

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-411 d.d.
14 november 2014
(door mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. A.M.T. Wigger,
leden en mr. F.E. Uijleman, secretaris)**

Samenvatting

In verband met het oversluiten van zijn hypotheek heeft consument zich tot zijn tussenpersoon gewend. Deze adviseert consument een bankspaarhypotheek. Consument stelt dat de tussenpersoon zich onvoldoende heeft ingespannen door maar bij één hypotheekverstrekker een offerte op te vragen. Daarnaast heeft de tussenpersoon hem ten onrechte niet is verteld dat hij voor de vestiging van de hypotheek het tekort aan hypotheek uit eigen middelen moest voorschieten. De commissie concludeert dat de tussenpersoon in strijd met zijn zorgplicht niet met consument over mogelijke andere (vormen van) hypotheek van alternatieve hypotheekverstrekkers heeft gesproken noch dat zelfstandig heeft onderzocht. Het advies en de bemiddeling zijn dus te mager geweest. Evenmin heeft de tussenpersoon uitdrukkelijk erop gewezen dat consument zelf het tekort aan hypotheek moest voorschieten. Hij heeft daarmee onvoldoende zorg betracht bij de vestiging van de hypotheek. Omdat de tussenpersoon op meerdere punten jegens consument tekort is geschoten in zijn zorgplicht moet hij een deel van de door hem ontvangen advies- en bemiddelingskosten aan consument terugbetalen.

Consument,

tegen

De Hypotheekshop Barendrecht B.V., gevestigd te Barendrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 2 juli 2014;
- het e-mailbericht met bijlagen van Aangeslotene van 9 september 2014;
- het e-mailbericht met bijlagen van Consument van 14 september 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van de klacht geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In verband met het oversluiten van zijn bestaande hypothecaire geldlening heeft Consument zich in december 2012 gewend tot Aangeslotene. Op 18 december 2012 heeft er tussen Consument en Aangeslotene een adviesgesprek plaatsgevonden.
- 3.2. Naar aanleiding van het adviesgesprek heeft Aangeslotene Consument bij e-mail van 23 december 2012 onder meer het volgende bericht:
 “Naar aanleiding van ons prettige gesprek eerder deze week zijn wij in overleg getreden met uw huidige hypotheekverstrekker. Door drukte bij [uw huidige hypotheekverstrekker] is het momenteel niet binnen 1 a 2 weken mogelijk de juiste informatie te verkrijgen om een correcte [b]erekening voor u te kunnen maken.
 Ik verwacht begin volgend jaar wel over de juiste informatie te kunnen beschikken en zal daarna direct een nieuwe opzet uw kant doen opkomen. Door wijzigingen in de kabinetsplannen hebben wij nog tot 01-04-2013 a.s. de gelegenheid voor het omzetten van uw hypotheek.”
- 3.3. Bij e-mail van 30 januari 2013 heeft Consument Aangeslotene gevraagd wanneer hij de offerte tegemoet kan zien.
- 3.4. Aangeslotene heeft hierop bij e-mail van 31 januari 2013 als volgt gereageerd:
 “Excuses voor de late reactie, maandag a.s. heb ik voldoende informatie om uw offerte af te kunnen ronden. Ik mail u deze vervolgens toe en zal daarna bellen voor een vervolgesprek.”
- 3.5. Op 12 februari 2013 heeft Aangeslotene Consument per e-mail een eerste financieringsvoorstel toegestuurd. Het financieringsvoorstel had betrekking op een hypotheek van hypotheekverstrekker [Y]. In dit voorstel stond, voor zover relevant, het volgende:

Hypotheekvorm	Product	Hypotheekbedrag	Rentepercentage	Rentevastperiode
Spaarrekening-banksparen (SEW, box I)	Hypotheek Basisvar. BankSpaar	240.000	4.750	10 jaar

Plus

- 3.6. Bij brief van 20 februari 2013 heeft Consument van dezelfde hypotheekverstrekker een offerte ontvangen. In de offerte is uitgegaan van een hypotheekbedrag van € 240.000,- en een rentepercentage van 4,65%. Verder is in de offerte het volgende vermeld:

“2. Hoe is uw hypotheek opgebouwd?

(...)

2.1 BankSpaar Plus Hypotheek

Bij uw BankSpaar Plus Hypotheek betaalt u rente over het bedrag dat u leent. Daarnaast spaart u eenmalig en maandelijks een bedrag op een geblokkeerde spaarrekening. Op deze spaarrekening ontvangt u rente. (...)

