

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 220
d.d. 13 september 2011
(mr. R.J. Paris, voorzitter, en mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden)

Samenvatting

Adviseren over financiële instrumenten. Op basis van de feiten en omstandigheden die zijn verwoord in de correspondentie zoals door partijen is overgelegd en die ter zitting zijn toegelicht, is de Commissie van oordeel dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene met betrekking tot de advisering over een hypothecaire geldlening. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen om Consument in het adviestraject over de verschillende rentevarianten uitdrukkelijk te informeren en te adviseren, en aan Consument de keuze te laten welke vorm van rente hij prefereerde. De Commissie concludeert dat door de gebrekkige wijze van informatieverstrekking over de advisering van de hypotheek geen provisie toe komt.

I. Procedure

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 op 24 juni 2010 ondertekende vragenformulier met nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 1 oktober 2010;
- de repliek van Consument d.d. 3 december 2010;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 6 januari 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 8 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Vanwege de wens een woning aan te kopen heeft Consument op 20 augustus 2009 met Aangeslotene een gesprek gehad over aankoopbemiddeling en een hypothecaire geldlening. Aangeslotene maakte naar aanleiding van dit voorgesprek een voorstel voor een lastenoverzicht bij een gecombineerde annuïteiten- en aflosvrije hypotheek, gebaseerd op een rente van 4,8% met een rentevastperiode van 10 jaar.

- Op 28 augustus 2009 doet Aangeslotene Consument een voorschotnota op zijn declaratie toekomen van € 1.750,-- met verwijzing naar administratieve begeleiding, bemiddeling voor het sluiten van een hypotheek en aankoop woonhuis, en verzorging en vooruitbetaling van een bankgarantie plus taxatie van het woonhuis. In dezelfde brief vermeldt Aangeslotene dat hij een voordeligere geldverstrekker heeft gevonden die een rentepercentage van 4,7% kan aanbieden.
- Op 3 september 2009 gaat Consument over tot het kopen van een woning en ondertekent hij een koopakte waarin is opgenomen een ontbindingsvoorbehoud met betrekking tot de financiering tot 21 september 2009 en waarin wordt bepaald dat uiterlijk op 28 september 2009 een bankgarantie of een waarborgsom aangeboden dient te zijn.
- Consument voldoet op 4 september 2009 de voorschotnota aan Aangeslotene.
- Op 6 oktober 2009 verneemt Consument per brief van de notaris dat deze niets heeft vernomen met betrekking tot een bankgarantie of waarborgsom.
- Na contact met Aangeslotene ontvangt Consument op 8 oktober 2009 een offerte van een geldverstrekker met een gecombineerde annuïteiten – en aflossingsvrije hypotheek met respectievelijk een oriëntatie- en variabele rente, met de vermelding dat deze rentes op elk moment kosteloos kunnen worden omgezet in een vaste rente.
- Op 9 oktober 2009 heeft Consument per e-mailbericht Aangeslotene gevraagd een toelichting te geven over de geoffreerde hypotheekvorm, daar volgens zijn zeggen de afspraak was een hypotheek aan te gaan met een vaste rente voor 5 jaar. Als reactie gaf Aangeslotene aan voor een andere rentestructuur te hebben gekozen, daar hij ervan overtuigd was dat de rente zou gaan dalen, en dat hij te allen tijde bij het stijgen van de beide rentes direct zou oversluiten naar een vaste rente. Aangeslotene benadrukte hierbij dat Consument vertrouwen kon hebben dat de rentelasten onder de 5% zouden blijven.
- Consument is daarna overgestapt naar een andere hypotheekadviseur en liet Aangeslotene per brief van 18 november 2009 weten aanspraak te maken op de reeds vergoede kosten vanwege een gevoel van onvrede.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert terugbetaling van het door hem betaalde voorschot op de kosten van Aangeslotene van € 1.750,--.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument is van mening dat Aangeslotene jegens hem tekort is geschoten in diens zorgplicht als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur. In het adviestraject heeft Aangeslotene veel steken laten vallen, waardoor Consument het vertrouwen in Aangeslotene volledig is verloren. Vanwege de tijdsdruk met betrekking tot de overdracht van de woning heeft Consument derhalve gekozen voor een andere hypotheekadviseur.

