

# ECLI:NL:RBOVE:2018:4799

Instantie	Rechtbank Overijssel
Datum uitspraak	04-12-2018
Datum publicatie	14-12-2018
Zaaknummer	7139287 \ CV EXPL 18-4297
Rechtsgebieden	Civil recht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie	Schending zorg- en informatieplicht hypotheekadviseur. Als gevolg van de tekortkoming is de prestatie niet van waarde geweest voor de consument, zodat er geen reden bestaat voor het betalen van loon. Vordering hypotheekadviseur tot betaling van “annuleringskosten” wordt afgewezen.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

## Uitspraak

### RECHTBANK OVERIJSEL

Team kanton en handelsrecht  
Zittingsplaats Zwolle

Zaaknummer : 7139287 \ CV EXPL 18-4297

### Vonnis van 4 december 2018

in de zaak van

de besloten vennootschap **NBG B.V.**,  
gevestigd en kantoorhoudende te Eindhoven,  
eisende partij, hierna te noemen NBG,  
gemachtigde: mr. H.A. Roos,

tegen

**[gedaagde]** ,  
wonende te [plaats] ,  
gedaagde partij, hierna te noemen [gedaagde] ,

verschenen in persoon, bijgestaan door [Y] .

## 1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het tussenvonnissen van 25 september 2018;
- het proces-verbaal van comparitie van 1 november 2018.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

## 2 De feiten

2.1. Bij e-mail van 9 augustus 2017 heeft de heer [X] , senior financieel consultant bij NBG, het volgende medegedeeld aan [gedaagde] (via de heer [Y] , de schoonvader van [gedaagde] ):

*"Naar aanleiding van ons prettig gesprek, stuur ik u hierbij de informatie betreffende de aanbieding die ik kan doen voor het sluiten van een hypotheek. Op basis van uw wensen, kan ik een rente van 2,30 % onder NHG (nationale hypotheek garantie) voor 20 jaar aanbieden bij Allianz, boetevrij aflossen per kalenderjaar 10%. Dit is op dit moment de scherpste rente.*

*(...)*

*Ons tarief voor het regelen van een hypotheek bedraagt € 1.795,- dit is incl het regelen van een passende en verplichte overlijdensrisicoverzekering.*

*Welke stappen moet u ondernemen om tot een hypotheek aanvraag te komen.*

*1. aanleveren van de gevraagde documenten, op basis van de aangeleverde documenten wordt uw maatwerk advies uitgewerkt en ter goedkeuring aan u overlegd.*

*2. het ondertekenen van de opdracht tot dienst verlening voor een bedrag van € 1.795,-*

*Na akkoord van u op ons advies, kan ik de hypotheek voor u aanvragen.*

*LET OP als u het volledig aankoop bedrag van destijds wenst te financieren (€ 160.000), dan is het wel van belang dat uw schoonvader een lening kan overleggen ter grote van dat bedrag. (...)"*

2.2. Op 21 september 2017 heeft [gedaagde] een document getekend genaamd "Opdracht tot dienstverlening". In het document staat onder meer vermeld:

### **" Annuleringskosten NBG**

*Indien u de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt, bent u annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren. (...)*

### **Ondertekening**

*Door ondertekening van dit formulier geeft u opdracht aan NBG voor het uitvoeren van de gekozen advies en/of bemiddelingswerkzaamheden, alsmede de gekozen diensten door derden te laten uitvoeren. Ondertekening houdt tegelijkertijd in dat u:*

- *Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen NBG dienst(en): € 1.795,-;*
- *(...)*
- *Akkoord gaat met de geldende annuleringskosten, in geval deze opdracht (deels) wordt geannuleerd;*
- *(...)*
- *Verklaart de door NBG beschikbaar gestelde dienstenwijzer, dienstverleningsdocumenten en algemene voorwaarden te hebben gelezen ([www.nbg.nl/over-ons/diensten](http://www.nbg.nl/over-ons/diensten)). Op verzoek zenden wij u deze toe;*

- *Verklaart, in alle gevallen, de gevraagde informatie en documenten voor uitvoering van advies- en of bemiddelingswerkzaamheden juist, volledig en tijdig te verstrekken."*

3.3. [gedaagde] heeft geen hypotheek afgesloten via NBG. NBG heeft bij factuur van 18 december 2017 een bedrag van € 980,00 wegens annuleringskosten in rekening gebracht. [gedaagde] heeft die factuur onbetaald gelaten.

