij zijn stellingen met bewijs onderbouwt. Hij beroept zich immers erop dat voornoemde stellingen tot rechtsgevolg hebben dat Florius hem een schadevergoeding moet betalen. De consument draagt daarmee het bewijsrisico, zoals dat volgt uit artikel 150 Rv.

2024-0818

Boeteberekening

De Bank dient anderzijds transparant te zijn in de uitleg van de boeteberekening. Bij de berekening is het niet de bedoeling dat Consument eerst zelf navraag moet doen welke variabelen worden toegepast. Deze informatie dient voldoende duidelijk en inzichtelijk te zijn en de gegeven informatie op de website van de Bank biedt deze duidelijkheid niet.

2016-074
R.O. 4.3

Bovenwettelijke nazorg, opzegtermijn

Voor de contractueel overeengekomen nazorgverplichting geldt dat deze kan worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. De tussen partijen geldende rechtsverhouding kan worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht (als bedoeld in artikel 7:400 BW) en deze overeenkomst kan te allen tijde worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW). Hiervan kan niet worden afgeweken omdat Consument een particuliere opdrachtgever is (artikel 7:408 lid jo 7:413 lid 2 BW). De bepalingen in de adviesdocumentatie waarin het opzeggen van de beheerwerkzaamheden worden uitgesloten kunnen geen standhouden. De Commissie overweegt bij gebreken van een tussen partijen overeengekomen opzegtermijn, dat onder deze omstandigheden een opzegtermijn van één maand redelijk is te noemen. Hierbij is van belang dat niet is gebleken dat de Adviseur voor Consument kosten heeft gemaakt die in een bepaalde periode zouden moeten worden terugverdiend of dat de Adviseur op een andere wijze schade zou lijden door deze opzegging (anders dan het missen van de afgesproken beloning).

2020-017
R.O. 4.6

Collectief Particulier Opdrachtgeverschap

De Commissie overweegt dat juist omdat de Adviseur bekend was met de beperkte financieringsmogelijkheden voor CPO woningen en de onduidelijkheid over de daarmee samenhangende begrippen, hij vóór het indienen van een financieringsaanvraag navraag had moeten doen bij verschillende geldverstrekkers, maar in ieder geval bij de Bank.4.4 Door het CPO karakter van de woning bespreekbaar te maken, had de Bank hem meer duidelijkheid kunnen verschaffen over de wijze waarop zij de financieringsaanvraag zou beoordelen en welke factoren daarbij een rol speelden. Zij had eerder informatie over het CPO-karakter van de woning kunnen opvragen en wellicht in het onderhavige geval af kunnen wijken van haar acceptatiecriteria (zoals de Bank aanvoert in het verweerschrift). Aan de Adviseur kan om die reden worden verweten dat de Bank pas in een laat stadium het CPO-karakter van de woning heeft geconstateerd.

De vertraging bij de hypotheekverlening had wellicht kunnen worden voorkomen of beperkt door eerder dit onderwerp bij de Bank ter sprake te brengen. Indien de Bank vervolgens geen eenduidig antwoord gaf op de vraag of zij de aankoop van de woning zou financieren, kan van de Adviseur worden verwacht dat zij meerdere financieringsaanvragen voor Consument zou indienen om vertraging bij de hypotheekverstrekking zoveel mogelijk te voorkomen. Verder had het op de weg van de Adviseur gelegen om Consument te informeren over eventuele financieringsproblemen bij CPO projecten en hem een reëel financieringstijdspad te schetsen.

2017-153
R.O. 4.3

Coulance

Een tegemoetkoming uit coulance is echter juridisch niet afdwingbaar. Om die reden kan de Commissie geen verklaring voor recht geven dat de Bank de geldlening had dienen te verstrekken.

2016-320
R.O. 4.3

Eenzijdige wijziging; incassomoment

Een overeenkomst tussen partijen kan in beginsel slechts worden gewijzigd wanneer beide partijen over die wijziging wilsovereenstemming bereiken. Op grond van het bepaalde in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De 'derogerende' werking van de redelijkheid en billijkheid biedt de mogelijkheid om van een overeengekomen bepaling af te wijken. Het antwoord op de vraag of het beroep op een beding in een overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, hangt af van de waardering van de omstandigheden van het geval. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de belangen van beide contractspartijen. De Bank heeft aangevoerd dat zij verschillende administratiesystemen van verschillende rechtsvoorgangers heeft samengevoegd omdat het in stand houden van verschillende systemen zeer kostbaar en onwenselijk is voor de Bank. De Bank heeft in het verweer aangegeven dat zij bereid is eventueel geleden financiële schade te vergoeden van Consument als gevolg van het op een eerder moment incasseren van de maandtermijn. Indien Consument vanwege de eerdere incasso een negatief saldo op de betaalrekening heeft gehad, heeft hij mogelijk debetrente moeten betalen. Consument heeft tijdens de procedure aangegeven geen financieel nadeel te hebben geleden in de vorm van debetrente als gevolg van de wijziging van de incassodatum. De Commissie is van oordeel dat het belang van een eenduidig administratiesysteem voor de Bank dusdanig groot is dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om de Bank te houden aan de overeengekomen incassodatum. Daarbij is van belang dat niet is gebleken of en zo ja, welk (financieel) nadeel Consument van de wijziging ondervindt. Het betreft een zeer geringe wijziging welke wijziging door de Consument dient te worden geduld.