- In het gesprek van 20 augustus 2009 heeft Consument aangegeven dat hij een hypotheek met zekerheid wenste. Hij heeft gevraagd om een lange rentevastperiode, zodat hij elke maand wist waar hij aan toe was. Desondanks is hem op 8 oktober 2009 door Aangeslotene een offerte voorgelegd met een variabele rente. De toelichting van Aangeslotene hierop was voor Consument niet overtuigend. Er werd immers voorbijgegaan aan zijn wens om zekerheid.
- Voorts merkt Consument op dat hij verstoken bleef van informatie over de voortgang van de hypotheekaanvraag tot oktober 2009. Pas toen de notaris aangaf dat er niet tijdig een bankgarantie of waarborgsom was aangeboden, heeft Aangeslotene een hypotheekofferte overhandigd. Een taxatie van de woning had in de voorliggende periode ook niet plaatsgevonden.
- Ten slotte stelt Consument dat de hoogte van de voorschotnota van Aangeslotene in geen enkele verhouding staat tot de geleverde prestatie. De aankoop van de woning omvatte slechts twee contacten met de aankopend makelaar, zonder een bezoek aan de betreffende woning. Van administratieve begeleiding en bemiddeling bij het sluiten van een hypotheek is geen sprake geweest en Aangeslotene heeft geen bankgarantie en taxatie geregeld.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening Consument in de begeleiding bij de aankoop van het woonhuis en bij de hypotheekbemiddeling naar behoren en succesvol te hebben bijgestaan. Hij is dan ook niet bereid om het voorschot op zijn kosten aan Consument terug te betalen.
- Aangeslotene stelt dat in het voorgesprek met Consument niet is gesproken over hoe lang de rente vast moest komen te staan. Op grond van de verwachte rentedaling heeft hij dan ook een offerte aangevraagd met daarin de optie om de hypotheekrente op elk moment vast te kunnen zetten. Dit was voor Consument vanuit zijn kennis en ervaring de meest gunstige hypotheekvorm. Consument kon het vertrouwen hebben dat Aangeslotene de renteontwikkelingen zou bewaken en bij stijging de beide rentes direct vast zou zetten. Volgens Aangeslotene is hij altijd succesvol geweest om de rentelasten onder de 5% te houden. Op deze wijze heeft Aangeslotene Consument dan ook geïnformeerd toen hij vragen stelde over de overgelegde offerte van 8 oktober 2009. Mocht Consument hem toen hebben laten weten desondanks een vast rentepercentage te willen afsluiten, dan had hij dit kunnen regelen. Aangeslotene heeft echter van Consument niets meer gehoord, tot aan zijn brief van 18 november 2009.
- Aangeslotene ageert tegen de opmerkingen van Consument over het ontbreken van begeleiding bij de aankoop van de woning en bij het sluiten van een hypotheek. Aangeslotene heeft de vraagprijs van € 181.000,- van de woning weten terug te brengen naar € 170.000,-. Bij het bespreken van de koopakte heeft hij de periode van het financieringsvoorbehoud opgemerkt en deze tijdig in overleg met de makelaar laten verlengen. De makelaar heeft echter verzaakt dit aan de notaris door te geven. De tijdsdruk die Consument heeft ervaren, heeft volgens Aangeslotene te maken met de

oorspronkelijk opgenomen krappe termijn van het financieringsvoorbehoud. Aangezien de hypotheekaanvraag van Consument met een “explain” plaatsvond, duurde het wat langer voordat een offerte door de geldverstrekker verstrekt kon worden. Na ontvangst van de stukken heeft hij deze direct aan Consument voorgelegd en diens vragen daarover dezelfde dag beantwoord.