Uw wensen

Lening	Looptijd	Rentevastperiode
€ 240.000,00	23 jaar	10 jaar

Wat wij u bieden

Uw rentepercentage tijdens de eerste 10 jaar	Per jaar
Rente volgens de tariefklasse ‘NHG’	4,85%
Korting: Optie Annuleringskosten en geen dalrente	-0,20%

Totaal

4,65%

- Telkens als er een nieuwe rentevastperiode begint, kunt u beslissen of u opnieuw gebruik wilt maken van de optie ‘Aflossingskosten bij verkoop’ en de bijbehorende korting. De korting voor de optie ‘Annuleringskosten en geen dalrente’ vervalt na de eerste rentevastperiode.”
- 3.7. Na de ontvangst van de offerte heeft Aangeslotene Consument op 4 maart 2013 twee nieuwe financieringsvoorstellen gedaan. Beide financieringsvoorstellen hadden wederom betrekking op een bankspaarhypotheek van hypotheekverstrekker [Y].
- 3.8. Bij brief van 6 maart 2013 heeft hypotheekverstrekker [Y] Consument een nieuwe offerte toegezonden. In de offerte is uitgegaan van een hypotheekbedrag van € 220.000,- en een rente van 4.650%. Verder is in de offerte onder het kopje ‘2. Hoe is uw hypotheek opgebouwd’ dezelfde tekst opgenomen als hiervoor vermeld onder 3.6.
- 3.9. Consument heeft laatstbedoelde offerte en de ‘Opdrachtbevestiging hypotheekadvies en bemiddeling’ op 10 maart 2013 ondertekend. In de opdrachtbevestiging staat, voor zover relevant, het volgende:
- “Kosten Inventarisatie, Advies en Bemiddeling**
- U betaalt De Hypotheekshop op basis van de werkzaamheden die worden verricht. Wij hanteren 35 uur als maximum voor de inventarisatie, advies en bemiddeling en het uurtarief bedraagt € 129,50. Het maximale bedrag voor inventarisatie, advies en bemiddeling bedraagt dus € 4.533,-. In uw geval bedraagt het bedrag voor Inventarisatie, advies en bemiddeling: € 4.250,-. U betaalt onze kosten via de notaris en/of rechtstreeks.”
- 3.10 In de periode maart – april 2013 heeft Aangeslotene verzekeraar [X] erover geïnformeerd dat Consument zijn lopende beleggingsverzekering wenste te beëindigen en dat hij in verband hiermee een vrijblijvende opgave wenste te ontvangen van het beschikbare afkoopbedrag.
- 3.11. De verzekeraar heeft Consument en Aangeslotene vervolgens bij brief van 23 april 2013 over de gevolgen van het beëindigen van de beleggingsverzekering geïnformeerd.
- 3.12. Op 21 mei 2013 zou de hypotheekakte bij de notaris worden gepasseerd. Dit kon die dag echter geen doorgang kunnen vinden omdat niet het volledige hypotheekbedrag door de notaris was ontvangen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 2.683,- betaalt. Dit bedrag is het verschil tussen de betaalde vergoeding ad € 4.250,- en het bedrag ad € 1.567,- dat Aangeslotene in rekening had mogen brengen.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- A *de advisering/bemiddeling*
- Consument heeft lang op een offerte moeten wachten en was, toen die eenmaal binnenkwam, gedwongen die offerte te aanvaarden. Aangeslotene heeft zich onvoldoende ingespannen door maar bij één geldverstrekker een offerte op te vragen. Consument heeft Aangeslotene na ontvangst van de eerste offerte gevraagd ook bij andere geldverstrekkers een offerte aan te vragen. Dit was tevergeefs.
 - Aangeslotene heeft onvoldoende informatie verstrekt over het rentepercentage van de hypotheek. Aangeslotene heeft Consument er niet over geïnformeerd dat hij ook kon kiezen voor een dalrenteconstructie.
 - Aangeslotene heeft onvoldoende informatie verstrekt over de gang van zaken rondom de aflossing van de oude en de vestiging van de nieuwe hypotheek. Aangeslotene heeft met

name er niet op gewezen dat de afkoopwaarde van de beleggingsverzekering na het passeren van de hypotheekakte zou worden uitgekeerd en dat hij het tekort aan hypotheek derhalve zelf moest voorschieten..

B de in rekening gebrachte kosten

De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten zijn buitensporig hoog in vergelijking met de door Aangeslotene verrichte werkzaamheden. Aangeslotene heeft niet meer dan tien uur aan werkzaamheden verricht. Rekening houdend met het uurtarief van Aangeslotene van € 156,70, is een nota van € 1.567,- redelijk.