2017-829
R.O. 4.3

Erfgenaam Inzagerecht

Uit artikel 4:182 van het Burgerlijk Wetboek volgt dat erfgenamen gezamenlijk in de rechten van de erflater treden. Het inzagerecht is daarom een recht dat aan de erfgenamen gezamenlijk toekomt en niet individueel.

2022-1002
R.O. 3.2

Executoriale verkoop Verplichtingen aanbieder

Niet staat ter discussie dat op de bank een zorgplicht rust tegenover de consument. Deze zorgplicht houdt onder meer in dat de bank zorgvuldig omgaat met de belangen van de consument en dat zij schadebeperkend jegens hem optreedt. Uit artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat schade ook gedeelde winst kan omvatten. Een executoriale verkoop van de woning heeft verstrekende gevolgen voor de consument. De opbrengst van de executoriale verkoop dient daarbij vaak niet alleen ter voldoening van de openstaande vordering van de bank. Zodoende is de bank in de uitoefening van haar executierecht verplicht zich dusdanig in te spannen dat de hoogst mogelijke verkoopopbrengst voor de consument wordt behaald, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van haar kan worden verlangd. De commissie is in dit geval van oordeel dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om de hoogst mogelijke verkoopopbrengst voor de consument te realiseren. Daarmee is de bank tegenover de consument tekortgeschoten in de zin van artikel 6:74 BW.

2021-0742
R.O. 3.3

Execution only

Van een Consument mag in een 'execution only' relatie worden verwacht dat hij zicht vooraf in de werking van de aangeboden dienstverlening verdiept en dat hij na het aangaan van de overeenkomst zelf controleert of de door hem gegeven opdrachten correct en zorgvuldig worden uitgevoerd. (Zie GC Kifid 2016-112, overweging 4.1); zulks volgt ook al uit de benaming 'execution only'. Naar het oordeel van de Commissie behoort in de relatie van 'execution only' de verplichting te controleren of termijnen gehaald worden tot het domein waarbinnen Consument de eigen verantwoordelijkheid draagt. Van een geïnformeerde 'execution only' consument mag worden verwacht dat hij weet heeft van de omstandigheid dat de offerte geldig dien te zijn op het moment dat de hypotheekakte wordt getekend.

2019-128
R.O. 4.3

Facturering Tussentijdse informatie

Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag, naast een passend advies, gevergd worden dat hij zijn klanten tussentijds laat weten hoeveel uren hij al aan de zaak heeft besteed en welk bedrag tot op dat moment daarmee gemoeid is. De frequentie en de wijze waarop de adviseur een consument moet informeren over de financiële voorwaarden is afhankelijk van de

omstandigheden van het geval.

2016-197
R.O. 4.3

Uitleg over Fiscale Consequenties

Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies ter zake het oversluiten van een hypothecaire geldlening zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier, zodat Consument tot een juiste afweging en een verantwoorde keuze voor het desbetreffende product kan komen. De Commissie stelt vast dat er rond de fiscaliteit onduidelijkheden waren voor Consument. De fiscaliteit is in het kader van een hypothecaire geldlening van groot belang en betreft een van de hoofdbestanddelen. Van de Adviseur mocht in het onderhavige geval worden verwacht dat de fiscaliteit, naast de cijfers, duidelijk in woorden zou worden uitgewerkt. Nu de fiscaliteit enkel in de cijfers is verdisconteerd en daarnaast onvoldoende uitleg is gegeven in het adviesrapport moet naar het oordeel van de Commissie worden aangenomen dat Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.

2017-081
R.O. 4.4

Gedwongen verkoop

De uitoefening van de bevoegdheid om proberen de woning onderhands voor een zo hoog mogelijk bedrag te verkopen nadat zij de hypothecaire geldlening heeft beëindigd, zoals zij in dit geval heeft getracht te doen, wordt begrensd door het leerstuk van misbruik van recht als bedoeld in artikel 3:13 BW. Aangenomen moet worden dat slechts onder bijzondere omstandigheden sprake kan zijn van misbruik van de bevoegdheid van de hypotheekhouder. Dit kan onder meer worden aangenomen indien de hypotheekhouder geen redelijk te respecteren belang heeft bij zijn acties of indien hij, in aanmerking genomen de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor is geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen, bijvoorbeeld als er daardoor aan de zijde van Consument een noodsituatie zou ontstaan (vgl. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2017, ECLI:NL: GHARL:2017:9669, r.o. 4.5).