- Voorts voegt Aangeslotene toe dat het aanvragen van een bankgarantie pas zou gaan spelen op het moment dat een hypotheekofferte door Consument was ondertekend. Zo ver is het aldus Aangeslotene echter niet gekomen.
 - Met betrekking tot zijn declaratie merkt Aangeslotene op dat dit voor 50% aankoopbegeleiding en 50% hypotheekbemiddeling betrof. In het lastenoverzicht van 20 augustus 2009 heeft hij een bedrag van € 3.408,-- opgenomen als afsluitprovisie en heeft hij dit besproken met Consument. Na de voorschotnota van € 1.750,-- heeft hij geen declaratie meer uitgebracht.
- 3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in augustus 2009 contact heeft opgenomen met Aangeslotene voor de begeleiding bij de aankoop van een woning en bemiddeling voor het verkrijgen van een daarvoor benodigde hypothecaire geldlening. Vanwege onvrede heeft Consument in oktober 2009 de samenwerking beëindigd en een andere hypotheekadviseur gezocht.
- De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene zijn zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is nagekomen.
- 4.2 De Commissie overweegt dat Aangeslotene in zijn dupliek heeft gesteld en ter hoorzitting heeft toegelicht dat zijn kosten waren opgebouwd voor 50% uit aankoopbegeleiding en 50% uit hypotheekbemiddeling, hetgeen door Consument niet is betwist. De Commissie neemt derhalve deze verdeling over als uitgangspunt voor de beoordeling van de kosten van Aangeslotene. Uit het door Aangeslotene opgestelde lastenoverzicht van 20 augustus 2009 maakt de Commissie op dat er een bedrag van € 3.408,-- is opgenomen als afsluitprovisie, zijnde het totaal van zijn kosten. Aangeslotene heeft een voorschotnota van € 1.750,-- aan Consument doen toekomen, die Consument volledig heeft voldaan.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene voor Consument werkzaamheden heeft verricht met betrekking tot de aankoopbemiddeling van de woning. De klacht van Consument richt zich, behoudens een enkele kanttekening, niet tegen dit onderdeel van de werkzaamheden van Aangeslotene, zodat Aangeslotene gerechtigd is tot 50% van € 3.408,--.

- 4.4 Op basis van de feiten en omstandigheden die zijn verwoord in de correspondentie zoals door partijen is overgelegd en die ter zitting zijn toegelicht, neemt de Commissie in overweging dat Consument sterk de wens had om een hypotheek met zekerheid te sluiten. Ondanks dat partijen van mening verschillen over of en in welke mate daarover in het eerste gesprek op 20 augustus 2009 is gesproken, valt op dat de toen gemaakte berekening uitging van een vaste rente en dat ook daarna door Aangeslotene is medegedeeld dat hij een iets goedkopere geldverstrekker voor een soortgelijke lening had gevonden. Wat voorts opvalt is dat Aangeslotene de specifieke wensen hieromtrent niet verder met Consument heeft uitgediept, althans daarvan is niets vastgelegd. Bij het aanvragen van een offerte bij de geldverstrekker heeft Aangeslotene zelf gekozen voor een – in zijn optiek beter passende – hypotheekvorm met een variabele rente, zonder dit vooraf aan Consument kenbaar te maken. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen om Consument in het voortraject over de verschillende rentevarianten uitdrukkelijk te informeren en te adviseren, en vooraf aan Consument de keuze te laten welke vorm van rente hij prefereerde.
- Voorts acht de Commissie de reactie van Aangeslotene per email op de inhoudelijke vragen van Consument naar aanleiding van de overgelegde offerte van 8 oktober 2009 evenzeer onvoldoende. Een mondelinge toelichting op de geoffreerde rentevariant en op welke wijze Aangeslotene de renteontwikkelingen zou bewaken, was op zijn plaats geweest.
 - De Commissie acht het begrijpelijk dat Consument door de gebrekkige wijze van informatieverstrekking gedurende het adviestraject het vertrouwen in Aangeslotene verloor. De Commissie concludeert naar aanleiding van het voorgaande dat Aangeslotene jegens Consument is tekortgeschoten in zijn zorgplicht met betrekking tot de hypotheekbemiddeling. Dat Consument zonder enige reactie de samenwerking met Aangeslotene heeft beëindigd en hem niet de gelegenheid heeft gegeven naar een oplossing te zoeken, is spijtig, maar leidt niet tot een ander oordeel over de zorgverplichting van Aangeslotene zelf.
- 4.5 Nu is komen vast te staan dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene, komt hem over de advisering van de hypothecaire geldlening geen provisie toe.
- 4.6 Uit het voorgaande volgt dat Aangeslotene alleen een provisie toekomt ter grootte van 50% van € 3.408,-- voor de bemiddeling bij de aankoop. Betaald is door Consument een bedrag van € 1.750,--. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard geen andere of aanvullende nota meer te zenden. Conclusie is dan ook dat Aangeslotene aan Consument een bedrag ad € 46,-- dient te restitueren.
- 4.7 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld met betrekking tot de tekortkoming in het handelen van Aangeslotene als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur, dient Aangeslotene de door Consument gemaakte kosten in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil, ad € 50,-- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument dient te betalen een bedrag van € 46,--, alsmede de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,--.

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.