

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-906  
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. J. Wortel, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en  
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 mei 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen HVC  
Datum uitspraak : 6 november 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Niet-behandelbaar  
Bijlage(n) : Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Hypotheek Visie

## **Samenvatting**

Consument heeft gebruik gemaakt van de dienstverlening van de Adviseur, werkzaam bij Hypotheek Visie Utrecht Nachtegaal, franchisenemer van Hypotheek Visie Centrale (HVC). Consument heeft gesteld dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden, waardoor de Geldverstrekker de hypothecaire geldlening heeft opgeëist. Consument heeft hierdoor schade geleden en heeft gesteld dat HVC als franchisegever verantwoordelijk is voor het handelen van de Adviseur. Nu de Adviseur niet reageert op aansprakelijkstellingen, spreekt Consument HVC aan voor de door hem geleden schade. HVC heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat er geen contractuele relatie tussen HVC en Consument bestaat, nu haar franchisenemers zelfstandig zijn aangesloten en sprake is van juridisch en economisch zelfstandige entiteiten. De Commissie oordeelt dat de klacht tegen HVC niet-behandelbaar is.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van HVC;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van HVC.

De Commissie stelt vast dat HVC heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar er niet aan kunnen houden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft eind 2017 de heer [X] (hierna: de Adviseur), hypotheekadviseur bij Hypotheek Visie Utrecht Nachtegaal B.V. (hierna: HVUN), benaderd teneinde hem te adviseren over en te bemiddelen bij de totstandkoming van hypothecaire geldleningen ten behoeve van de financiering van zowel de bestaande woning van Consument als van een nieuwe woning. De nieuwe woning is naast de bestaande woning gelegen. Consument was voornemens de woningen samen te voegen met als doel het geheel (na verbouwing) zelf te bewonen.
- 2.2 Tussen Consument en HVUN is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Op de relatie tussen Consument en HVUN zijn de Algemene Voorwaarden Hypotheek Visie (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor zover nodig zal de Commissie hiernaar verwijzen.
- 2.3 De Adviseur heeft namens Consument een hypotheekaanvraag bij een geldverstrekker (hierna: de Geldverstrekker) ingediend. Op het aanvraagformulier is, voor zover relevant, ten aanzien van de nieuwe woning opgenomen:

*“9 Onderpand  
(...)  
Is de woning bestemd voor eigen bewoning? ja  
Is of wordt de woning gedeeltelijk verhuurd? nee  
(...)”*

- 2.4 Op 8 januari 2018 heeft de Geldverstrekker de Adviseur per brief geïnformeerd over de beoordeling van de hypotheekaanvraag. In deze brief is, voor zover relevant, opgenomen:

*“Ook hebben wij behoefte aan een toelichting in de vorm van de volgende extra stukken:*

<i>Document</i>	<i>Reden</i>
<i>(...)</i>	<i>(...)</i>
<i>Onderpand verklaring dat de aanvrager de intentie heeft de huidige woning te verkopen</i>	<i>in taxatie staat dat hij er blijft wonen</i>

- 2.5 De hypotheekakte met betrekking tot de nieuwe woning is op 24 januari 2018 bij de notaris gepasseerd. In de hypotheekakte is, voor zover relevant, opgenomen:

*“C. Huurbeding*

*Tot het moment waarop het thans of in de toekomst verschuldigde, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden en als vermeld onder II-A van deze akte, naar het oordeel van de schuldeiser geheel is voldaan, is het de schuldenaar en/of de hypotheekgever verboden, zonder voorafgaande toestemming van de schuldeiser:*

- i) Het onderpand geheel of gedeeltelijk te verhuren of te verpachten of op enigerlei andere wijze in gebruik of genot af te staan;*
- ii) Ingeval van verhuring of verpachting, vooruitbetaling van huur- of pachtpenningen te bedingen of aan te nemen, noch uitstel van betaling, cessie, verpanding, afstand van of beschikking op andere wijze over nog niet verschenen huur- of pachtpenningen plaats te laten vinden.”*