2018-565
R.O. 4.2

Gerechvaardigd vertrouwen

Artikel 3:35 BW brengt mee dat de Geldverstrekker gebonden is aan de op haar digitale portaal weergegeven vergoedingsvrije ruimte voor zover Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die weergave juist was. Van Consument mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de Geldverstrekker indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven (zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-029).

2020-750
R.O. 3.3

Goedkoopste

Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen (Dit zou anders kunnen zijn indien Consument uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de beste dan wel de goedkoopste constructie ook zijn wens was (zie ook Rechtbank Midden- Nederland 3 februari 2016, ECLI:NL: RBMNE:2016:420)

2017-629

R.O. 4.5

Haalbaarheid van Opdracht

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij, bij het aangaan van een opdracht tot dienstverlening, de haalbaarheid van de opdracht toetst.

2016-359

R.O. 4.2

Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid

Het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid dient te worden aangemerkt als een wijziging van de bestaande geldleningsovereenkomst. Voor een dergelijke wijziging is instemming van de Bank noodzakelijk, tenzij het onthouden van die instemming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Bank kan daarnaast worden gedwongen mee te werken aan het verzoek van Consument, indien sprake is van onvoorziene omstandigheden van dien aard dat de wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet mag verwachten' (Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-133).

2020-378

R.O. 4.3

Aansprakelijkheid voor Hulppersoon

Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de Duitse hypotheekadviseur moet worden gezien als hulppersoon van de adviseur en dat het doen of laten van de Duitse hypotheekadviseur – voor zover het betrekking heeft op de uitvoering van de overeenkomst van opdracht – op grond van artikel 6:76 BW wordt toegerekend aan de adviseur.

2024-0170
R.O. 3.6

Informatie van Klant

Hierbij kan er echter niet aan voorbij worden gegaan dat een hypotheekadviseur, wat betreft de feitelijke informatie betreffende zijn cliënt, in het algemeen in belangrijke mate afhankelijk zal zijn van hetgeen die cliënt zelf aan informatie aandraagt. In beginsel mag de hypotheekadviseur ervan uitgaan dat die informatie juist is, tenzij er aanwijzingen zijn die tot een nader onderzoek door de hypotheekadviseur nopen.

2019-153
R.O. 4.4

Klachtrecht

Uit artikel 6:89 BW volgt dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij een gebrek in de prestatie van >< (of haar rechtsvoorgangers) heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken.

2024-0818
R.O. 3.9

Klant, Inspanningsplicht om stukken te lezen

Als een en ander voor consument niet duidelijk was, had het op zijn weg gelegen om hier vragen over te stellen aan DSB of aan zijn hypotheekadviseur. Van consument mocht als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument die een langdurige financiële verplichting beoogt aan te gaan, immers worden verwacht dat hij alle contractstukken oplettend bestudeert en daarover zo nodig vragen stelt. Van consument mocht bovendien worden verwacht dat hij zich inspant om die stukken, zo nodig met behulp van anderen, te begrijpen, teneinde een geïnformeerd besluit over de transactie te kunnen nemen. Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL: GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44.

2021-0128
R.O. 3.5

Koop stimulerende maatregelen

De Commissie oordeelt dat in beginsel van een adviseur mag worden verwacht dat hij op de hoogte is van de verschillende koopstimulerende maatregelen zoals een subsidie. Voorts mag van een adviseur worden verwacht dat hij, indien een consument mogelijk voor een koopstimulerende maatregel in aanmerking komt, deze maatregel kenbaar maakt, althans wijst op de mogelijke aanwezigheid daarvan.

2017-686
R.O. 4.4.

Leeftijdsciscriminatie

Het wettelijk verbod is beperkt tot leeftijdsciscriminatie bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot leeftijdsciscriminatie bij het aanbod van goederen en diensten. Zie ook Kamerstukken II 1997/98, nr. 25 938, nr. 1, Leeftijdsgrenzen in wet- en regelgeving en Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-112 en 2020-70

2020-873
R.O. 4.7

Offerte, Afwijking van aanvraag

Het feit dat de offerte afweek van de hypotheekaanvraag valt de Adviseur op zichzelf niet te verwijden. Wel mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur verwacht worden dat hij voldoende actie onderneemt indien blijkt dat de offerte afwijkt van de hypotheekaanvraag.

2019-538
R.O. 4.3

Bewijsbaar afsluiten Opstalverzekering

De adviseur voert aan dat hij de verzekeringsaanvraag op 2 december 2021 bij de verzekeraar heeft ingediend, maar dat de verzekeraar er vervolgens veel langer dan gebruikelijk over heeft gedaan om de aanvraag te beoordelen. Desgevraagd heeft de adviseur ter zitting verklaard dat zij tussentijds geen navraag heeft gedaan bij de verzekeraar en dat zij ook niet aan de consumenten heeft laten weten dat de verzekering nog niet was geregeld. De stormschade is ontstaan in de periode dat de aanvraag bij de verzekeraar liep, aldus de adviseur. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur hiermee tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen.