### **3 Het geschil**

- 3.1. NBG vordert - samengevat - veroordeling van [gedaagde] tot betaling van een bedrag van € 1.160,39 (bestaande uit € 980,00 aan hoofdsom, € 2,52 aan wettelijke rente en € 177,87 aan buitengerechtelijke incassokosten), te vermeerderen met de proceskosten. Volgens NBG kon op basis van de door [gedaagde] verstrekte gegevens over de geldlening die (her)gefinancierd moest worden, geen NHG worden gegeven. NBG heeft vervolgens een alternatief aangeboden, maar dat is door [gedaagde] afgewezen. Aangezien [gedaagde] vervolgens de opdracht heeft ingetrokken, is [gedaagde] volgens NBG op basis van de gesloten overeenkomst en de algemene voorwaarden annuleringskosten verschuldigd. Het gaat niet om een resultaatsverbintenis, maar om een inspanningsverbintenis aan de zijde van NBG.
- 3.2. [gedaagde] voert verweer. Hij concludeert - samengevat - tot afwijzing van de vordering. Volgens [gedaagde] heeft NBG hem een aanbod gedaan voor een hypotheek bij Allianz met 2,3 % rente voor 30 jaar vast onder NHG en dat heeft hij geaccepteerd. Om voor [gedaagde] onduidelijke redenen kon dit aanbod niet gestand worden gedaan, zodat [gedaagde] van mening is dat hij geen vergoeding verschuldigd is. [gedaagde] voelt zich bedrogen door de gang van zaken.

### **4 De beoordeling**

- 4.1. In deze zaak is sprake van een overeenkomst van opdracht, waarbij [gedaagde] zich als particulier heeft gewend tot NBG als deskundig hypotheekadviseur om een op zijn situatie toegesneden hypotheekadvies te verkrijgen. De vraag is of NBG bij de uitvoering van die opdracht heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Ten aanzien van een dergelijke contractuele verhouding rust op de dienstverlener een bijzondere zorgplicht. De Hoge Raad (ECLI:NL:HR:2013:CA1725) heeft daarover bepaald dat die zorgplicht onder meer behelst dat de adviseur naar behoren onderzoek doet naar de financiële mogelijkheden, deskundigheid en doelstellingen van de cliënt en dat zij hem dient te waarschuwen voor eventuele risico's. Deze plicht strekt mede ter bescherming van de cliënt tegen het gevaar van een gebrek aan kunde en inzicht of van eigen lichtvaardigheid. De dienstverlener heeft hierbij te gelden als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener, terwijl bij de cliënt doorgaans een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreken. Dit brengt mee dat de cliënt in beginsel ervan mag uitgaan dat de dienstverlener die zorgplicht jegens hem naleeft.
- 4.2. De basis voor de overeenkomst wordt naar het oordeel van de kantonrechter gevormd door de e-mail van 9 augustus 2017, waarin NBG een aanbod doet voor een hypotheek bij Allianz met 2,3 % rente voor 20 jaar vast met NHG. Het betreft een concreet aanbod voor een hypotheek met een bij naam genoemde hypotheekverstrekker. In die e-mail wordt op geen enkele wijze een voorbehoud gemaakt in die zin dat dit aanbod alleen gestand kan worden gedaan als aan bepaalde eisen wordt voldaan. Sterker nog, er wordt gesproken over het "regelen van een hypotheek" tegen een vergoeding van € 1.795,00. Als voorwaarde wordt gesteld dat er diverse documenten moeten worden ingediend (waaronder de geldleningsovereenkomst, maar niet aan welke bijzondere eisen deze moet voldoen) en dat de opdracht tot dienstverlening moet worden ondertekend. Vervolgens wordt een zeer algemene (concept) overeenkomst meegestuurd ter ondertekening, waaruit

