

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-097  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Advies B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 7 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument wilde een woonboerderij in [Provincie] kopen. Voor het verkrijgen van financiering wendde hij zich tot de Adviseur. De hypotheekaanvraag is uiteindelijk door AEGON Hypotheken afgewezen, omdat het onderpand niet acceptabel was. Consument stelt dat de Adviseur dit had moeten voorzien. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de Adviseur had moeten voorzien dat AEGON Hypotheken de aanvraag zou afwijzen. De Adviseur was op de hoogte van het beleid van AEGON Hypotheken om geen woonboerderijen met een agrarische bestemming te financieren. In het onderhavige geval ging het echter om een woonboerderij zonder agrarische bestemming die mogelijk agrarisch gebruikt zou kunnen worden. Voorts bleek uit het taxatierapport dat er scheuren in het pand zitten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- de reactie van AEGON Hypotheken (mede namens de Adviseur) van 29 maart 2018,
- de repliek van Consument, waaronder een geluidsopname van een telefoongesprek tussen Consument en de Adviseur,
- de door de Commissie aan AEGON Hypotheken gevraagde aanvullende informatie van 6 juli 2018,
- de inhoudelijke reactie van de Adviseur van 21 augustus 2018,
- de door de Commissie aan de Adviseur gevraagde aanvullende informatie van 30 november 2018 en van 3 januari 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument wilde – samen met zijn vriendin en zijn zoon en diens vriendin – een woonboerderij in [Provincie] kopen. Voor het verkrijgen van financiering wendde hij zich tot de Adviseur.
- 2.2 Gedurende het adviestraject heeft de Adviseur aangegeven dat er twee adviesrapporten nodig waren: één voor Consument en zijn vriendin en één voor de zoon van Consument en diens vriendin. Voor het eerste adviesrapport heeft de Adviseur het standaardtarief van € 1.400,- in rekening gebracht. Voor het tweede adviesrapport heeft de Adviseur een gereduceerd tarief van € 1.000,- in rekening gebracht.
- 2.3 Gedurende het adviestraject heeft de Adviseur aangegeven dat er twee taxatierapporten nodig waren: één voor de woonboerderij en één voor de te verkopen “oude” woning van de zoon van Consument. In totaal bedroegen de taxatiekosten € 900,-.
- 2.4 Op 16 mei 2017 vond er een telefoongesprek plaats tussen Consument en de Adviseur. Consument heeft dit telefoongesprek opgenomen en de geluidsopname in de onderhavige procedure ingebracht.
- 2.5 Op 19 mei 2017 heeft AEGON Hypotheken B.V. (verder: AEGON Hypotheken) de hypotheekaanvraag van Consument afgewezen. De reden voor deze afwijzing was dat het onderpand (namelijk de woonboerderij) niet acceptabel was voor AEGON Hypotheken.
- 2.6 Consument heeft uiteindelijk via een andere partij financiering kunnen regelen en heeft zodoende de woonboerderij kunnen kopen.

2.7 In de onderhavige procedure heeft Consument het taxatierapport van de woonboerderij overgelegd. In dit taxatierapport staat onder meer het volgende:

**I. ONDERHOUDSTOESTAND, NIEUWBOUW, VERBOUWING EN/OF VERBETERING**

**2. Bestaande bouw**

- |  |  |
|--|--|
| a. In zijn algemeenheid kan de onderhouds- en bouwkundige staat van het object aldus worden omschreven:  |  |
| - binnenonderhoud:   | voldoende  |
| - buitenonderhoud:   | voldoende  |
| - bouwkundige constructie:   | voldoende  |
| - aanvullende toelichting op de onderhouds- en bouwkundige staat van het object:   | Ja, de scheur in de achtergevel boven de schuurdeuren dient gerepareerd te worden (herstel metselwerk)   |
| b. De taxateur heeft gebreken waargenomen die de waardeontwikkeling substantieel kunnen beïnvloeden:   | Nee  |
| c. De te verwachten kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud t.b.v. de instandhouding van het object bedragen meer dan 10% van de getaxeerde marktwaarde: | Nee  |
| d. De indruk die de taxateur heeft verkregen van het object geeft aanleiding tot nader (bouwkundig) onderzoek:   | Nee, In het object zijn een aantal scheuren aanwezig, waar enige aandacht aan geschonken dient te worden |
| e. Volgens de taxateur wordt het object:   | normaal gebruikt   |
| f. Volgens de taxateur is er ernstige gebruiksschade geconstateerd:  | Nee  |

(...)

**M. PUBLIEKRECHTELIJKE ASPECTEN**

**1. Geraadpleegde informatie**

- |  |                      |
|--|----------------------|
| a. Door de taxateur is gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen:  | Kadaster en Gemeente |
| b. De bestemming van het getaxeerde is:  | Wonen                |
| Het gebruik van het object als woonruimte is toegestaan conform het bestemmingsplan:   | Ja                   |
| c. Er zijn met betrekking tot het object besluiten ingeschreven in het kader van de Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen onroerende zaken: | Nee                  |

2.8 In de onderhavige procedure heeft AEGON Hypotheken de Acceptatiehandleiding overgelegd. Hierin staat onder meer het volgende:

**“3. Onderpand**

(...)