2023-0651
R.O. 3.7

Oriëntatie Gesprek, zorgplicht

De Commissie is van mening dat ook in het geval van een oriënterende bespreking de nodige zorgvuldigheid in acht behoort te worden genomen. In dat kader had van aangeslotene mogen worden verwacht dat hij expliciet aandacht had besteed aan het feit dat bij een beoordeling van een hypothecaire financiering van een zelfstandige ook de vermogenspositie een belangrijk onderdeel is van het acceptatieproces van geldverstrekkers. Dat bij de verstrekte berekening expliciet is vermeld dat aan die berekening geen rechten kunnen worden ontleend, ontslaat aangeslotene niet van voornoemde verplichting.

2016-246

R.O. 4.4

Oriëntatiefase Opgewekt vertrouwen

Nu vaststaat dat de maximale financiering slechts de helft van het bedrag bedraagt dat de adviseur de consumenten heeft voorgehouden, heeft de adviseur de bij de consumenten gewekte verwachtingen op dit punt niet waargemaakt, zodat de klacht van de consumenten gegrond is.

2023-0659

R.O. 3.4

OTD

De commissie overweegt 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. Vaststaat dat partijen regelmatig contact met elkaar hebben gehad over de hypotheekaanvraag en dat de consument meerdere documenten heeft aangeleverd. Hieruit blijkt afdoende dat de adviseur zich jegens de consument 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 Het enkele feit dat de consument geen opdracht tot dienstverlening heeft getekend, staat aan de totstandkoming van deze overeenkomst niet in de weg en is daarom geen reden om zich aan gemaakte afspraken en/of gedane toezeggingen te mogen onttrekken. Ook betekent het ontbreken van een getekende opdracht tot dienstverlening niet dat de adviseur niet gehouden zou zijn om zich te houden aan verplichtingen die uit de wet voortvloeien in het geval van een overeenkomst van opdracht, zoals de zorgplicht van een opdrachtnemer.

2024-0268

R.O. 3.2

Publiekrecht en Kifid

De commissie stelt voorop dat naar vaste lijn in haar uitspraken een professionele financiële dienstverlener een (bijzondere) zorgplicht heeft. Doel daarvan is onder meer de consument te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht. Hoe ver die zorgplicht gaat, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval, waaronder de toepasselijke publiekrechtelijke regels.

2024-0818
R.O. 3.20

Publiekrecht en Kifid

De Commissie volgt voorts de stelling van Consumenten dat de dossiervorming van de Adviseur onvoldoende is geweest en niet voldoet aan de vereiste minimumnormen zoals de Autoriteit Financiële Markten die heeft geformuleerd. Zo is niet komen vast te staan dat de Adviseur een dienstverleningsdocument aan Consumenten heeft overhandigd, is de opdracht niet vastgelegd, is nagelaten om het klantprofiel met Consumenten te delen, is geen analyserapport opgesteld en zijn de consequenties van de afkoop van de verzekering en de motivering voor het verlengen van de looptijd van de hypothecaire geldlening niet vastgelegd. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag wel worden verwacht dat hij een klant- en adviesdossier samenstelt waarin minimaal het bovenstaande wordt opgenomen.

2017-378
R.O. 4.13

Rentedaling na uitgebracht rentevoorstel

De commissie overweegt dat artikel 68b BGfo niet uitsluit dat de Bank een rentedaling verwerkt in een uitgebracht rentevoorstel, maar dat dit artikel dat ook niet voorschrijft. Het is bovendien niet gebleken dat de Bank een contractuele verplichting heeft om Consument te laten profiteren van de gedaalde rente na het uitbrengen van het Rentevoorstel. Het behoort dan ook in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of zij eenmalig een rentevoorstel uitbrengt of dat hier wijzigingen in aangebracht kunnen worden als de rente voor het aflopen van de rentevastperiode stijgt of daalt. Zie in bevestigende zin de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-532, overweging 4.7.

2019-879
R.O. 4.5

Renteherzieningsvoorstel

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij bij het bespreken van een renteherzieningsvoorstel de inhoud van het voorstel van de financier bespreekt, de wensen van de relatie inventariseert, de consequenties van deze wensen bespreekt en indien gewenst een onderbouwd advies verstrekt.

2017-576
R.O. 4.3

Renteverlengingsvoorstel. Meetekenen door Partner

In de tweede plaats valt een renteverlenging niet aan te merken als een van de in artikel 1:88 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek beschreven gevallen waarin toestemming van de andere echtgenoot nodig is. Dit betekent dat de (ex-) echtgenoot van Consument geen toestemming nodig had van Consument om de renteverlengingsvoorstellen te ondertekenen.