evenmin is op te maken dat de door NBG inmiddels aangeboden hypotheek alleen tot stand kan komen indien [gedaagde] aan bepaalde specifieke eisen voldoet. Daarmee heeft NBG niet aan haar zorgplicht voldaan. NBG voert in dat kader nog aan dat in haar algemene voorwaarden - waarnaar in de overeenkomst wordt verwezen via een hyperlink - is opgenomen dat op NBG geen resultaatsverplichting rust, maar een inspanningsverplichtingen. De kantonrechter volgt NBG hierin niet. Allereerst omdat in artikel 2.5 van de algemene voorwaarden een uitzondering is opgenomen in die zin dat uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders kan blijken. Voorts levert een dergelijke algemene voorwaarde, die niet is opgenomen in het aanbod en de ondertekende overeenkomst, een onvoldoende waarschuwing op voor het risico dat de gewenste hypotheek niet tot stand zou kunnen komen indien de stukken niet aan de door de hypotheekverstrekker/NHG gestelde bijzondere eisen voldoen. Het had op de weg van NBG als deskundige dienstverlener gelegen om [gedaagde] hierover te informeren en te waarschuwen. Dit geldt met name in dit specifieke geval, omdat het om het herfinancieren van een geldlening gaat, waarbij volgens NBG door NHG strenge en specifieke eisen worden gesteld aan de inhoud van de geldleningsovereenkomst. Daarover had NBG [gedaagde] vooraf moeten informeren en dat heeft zij nagelaten.

- 4.3. De conclusie is dat NBG haar zorgplicht in deze zaak heeft geschonden, hetgeen een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst oplevert. Uit het verweer van [gedaagde] volgt dat het tekortkomen van NBG (namelijk: dat de aangeboden hypotheek niet kon worden verstrekt) reden is geweest voor [gedaagde] om de overeenkomst op te zeggen. Hij had ondertussen een andere adviseur ingeschakeld, die naar eigen zeggen wel de gewenste hypotheek tot stand heeft doen komen. In verband met een opzegging door de opdrachtgever is in artikel 7:411 lid 1 BW bepaald: indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. Deze bepaling is van dwingend recht (zie artikel 7:413 BW), zodat hiervan niet bij overeenkomst kan worden afgeweken. Aan de hand hiervan dient daarom de vordering van NBG te worden beoordeeld.
- 4.4. Zoals hiervoor overwogen, is NBG bij de uitvoering van de opdracht toerekenbaar tekortgeschoten jegens [gedaagde] . Als gevolg van die tekortkoming zijn de werkzaamheden van NBG in het geheel niet bruikbaar gebleken. Overigens heeft [gedaagde] in dat kader ook betwist dat er een adviesrapport aan hem is uitgebracht. Aangezien de prestatie van NBG daarmee niet van waarde is geweest, moet geconcludeerd worden dat zij de van haar te vergen prestatie niet heeft verricht. Er bestaat daarom geen reden voor betaling van loon door [gedaagde] aan NBG. Dit betekent dat de vordering van NBG moet worden afgewezen.
- 4.5. De kantonrechter zal NBG als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten veroordelen, tot op heden aan de zijde van [gedaagde] begroot op nihil, aangezien hij zonder professioneel gemachtigde procedeert.

## **5 De beslissing**

De kantonrechter

5.1. wijst de vorderingen van NBG af;

5.2. veroordeelt NBG in de proceskosten, tot op heden aan de zijde van [gedaagde] begroot op nihil.

Dit vonnis is gewezen door mr. S.J.S. Groeneveld-Koekkoek, kantonrechter, en in het openbaar uitgesproken op 4 december 2018. (SG)