Aegon accepteert de volgende objecten niet als onderpand:

- (...)
- *Woonboerderijen met een agrarische bestemming*”

2.9 Tevens heeft AEGON Hypotheken een print-screen overgelegd van een memo van de medewerker die de hypotheekaanvraag had beoordeeld. Dit memo luidt als volgt:

*“Dossier afgewezen op basis van onderpand. Het betreft een boerderij in [Provincie]. Volgens taxatie zitten er scheuren in het pand, het is bedoeld voor dubbele bewoning en ligt in agrarisch gebied. Perceel is 5000m2 groot.”*

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur veroordeeld wordt tot het vergoeden van de taxatiekosten van € 900,-. Verder vordert Consument een verklaring voor recht dat hij de advieskosten van € 2.400,- niet hoeft te betalen.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslagen:
- In de eerste plaats vindt Consument het onterecht dat hij advieskosten en taxatiekosten moet betalen, terwijl de hypotheekaanvraag is afgewezen. De Adviseur had moeten voorzien dat de hypotheekaanvraag zou worden afgewezen.
  - In de tweede plaats heeft Consument in het telefoongesprek met de Adviseur (van 16 mei 2017) aangegeven dat hij er geen goed gevoel bij had en dat hij overwoog om het adviestraject te stoppen.
  - In de derde plaats verwijt Consument de Adviseur dat er twee adviesrapporten zijn opgesteld, terwijl er maar één hypotheekaanvraag was. Het tweede adviesrapport was dus niet nodig.
  - In de vierde plaats verwijt Consument de Adviseur dat zij had aangegeven dat er twee taxatierapporten nodig waren.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 4. Beoordeling

#### *Eerste klachtonderdeel: afwijzing van de hypotheekaanvraag*

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat de beslissing tot het aangaan van een hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker rust – te weten AEGON Hypotheken – en dat de Adviseur geen zeggenschap heeft over deze beslissing. Dat AEGON Hypotheken de hypotheekaanvraag heeft afgewezen, valt de Adviseur dus niet te verwijten. De Adviseur kan alleen iets verweten worden, indien zij had kunnen voorzien dat de aanvraag door AEGON Hypotheken zou worden afgewezen en toch het adviestraject was ingegaan. Het draait dus om de vraag of de Adviseur had moeten voorzien dat de aanvraag zou worden afgewezen.
- 4.2 De hypotheekaanvraag is door AEGON Hypotheken afgewezen, omdat het onderpand niet acceptabel was. Uit de print-screen (zie overweging 2.9) blijkt meer specifiek om welke redenen de aanvraag is afgewezen.
- 4.3 In de print-screen is aangegeven dat het erf 5000m<sup>2</sup> groot is en dat de woonboerderij in agrarisch gebied ligt. In haar reactie van 29 maart 2018 wijst AEGON Hypotheken erop dat in het Kadastraal uittreksel de woonboerderij omschreven wordt als “Wonen (agrarisch) erf-tuin”. Deze elementen wijzen er volgens AEGON Hypotheken op dat er een feitelijke mogelijkheid tot agrarisch gebruik is.

AEGON Hypotheken heeft aangegeven dat mogelijk agrarisch gebruik relevant is omdat AEGON Hypotheken geen woonboerderijen met agrarische bestemming accepteert. De feitelijke mogelijkheid tot agrarisch gebruik is voor AEGON Hypotheken kennelijk (mede) aanleiding geweest om de hypotheekaanvraag af te wijzen.

- 4.4 De Adviseur was op de hoogte van het beleid van AEGON Hypotheken om geen woonboerderijen met een agrarische bestemming te financieren. De Adviseur heeft daarom aan het begin van het adviestraject navraag gedaan bij Consument en de makelaar. Die hebben aangegeven dat de woonboerderij een woonbestemming had en niet agrarisch gebruikt zou worden. De Adviseur heeft daarop het adviestraject gestart. Uiteindelijk heeft AEGON Hypotheken de aanvraag toch afgewezen, met kennelijk als reden dat de woonboerderij – ondanks dat de boerderij geen agrarische bestemming heeft – mogelijk agrarisch gebruikt zou kunnen worden. In de Acceptatiehandleiding (zie overweging 2.8) staat echter enkel dat “Woonboerderijen met een agrarische bestemming” niet geaccepteerd worden; hieruit blijkt niet dat een woonboerderij zonder agrarische bestemming die mogelijk agrarisch gebruikt zou kunnen worden, ook niet geaccepteerd wordt. Er is dan ook niet gebleken dat de Adviseur had moeten voorzien dat AEGON Hypotheken (mede) om deze reden de aanvraag zou afwijzen.
- 4.5 Voorts is in de print-screen aangegeven dat uit het taxatierapport bleek dat er scheuren in het pand zitten. In haar reactie van 6 juli 2018 heeft AEGON Hypotheken aangegeven dat scheuren – zeker bij woningen in [Provincie] – duiden op risico van verdere scheurvorming en dat dit kan leiden tot een aanzienlijke waardevermindering van het onderpand. Dus ook om deze reden is de aanvraag afgewezen. Het risico op scheurvorming is pas uit het taxatierapport gebleken en was dus niet vooraf kenbaar voor de Adviseur. Dat de aanvraag (mede) om deze reden zou worden afgewezen, hoefde de Adviseur naar het oordeel van de Commissie daarom niet te voorzien.
- 4.6 Kortom: aangezien de Adviseur niet had hoeven te voorzien dat AEGON Hypotheken de aanvraag zou afwijzen, valt de Adviseur op dit punt niets te verwijten.