2018-408
R.O. 4.2

Spoed, meerdere offertes aanvragen

De Commissie stelt vast dat de Adviseur, gezien het korte tijdsbestek tot het verstrijken van de ontbindende voorwaarde op 20 september 2017 en de overeengekomen passeerdatum van 1 oktober 2017, ervan uit had moeten gaan dat bij het aanvragen van de hypothecaire geldlening haast geboden was. De Adviseur had derhalve niet kunnen volstaan met de aanvraag van slechts één hypotheekofferte. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2018-657. Dat geldt des te meer nu de Adviseur zich bewust was van het feit dat de partner van Consument nog geen jaar werkzaam was als zelfstandige en het zelfstandig inkomen van de partner van Consument derhalve een complicatie zou kunnen vormen bij de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Nu niet is gebleken dat de Adviseur meerdere hypotheekoffertes heeft opgevraagd, moet worden geconcludeerd dat de dienstverlening van de Adviseur niet van een zorgvuldigheid is geweest als had mogen worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur.

2018-750
R.O. 4.3

Taxatierapport Taak adviseur

De Commissie stelt voorop dat van Adviseur mag worden verwacht dat hij het rapport van de door hem namens Consument ingeschakelde taxateur in ieder geval op hoofdlijnen controleert voordat hij het rapport doorzendt aan de geldverstrekker (zie GC Kifid 2017-551, ov. 4.5). Deze verplichting geldt te meer, nu Consument in tijdnood verkeerde voor wat betreft het invoeren van ontbindende voorwaarde en de passeerdatum naderde. Naar het oordeel van de Commissie heeft Adviseur, aangezien hij heeft nagelaten het taxatierapport te controleren, in de gegeven omstandigheden op dit onderdeel niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mocht worden en zodoende zijn zorgplicht geschonden.

2018-287
R.O. 4.2

Telefoonnoties

Van een adviseur als professionele dienstverlener, mag worden verwacht dat hij van telefoongesprekken met cliënten een telefoonnotitie maakt. Nu hij de stelling van consumenten louter betwist met een ontkenning, zonder enig dossierdocument daaromtrent in het geding te brengen, gaat de commissie van de juistheid van de stelling van de consumenten uit.

2013-0959
R.O. 3.5

Teleurgestelde Verwachting Geen schade

De commissie wijst er ten overvloede op dat schade niet wordt berekend aan de hand van teleurgestelde verwachtingen.³ Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consument) zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin hij zou verkeren indien het schadeveroorzakende feit (de wanprestatie, de onrechtmatige daad) niet zou hebben plaatsgevonden.

2022-0009
R.O. 3.6

Urenspecificatie

Nu in de opdracht tot dienstverlening is opgenomen dat bij tussentijds intrekken van de opdracht de tot dan toe gemaakte uren in rekening worden gebracht, had het op de weg van de tussenpersoon gelegen een nauwkeurig gespecificeerde tijdsbesteding bij te houden die in geval van tussentijdse intrekking had kunnen worden overgelegd.

2017 –269
R.O. 4.11

Vechtscheiding

De Commissie stelt vast dat de Bank tijdens het adviestraject heeft opgemerkt dat de ex-partner stukken met betrekking tot de hypothecaire lening niet verstrekte. Naar het oordeel van de Commissie was voor de Bank op dat moment voorzienbaar dat haar ex-partner ook later in het omzettingstraject mogelijk geen medewerking zou verlenen bestaande uit het weigeren een aflosnota te verstrekken. In dergelijke omstandigheden, wanneer de Bank weet dan wel behoort te weten wat de gevolgen zijn van het uitblijven van medewerking, dient zij Consument daarover in ieder geval te informeren, dan wel Consument te adviseren met de notaris contact op te nemen om zich daaromtrent verder te laten adviseren.

2018-268

R.O. 4.4

Verhuurverbod

Vaststaat dat in de algemene voorwaarden is opgenomen dat de consumenten het onderpand voor de hypothecaire geldlening niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank mogen verhuren. Hieruit volgt dat de bank toestemming kan verlenen. Het is aan de bank of zij deze toestemming verleent. Dit behoort tot de beleidsvrijheid van de bank. Zij kan dan ook besluiten de toestemming te weigeren. Dit kan echter anders zijn indien zij van deze beleidsvrijheid gebruik maakt op een wijze die in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Vanwege de aard van het artikel dient terughoudendheid te worden betracht bij het toepassen daarvan.

2024-0963

R.O. 3.2

Verhuur, Bevoegdheid Kifid

Naar het oordeel van de Commissie brengt in de zin van het Reglement reeds het in eigendom hebben van één of meer beleggingspanden mee dat de eigenaar handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-584 en nr. 2016-570). Verder stelt de Commissie vast dat Consument de hypothecaire geldlening heeft gesloten om de koopsom van de woning te financieren. Het beleggingspand is dus met vreemd vermogen gefinancierd. Uit voornoemde omstandigheden volgt naar het oordeel van de Commissie dat de hypothecaire geldlening een zakelijk krediet is dat is aangegaan in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Naar het oordeel van de Commissie kwalificeert Consument derhalve niet als Consument in de zin van artikel I van het Reglement.