- 4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Ingevolge het bepaalde in artikel 7:401 BW is Aangeslotene daarbij als opdrachtnemer gehouden om bij de uitvoering van haar werkzaamheden jegens Consument de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. In de verhouding tussen Consument en Aangeslotene als deskundig financieel adviseur brengt dit mee dat Aangeslotene bij de uitvoering van haar advieswerkzaamheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Meer concreet betekent dit dat Aangeslotene gehouden is bij Consument informatie in te winnen omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door haar te verstrekken (financiële) adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van Consument. Daarnaast mag van Aangeslotene worden verwacht dat zij Consument voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hem in staat te stellen een verantwoorde keuze te maken tussen de gegeven adviezen (vergelijk Geschillencommissie Kifid 2012/343).
- 5.2. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Aangeslotene bij de advisering en informatieverstrekking in het kader van de totstandkoming van de bankspaarhypotheek aan deze zorgplicht heeft voldaan. Consument stelt dat dit niet het geval is en voert in de kern drie klachten aan. De klachten zullen hieronder afzonderlijk worden besproken.
- 5.3. Grondslag A
(Onder I) Aangeslotene betwist dat Consument om offertes van andere hypotheekverstrekkers heeft verzocht. Zij wijst erop dat het voorstel van hypotheekverstrekker [Y] voor Consument het meest gunstig was. De Commissie is van oordeel dat, hoewel de exacte inhoud van de destijds gevoerde (advies)gesprekken niet meer gereconstrueerd kan worden, voor dit onderdeel vaststaat dat Consument slechts drie financieringsvoorstellen heeft ontvangen, alle betrekking hebbende op een bankspaarhypotheek en van dezelfde aanbieder. Naar het oordeel van de Commissie is, ongeacht wat Consument precies heeft gevraagd en wat tussen partijen is afgesproken, de voorbereiding tot en de inhoud van het advies en de bemiddeling van Aangeslotene te mager te noemen. Niet blijkt dat alternatieven onder de aandacht van Consument zijn gebracht, noch dat hij daarin een weloverwogen keuze heeft kunnen maken. In zoverre is Aangeslotene tekort geschoten.

- 5.4. Het verwijt, dat Consument niet duidelijk is geïnformeerd over een mogelijke keuze voor een dalrenteconstructie, gaat echter niet op. Met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat in de offertes was vermeld dat de dalrente optie niet van toepassing zou zijn waartegenover een korting op de rente van 0,2% stond. Als Consument dit niet begrepen had, of het daarmee niet eens was geweest, had het op zijn weg gelegen dat bij Aangeslotene aan te kaarten. Daarom wordt Consument geacht akkoord te zijn gegaan met het buiten toepassing laten van enige vorm van dalrente.
- 5.5. Voor het verwijt dat Consument er niet over was geïnformeerd dat hij het tekort aan hypotheek zelf moest voorschieten is allereerst van belang dat, naar Aangeslotene ter zitting heeft erkend, op haar als financieel adviseur de verantwoordelijkheid rust ervoor te zorgen dat de oversluiting van de hypotheek in goede banen verloopt. Zij heeft echter gesteld dat haar desondanks geen verwijt kan worden gemaakt omdat zij van de hypotheekverstrekker het bericht had ontvangen dat het geld door de notaris was ontvangen. Zij heeft er ook op gewezen dat op de door haar opgestelde financieringsopzet is genoteerd dat er een tekort was. Voor zover Aangeslotene met deze laatste stelling bedoelt dat Consument hieruit kon afleiden dat hij het bedrag zelf moest voorschieten, faalt dit betoog. Ook hier geldt dat het tot de taak van de adviseur behoort om de klant naar behoren te wijzen op mogelijke risico's bij de financiering rond de hypotheekverstrekking. Datzelfde geldt voor de beweerdelijke gedane mededeling van de hypotheekverstrekker. Daarvoor had Aangeslotene tijdig moeten controleren, of het bedrag ook daadwerkelijk was ontvangen. Aldus heeft Aangeslotene onvoldoende zorg betracht en is zij ook op dit punt tekort geschoten in haar dienstverlening aan Consument.
- 5.6. Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene op meerdere punten jegens Consument tekort is geschoten in haar zorgplicht. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in redelijkheid een deel van de door haar ontvangen advies- en bemiddelingskosten ad € 4.250,- aan Consument terugbetaalt. De Commissie begroot dit bedrag ex aequo et bono op € 1.750,-. Grondslag B behoeft derhalve geen bespreking meer. Daarnaast zal Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- moeten vergoeden voor de behandeling van de klacht door de Commissie. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast

- 6.1. dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 1.750,-;
- 6.2. dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage (€ 50,-) vergoedt voor de behandeling van het geschil door de Commissie;
- 6.3. dat betaling van een en ander moet plaatsvinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.