*Tweede klachtonderdeel: het telefoongesprek van 16 mei 2017*

- 4.7 Consument stelt dat hij op 16 mei 2017 in een telefoongesprek met de Adviseur heeft aangegeven dat hij er geen goed gevoel bij had en dat hij overwoog om het adviestraject te stoppen, omdat hij mogelijk via familie financiering kon krijgen. Uiteindelijk heeft hij besloten om toch door te gaan met het traject bij AEGON Hypotheken. Vervolgens is op 19 mei 2017 de aanvraag afgewezen. Valt de Adviseur hier iets te verwijten?
- 4.8 De Commissie overweegt als volgt. Uit de geluidsopname van het telefoongesprek blijkt dat de Adviseur in het telefoongesprek duidelijk heeft aangegeven dat zij geen garanties kon geven dat AEGON Hypotheken de aanvraag zou goedkeuren. De Adviseur heeft eveneens aangegeven dat het adviestraject al zes weken liep en dat Consument daarom al voor zeker € 2.000,- aan advieskosten verschuldigd was, ook al zou hij het adviestraject afbreken. Consument heeft vervolgens zelf de keuze gemaakt om door te gaan. Er is niet gebleken dat Consument bij het maken van deze keuze onder druk is gezet of misleid is door de Adviseur.

De Commissie begrijpt dat Consument het gevoel had dat hij feitelijk geen keuze had, aangezien hij – ook bij het afbreken van het adviestraject – al voor zeker € 2.000,- aan advieskosten verschuldigd was. Dit kan hij de Adviseur evenwel niet verwijten.

*Derde klachtonderdeel: twee adviesrapporten*

- 4.9 De Adviseur heeft twee adviesrapporten opgesteld: één voor Consument en zijn vriendin en één voor de zoon van Consument en diens vriendin. Voor beide adviesrapporten heeft de Adviseur advieskosten in rekening gebracht.
- 4.10 Consument stelt zich op het standpunt dat één adviesrapport voldoende zou moeten zijn, aangezien er sprake is van ook maar één hypotheekaanvraag.
- 4.11 De Adviseur heeft uitgelegd dat er bij de aanvraag twee partijen betrokken zijn: 1) Consument (en zijn vriendin) en 2) de zoon van Consument (en diens vriendin). De woonboerderij zou namelijk worden gekocht door Consument en zijn zoon; en zij zouden ook de hypothecaire geldlening afsluiten. Aangezien Consument en zijn zoon geen fiscale partners zijn, zijn er dus twee verschillende partijen. Elke partij heeft een eigen financiële situatie en deze financiële situatie moet voor elke partij in kaart gebracht worden. De Adviseur heeft aangegeven dat zij dit met Consument besproken heeft en dat afgesproken is dat voor het tweede adviesrapport een gereduceerd tarief in rekening zou worden gebracht (namelijk € 1.000,- in plaats van € 1.400,-).
- 4.12 Deze uitleg komt de Commissie niet onredelijk voor. Dat de Adviseur in dit geval twee adviesrapporten heeft opgesteld en daar ook advieskosten voor in rekening brengt, is dan ook niet onterecht.

*Vierde klachtonderdeel: twee taxatierapporten*

- 4.13 Op advies van de Adviseur zijn er twee taxaties verricht: niet alleen een taxatie van de woonboerderij, maar ook een taxatie van de te verkopen “oude” woning van de zoon van Consument.
- 4.14 Consument vordert vergoeding voor de gemaakte taxatiekosten. Voor zover Consument in dat verband stelt dat het tweede taxatierapport niet nodig was, overweegt de Commissie als volgt. De Adviseur heeft uitgelegd waarom zij de taxatie van de woning van de zoon van Consument nodig achtte. Deze woning zou verkocht worden en het was daarom van belang om de overwaarde dan wel restschuld vast te stellen. Aangezien de woning nog niet verkocht was, was op dat moment een taxatierapport nodig. De woning is echter, na het adviesgesprek, sneller verkocht dan verwacht, waardoor AEGON Hypotheken kon uitgaan van de daadwerkelijke opbrengst van de verkoop (in plaats van de taxatiewaarde).
- 4.15 Deze uitleg komt de Commissie niet onredelijk voor. Dat achteraf gezien de taxatie niet nodig was, valt de Adviseur niet te verwijten. Er is dan ook geen grond om de Adviseur te veroordelen om de gemaakte taxatiekosten aan Consument te vergoeden.

*Slotoverweging*

4.16 Aangezien geen van de klachtonderdelen slaagt, dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*