2017-623

R.O. 4.3

Verjaring

Artikel 3:310 lid 1 BW bepaalt dat een rechtsvordering tot schadevergoeding verjaart door verloop van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met de schade en de aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid. De verjaringstermijn begint pas te lopen als de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot schadevergoeding in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als hij voldoende zekerheid heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken partij. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van de relevante omstandigheden van het geval.

2024 0818
R.O. 3.12

Definitie begrip van Verkoop

In artikel 16.2. Sub b van de Voorwaarden is bepaald dat geen vergoeding verschuldigd is “als de geldlening geheel wordt afgelost in verband met verkoop van het onderpand en verhuizing van u en uw gezin”. Deze zin dient naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval zo te worden uitgelegd dat als de gehele geldlening wordt afgelost wegens verkoop en juridische levering van het gehele (en niet een gedeelte van het) onderpand en verhuizing van de geldnemer en zijn gezin geen vergoeding verschuldigd is. Dit is anders indien in de betreffende bepaling is opgenomen dat dit ook van toepassing is op elk gedeelte van het onderpand of gedeeltelijke aflossing van de geldlening. Vgl. Geschillencommissie Kifid 27 september 2016, 2016-459. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn stelling dat deze bepaling voor meerdere uitleg vatbaar is.

2018-381
R.O. 4.3

Gerechtvaardigd vertrouwen

Bij het beantwoorden van deze laatste vraag is het uitgangspunt dat de bank in beginsel is gehouden aan de mededelingen die zij aan de consumenten heeft verstrekt, ook als de inhoud daarvan een fout bevat. Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat de inhoud van de verklaringen en gedragingen de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consumenten, gelet op alle omstandigheden van het geval, hadden moeten twijfelen aan de juistheid van de verklaringen of gedragingen van de bank. Dit wordt ook wel de onderzoeksplicht genoemd.

2024-0945
R.O. 3.3

Verzendtheorie

Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank niet heeft voldaan aan deze informatieplicht, nu hij de brieven van de Bank van 1 december 2017 en van 4 december 2017 niet heeft ontvangen. De Commissie volgt de uitspraak van Hoge Raad van 8 januari 2019, ECLI:NL:HR:2019:17, waarin de Hoge Raad het volgende heeft overwogen:

“Ingeval vaststaat dat een mededeling als de onderhavige door middel van een gewone brief over de post is verzonden naar het door de geadresseerde opgegeven adres terwijl er geen aanwijzing is dat bij de verzending mogelijk iets is misgegaan, mag van de geadresseerde worden gevergd dat hij voldoende feitelijke gegevens aanvoert ter staving van zijn stelling dat hij die brief niet heeft ontvangen. De enkele stelling van de geadresseerde dat hij de brief niet heeft ontvangen, is onvoldoende om aan te nemen dat bij de verzending iets is misgegaan.”

2019-512
R.O. 4.3

Verzwaarde bewijslast

Naar het oordeel van de commissie is deze betwisting door de adviseur echter onvoldoende onderbouwd. Op de adviseur als professionele dienstverlener rust namelijk een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om welke afspraken de consumenten en de adviseur eventueel hebben gemaakt en wat hij met de consumenten heeft besproken. Het ligt op de weg van de adviseur om het adviesdossier en de gespreksverslagen, die zich in zijn domein bevinden, te bewaren om in kwesties zoals de onderhavige de nodige informatie daaruit aan te kunnen leveren. Op grond van de verzwaarde motiveringsplicht mag van de adviseur worden verwacht dat hij ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens, zoals het adviesrapport of notities van het adviesgesprek, verstrekt om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor een eventuele bewijslevering. Dat een adviseur geen gespreksverslagen/aantekeningen heeft gemaakt, komt voor zijn rekening en risico.

2024-0839
R.O. 3.5

Uitleg van voorwaarden

Voorop staat dat voor de uitleg van deze voorwaarde bepalend is hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs aan van elkaar mochten verwachten (Hoge Raad 18 maart 1981, NJ 1981, 635 Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan de gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld, nu het gaat om door de Bank opgestelde voorwaarden. Bij de uitleg van voorwaarden is voorts de taalkundige uitleg niet van doorslaggevend belang. Rekening dient te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval.

Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dient de betreffende bepaling in beginsel objectief te worden uitgelegd.

2016 459
R.O. 4.2

Wettelijke nazorg, Kosten

Zo bepaalt artikel 4:20 lid 3 Wft dat de Adviseur gehouden is een bepaalde vorm van doorlopende nazorg te verlenen, bestaande uit het informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die bij het eerste advies of de bemiddeling is verstrekt. Deze vorm van nazorg is beperkter dan een tussen partijen daarboven overeen te komen vorm van nazorg. Voor deze wettelijke nazorgverplichtingen mag de Adviseur geen vergoeding bij Consument in rekening brengen.