- 2.6 Consument is in de bestaande woning blijven wonen en heeft de nieuwe woning aan derden verhuurd. Zijn voornemen bleef om de woningen samen te voegen en het geheel – op den duur – zelf te bewonen.
- 2.7 In november 2019 heeft de Geldverstrekker Consument benaderd, omdat bij hem het ernstige vermoeden was ontstaan dat bij het doen van de hypotheekaanvraag een onjuiste voorstelling van zaken was gegeven. Consument heeft de vragen van de Geldverstrekker beantwoord, waarna de Geldverstrekker op 10 januari 2020 heeft besloten de hypothecaire geldlening op te eisen.
- 2.8 Door de opeising heeft Consument schade geleden. Consument heeft getracht deze schade te verhalen op de Adviseur en HVUN. De Adviseur bleek inmiddels geen franchisenemer meer van HVC en bleek voor Consument onbereikbaar. Op het adres van HVUN is een nieuwe franchisenemer van HVC gestart. Deze is echter geen rechtsopvolger van HVUN en heeft de klantenportefeuille niet overgenomen van HVUN. Consument heeft de Adviseur, HVUN en HVC aangesproken voor de door hem geleden schade. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht over HVC ter beoordeling aan Kifid heeft voorgelegd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 27.760,25, bestaande uit de kosten ten gevolge van de opeising van de hypothecaire geldlening door de Geldverstrekker en de oversluiting van de hypothecaire geldlening naar een nieuwe geldverstrekker. Het schadebedrag is als volgt gespecificeerd: advies- en bemiddelingskosten voor een nieuwe adviseur van € 1.899,00, een taxatierapport van € 575,00, boete voor vervroegde aflossing van de oude hypotheek van € 15.808,97, notariskosten van € 775,72, inzagekosten van € 20,00, hypotheekakte en inschrijving van € 82,50, inzage in hypotheek van € 30,00, administratiekosten van € 10,00, tweemaal advieskosten van HVN totaal € 5.000,00, advocaatkosten voor juridisch advies van € 2.975,00 en opgenomen vakantiedagen van € 706,56.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument, kort samengevat, de volgende argumenten aangevoerd:

- de Adviseur heeft hem niet volledig, foutief en misleidend geadviseerd. De Adviseur had ermee bekend moeten zijn dat de Geldverstrekker als voorwaarde stelt dat het onderpand zelf wordt bewoond en dat verhuur niet is toegestaan. De Adviseur heeft daarentegen Consument zelfs aangeraden de nieuwe woning tijdelijk te verhuren, totdat beide woningen samengevoegd zouden worden. De Adviseur was bekend met de plannen van Consument, maar blijkt de Geldverstrekker hierover niet te hebben geïnformeerd. Ook heeft hij informatie voor Consument achtergehouden, waaronder de in overweging 2.4 bedoelde brief van de Geldverstrekker van 8 januari 2018;
- HVC en HVUN hebben erkend dat de Adviseur grove fouten heeft gemaakt, niet alleen bij Consument maar ook bij andere cliënten. De Adviseur is echter onvindbaar. Consument heeft het gevoel dat hij door HVC en HVUN van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Hij heeft gekozen voor advies van Hypotheek Visie, omdat hij vertrouwd is op de naam en professionaliteit van de organisatie. Voor hem is de organisatie één geheel, net zoals Albert Heijn als één geheel kan worden gezien en niet als losse franchiseorganisaties. Consument heeft zich, onder verwijzing naar artikel I lid 3 van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak), op het standpunt gesteld dat HVC verantwoordelijk is voor het handelen van haar franchisenemers, waaronder HVUN;
- los van de Adviseur en HVUN, valt ook HVC een en ander te verwijten. Consument heeft namelijk, teneinde de vragen van de Geldverstrekker eind 2019 goed te kunnen beantwoorden, bij HVC een verzoek ingediend tot inzage in zijn dossier. In eerste instantie heeft HVC niet aan dit inzageverzoek voldaan, maar HVC heeft na aandringen van de Geldverstrekker op 9 december 2019 toch een selectie van zijn dossier verstrekt. Uit deze selectie blijkt dat HVC bekend was met de brief van 8 januari 2018, maar zij heeft nagelaten deze met Consument te delen. Deze handelwijze is in strijd met artikel 3 van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak).

### *Verweer van HVC*

3.3 HVC heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat Consument een overeenkomst van opdracht met HVUN is aangegaan. Uit artikel I lid 3 en artikel II van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) blijkt dat sprake is van twee economisch en juridisch zelfstandige entiteiten. De franchisegever kan niet worden aangesproken voor eventuele adviesfouten van de franchisenemers. De franchisenemers zijn geen werknemers van HVC en HVC kan geen invloed uitoefenen op het beleid van de zelfstandige franchisenemers. HVC heeft zich ingespannen in contact te komen met de Adviseur en heeft de bij haar bekende gegevens in deze procedure ingebracht, zodat Consument hem kan aanspreken op gemaakte fouten.

Ter zitting heeft HVC verklaard niet inhoudelijk te kunnen ingaan op de klacht, nu de Adviseur ontbreekt en HVC niet betrokken was bij het adviestraject. HVC heeft Consument aangeraden de Adviseur door middel van een advocaat aansprakelijk te stellen.

#### **4. Beoordeling**

##### *Rechtsvraag*

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of HVC als franchisegever aansprakelijk is voor de eventuele fouten van de Adviseur, die ten tijde van het adviseer- en bemiddelingstraject werkzaam was bij HVUN als een franchisenemer van HVC. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de Commissie als volgt.

##### *Beoordeling*

4.2 De Commissie hecht er – alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht – waarde aan op te merken dat het haar duidelijk is dat Consument zeer aangedaan is door de ontstane situatie. De Commissie begrijpt dat de gebeurtenissen behalve een financiële impact ook een behoorlijke emotionele impact op hem hebben gehad. Aan de Commissie is echter gevraagd een juridisch oordeel te geven, dus in het navolgende zal zij zich beperken tot dit oordeel over het onderhavige geschil.