2020-017
R.O. 4.4

Zorgplicht Adviseur Algemeen

De adviseur moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht 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. 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 (de consumenten) naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in zijn advisering. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten over hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat het door hem te verstrekken advies passend is gelet op de situatie, de wensen en de (financiële) mogelijkheden van de consumenten.

2024 184
R.O. 3.3

Zorgplicht Adviseur Financieringsvoorbehoud

Volgens de vaste lijn van de commissie in haar uitspraken behoort het tot de taak van een adviseur dat hij bij de begeleiding van zijn opdrachtgever voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening rekening houdt met de gegeven termijn van een financierings- voorbehoud, de opdrachtgever waarschuwt voor het verlopen van deze termijn, wijst op de risico's van het verlopen en hem eveneens wijst op de risico's verbonden aan het inroepen van een ontbindende voorwaarde. De commissie merkt daarbij op dat het inroepen van een financieringsvoorbehoud niet tot de verplichtingen van de adviseur behoort.

2024 0918
R.O. 3.6

Zorgplicht Adviseur Financieringsvoorbehoud

Het behoort ook tot de zorgplicht van de adviseur om bij het begeleiden bij en het adviseren over het verkrijgen van een hypothecaire geldlening rekening te houden met de gegeven termijn voor het invoeren van een financieringsvoorbehoud. Van de adviseur mag 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.

2024 0823
R.O. 3.4

Zorgplicht Kredietverstrekker

De kredietverstrekker heeft een zorgplicht jegens de consument. Die zorgplicht houdt onder meer in dat de kredietverstrekker de consument van juiste en afdoende informatie voorziet, zodat hij een weloverwogen beslissing kan nemen. Met de offerte heeft de kredietverstrekker onjuiste informatie verstrekt aan de consument. Daarmee staat voor de commissie vast dat de kredietverstrekker haar zorgplicht geschonden heeft. De volgende vraag is of hier schade uit voortvloeit en zo ja, hoeveel schade.

2024 0882
R.O. 3.3

Zorgplicht Adviseur Onderhoud

Bij de beoordeling van de vraag of de adviseur tekort is geschoten in de nakoming van zijn (na)zorgplicht wordt vooropgesteld dat een assurantietussenpersoon (de adviseur) op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (de consument) verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Daarbij is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Ook geldt dat een tussenpersoon de (aspirant-)verzekeringnemer voldoende informatie moet verstrekken om hem in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen de aangeboden verzekering al dan niet te sluiten. De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar ook erna. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn. De zorgplicht vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven. Let op hoger beroep.

2023 0998
R.O. 3.5

Zorgplicht Adviseur Onderhoud Periodiek Contact

Op de adviseur in zijn hoedanigheid van tussenpersoon rust, anders dan de consument stelt, geen verplichting om (periodiek) contact op te nemen, als daar geen concrete aanleiding voor bestaat. In dat verband is de adviseur ook niet gehouden om contact met de consument op te nemen zodra er een nieuw product op de markt komt.

2023-0998

R.O. 3.14

Zorgplicht Banken

De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank met zich meebrengt dat zij een bijzondere zorgplicht heeft tegenover derden met wier belangen zij rekening behoort te houden op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. De bijzondere zorgplicht van de bank omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.