4.3 In lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid nr. 2018-001A (te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) onder ‘uitspraken’) stelt de Commissie voorop dat het uitgangspunt dient te zijn dat Consument een contractuele relatie in de vorm van een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW), is aangegaan met HVUN. Dat HVUN (als zelfstandige entiteit) naar buiten treedt met het logo en met de voorwaarden van HVC, levert onvoldoende grond op om aan te nemen dat een contractuele relatie bestaat tussen Consument en HVC.

4.4 Artikel 2:105 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) biedt de mogelijkheid aan franchiseondernemingen om financiële diensten te verstrekken op basis van een collectieve vergunning, verstrekt door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, werken de franchisenemers onder de vergunning van de franchisegever. HVC heeft ter zitting opgemerkt dat artikel 2:105 lid 3 Wft ziet op gedragstoezicht en niet kan worden gebruikt als uitbreiding van de civielrechtelijke aansprakelijkheid van een organisatie.

4.5 De Commissie volgt deze stelling van HVC. In artikel 2:105 lid 3 Wft is immers bepaald:

*“Voor de toepassing van de afdelingen 2.2.5, 2.2.6, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.2.11, 2.3.6 en 2.3.7 geldt het handelen en het nalaten te handelen van de aangesloten onderneming als het handelen onderscheidenlijk het nalaten te handelen van de rechtspersoon.”*

De betreffende afdelingen zien op de naleving van door de AFM te verstrekken vergunningen. Ten aanzien hiervan geldt dat het handelen dan wel nalaten van de franchise-nemer voor rekening van de franchisegever kan komen. Op basis hiervan dient de franchise-gever ervoor te zorgen dat de franchisenemers zich aan deze bepalingen van de Wft houden. Deze gedragsvoorschriften hebben geen betrekking op de verantwoordelijkheid voor individueel gegeven adviezen waarbij de franchisegever niet betrokken was. Met andere woorden: het gaat in artikel 2:105 lid 3 Wft niet om de civielrechtelijke aansprakelijkheid van de franchisegever of van haar franchisenemers.

- 4.6 Consument heeft voorts aangevoerd dat de franchiseorganisatie van HVC vergelijkbaar is met die van Albert Heijn: het gaat om de naamsbekendheid van de franchiseorganisatie als geheel. Consument heeft zich nooit gerealiseerd dat sprake is van afzonderlijke franchise-nemers. Ten aanzien hiervan heeft HVC naar artikel 11 van de Algemene Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) verwezen en zich op het standpunt gesteld dat daarin duidelijk is opgenomen dat sprake is van een franchiseorganisatie met afzonderlijke vestigingen die voor eigen rekening en risico werkzaam zijn. Consument was bekend met de Algemene Voorwaarden, aldus HVC.
- 4.7 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. De Commissie volgt Consument daarom niet in zijn stelling dat er sprake is van vereenzelviging. Anders dan in de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid nr. 2018-001A is vastgesteld, is in dit geval dus geen sprake van bijzondere omstandigheden die leiden tot het oordeel dat een contractuele relatie tussen Consument en HVC bestaat.

#### *Conclusie*

- 4.8 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. Gelet op het ontbreken van een contractuele relatie tussen Consument en HVC, kan naar het oordeel van de Commissie ook niet worden gezegd dat HVC jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in verband met diens verzoek hem documenten door te sturen. Bovendien is niet komen vast te staan dat HVC reeds op 8 januari 2018 bekend was met de brief van de Geldverstrekker. De betreffende brief is immers aan HVUN verstuurd. Het lag dan ook lag op de weg van de Adviseur om de brief onder de aandacht van Consument te brengen. Dat dit is nagelaten, kan niet aan HVC worden toegerekend.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat zij de klacht van Consument tegen HVC niet kan behandelen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*

## **Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Hypotheek Visie**

### **“Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Dienstverlening van Hypotheek Visie.
2. Onder de Dienstverlening wordt verstaan alle door Hypotheek Visie ten behoeve van de Klant uit te voeren werkzaamheden waartoe door de Klant opdracht is gegeven en de daarbij te verwachten of samenhangende werkzaamheden.
3. Onder Hypotheek Visie worden verstaan Hypotheek Visie Centrale B.V., een van de Hypotheek Visie vestigingen die middels een franchiseovereenkomst bij Hypotheek Visie Centrale B.V. zijn aangesloten en/of nevenvestigingen van Hypotheek Visie Centrale B.V.
4. (...)

(...)

### **Artikel 3 Informatie**

1. (...)
2. (...)
3. Indien Hypotheek Visie, bij de uitvoering van de werkzaamheden, een door de Klant (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Hypotheek Visie daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de Klant de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij Hypotheek Visie te melden, is Hypotheek Visie voor de schade niet aansprakelijk.
4. (...)

(...)

### **Artikel 11 Franchiseorganisatie**

Hypotheek Visie is een franchiseorganisatie met vestigingen die werkzaam zijn voor eigen rekening en risico. Hypotheek Visie is als franchisegever jegens derden niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van haar vestigingen en de eventuele gevolgen daarvan.”