2022-0003

R.O. 3.5

aanbieder		
verplichtingen bij executoriale verkoop	9	
Aanbieder	3	
aangesloten instelling	4	
Aankoopbegeleider	4	
Aansprakelijkheid voor Hulppersoon	12	
Acceptatie-voorwaarden	5	
adviesdocumentatie	7	
adviesdossier	15, 20	
aflosnota	18	
afloszekerheid	11	
Algemene leveringsvoorwaarden	6	
algemene voorwaarden		
Geldverstrekker	6, 18	
analyserapport	15	
artikel 1 reglement Kifid	4	
artikel 1:88 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek	16	
artikel 150 Wetboek van Burgerlijke		
Rechtsvordering	6	
Artikel 3:310 lid 1 BW	19	
artikel 4:182 van het Burgerlijk Wetboek	9	
Artikel 6:237 onder h BW	6	
artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek	8	
artikel 6:74 BW	9	
artikel 6:89 BW	12	
artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek (BW)	9	
artikel 60 reglement Kifid	4	
Autoriteit Financiële Markten	15	
beleggingsverzekering	3	
beleidsvrijheid bank	18	
beleidsvrijheid Bank	15	
bewijslast	20	
Bewijsrecht	6	
bewijsrisico	6	
Boeteberekening	7	
Centrale organisatie	4	
Collectief Particulier Opdrachtgeverschap	7	
complicaties		
Inschatten mogelijke complicaties	16	
Coulance	8	
CPO	7, 8	
derogerende' werking	8	
dienstverleningsdocument	15	
dossiervorming	15	
ECLI:NL: GHARL:2019:1764, rechtsoverweging		
2.44	12	
ECLI:NL:HR:2019:17	20	
Eenzijdige wijziging	8	
eigen verantwoordelijkheid consument		
bij execution only	9	
Erfgenaam Inzagerecht	9	
erfgenamen	9	
erflater	9	
executierecht	9	
Execution only	9	
executoriale verkoop	9	
Executoriale verkoop	9	
Facturering	9	
financieringsmogelijkheden	7	
Financieringsvoorbehoud	21, 22	
Fiscale Consequenties	10	
fiscaliteit hypothecaire geldlening		
verantwoordelijkheid adviseur	10	
Fout van Adviseur	5	
GC Financiële Dienstverlening, nr. 2016-584 en		
nr. 2016-570	18	
GC Kifid 2016-112	9	
Gedwongen verkoop	10	
Geldverstrekker	10	
Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november		
2017, ECLI:NL: GHARL:2017:9669, r.o. 4.5. ..	10	
Gerechtigd vertrouwen	10, 19	
gespreksverslag	20	
Goedkoopste constructie	10	
Haalbaarheid van Opdracht		
toetsing	11	
Hoge Raad van 8 januari 2019,		
ECLI:NL:HR:2019:17	20	
hypothecaire geldlening 3, 4, 5, 10, 14, 15, 16, 18,		
21, 22		
verlaging	5	
verlaging	5	
hypothekadviseur		
Duitsland	12	
hypothekhouder	10	
incassodatum	8	
incassomoment	8	
indicatieve karakter	6	
informatieplicht	5, 20	
Inspanningsplicht		
klant	12	
inspanningsverplichting	9	
inzagerecht	9	
Acceptatie-voorwaarden	5	
klacht	2, 4, 6, 14	
Klachtrecht	12	
Klantinformatie		
juistheid	12	
klantprofiel	15	
Koop stimulerende maatregelen	13	
Leeftijdscriminatie	13	
Leeftijdsgrenzen in wet- en regelgeving	13	
medewerking		
ex partner	18	
misbruik bevoegdheid hypothekhouder	10	
motiveringsplicht	20	

nalaten	6	meetekenen door partner	16
nalatigheid		rentevervaldatum	3
Afzien van indienen aanvraag	4	risicosfeer van Consument	5
nazorg		schadebeperkend optreden	
bovenwettelijk	7, 21	aanbieder	9
nazorgverplichting	7	Spoed	16
offerte		subsidie	13
meerdere offertes aanvragen	16	Taxatierapport	
Offerte, Afwijking van aanvraag	13	controle door adviseur	17
onafhankelijk advies	3	Telefoonnoties	17
Onderhoud		Teleurgestelde Verwachting	17
Periodiek contact	22, 23	Termijn om te klagen	6
Onderhoudsplicht	3	toestemming partner	16
onderzoeksplicht	19	toestemming van de bank	18
onredelijk bezwarend beding	6	transparantie	7, 10
Ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid	11	Urenspecificatie	17
opdracht tot dienstverlening	11, 14, 17	variabelen	
Opgewekt vertrouwen	14	boeteberekening	7
Opstalverzekering	13	Vechtscheiding	18
opzegging		vergoedingsvrije ruimte	10
beheerwerkzaamheden	7	Verhuur	
opzegtermijn	7	bevoegdheid Kifid	18
Oriëntatie Gesprek	14	Verhuurverbod	18
Oriëntatiefase	14	Verjaring	19
OTD	14	verjaringstermijn	19
Pro-forma Aflossingsnota	6	Verkoop	
Publiekrecht en Kifid	15	definitie	19
publiekrechtelijke regels	15	verkoopopbrengst	
Rechtbank Midden- Nederland 3 februari 2016,		bij executoriale verkoop	9
ECLI:NL: RBMNE:2016:420	11	verplicht advies	3
rechtsvordering tot schadevergoeding	19	vertraging hypotheekverlening	8
redelijk bekwaam en redelijk handelend		vervroegde aflossing	6
adviseur	11, 16, 21	Verzendtheorie	20
redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur		Verzwaarde bewijslast	20
.....	9, 10, 15, 16	voorwaarden	
redelijkheid en billijkheid	8, 9, 11, 18	uitleg	9, 20, 21
reëel financieringstijdspad	8	vrijblijvende aanwijzing	6
rentecontract	3	website	7
Rentedaling		zorgplicht	3, 9, 14, 15, 17, 22, 23
na uitgebracht rentevoorstel	15	Zorgplicht Adviseur	21, 22, 23
Renteherzieningsvoorstel	16	Zorgplicht Banken	23
rentevastperiode	15	Zorgplicht Kredietverstrekker	22
renteverlenging	16	zorgvuldig handelend adviseur	4
Renteverlengingsvoorstel		zorgvuldigheid	14, 16, 21