

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-422 d.d.  
2 december 2014**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft zich in het kader van de financiering van een nieuwe woning tot Aangeslotene (tussenpersoon) gewend. Consument stelt dat door toedoen van Aangeslotene vertraging is ontstaan bij het aanvragen van de hypotheekofferte. Ook klaagt Consument dat de communicatie met Aangeslotene slecht is verlopen en dat Aangeslotene onvoldoende actie heeft ondernomen. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende adequaat heeft gehandeld. Van vertraging bij het aanvragen van de hypotheekofferte veroorzaakt door nalatigheid aan de zijde van Aangeslotene is de Commissie niet gebleken. Voorts acht de Commissie het eigen aan een bedrijf dat de betreffende contactpersoon of de directeur met enige regelmaat niet bereikbaar is. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene zich voldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de hypothecaire geldlening tijdig kon worden verkregen. Anderzijds is de Commissie echter van oordeel dat Aangeslotene te gefragmenteerd stukken heeft opgevraagd. Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid een bedrag, gelijk aan twee uren dienstverlening, aan Consument dient te vergoeden. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

Van Moll Financiële Diensten, gevestigd te [plaats], 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 inclusief bijlagen, ontvangen op 10 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen. Tijdens de mondelinge behandeling hebben beide partijen verklaard dat zij het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 7 januari 2013 heeft er een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene over de financieringsmogelijkheden voor de aankoop van een nieuwe woning door Consument.
- 3.2. Bij e-mailbericht van 3 mei 2013 heeft Consument Aangeslotene bericht dat hij gebruikt wenst te maken van de dienstverlening van Aangeslotene en tevens een aantal vragen gesteld. Aangeslotene heeft bij e-mailbericht van 8 mei 2013 de vragen van Consument beantwoord.
- 3.3. Op 10 mei 2013 heeft Consument Aangeslotene nader bericht. In zijn e-mailbericht schrijft Consument onder meer het volgende:  
*“In bijgaand document heb ik uw voorstel verwerkt om het te kunnen vergelijken met een ander idee dat ik heb onderzocht. Beide mogelijkheden heb ik naast elkaar gezet. Voor zover ik het goed kan beoordelen, gaat mijn voorkeur nu uit naar een compleet nieuwe hypotheek, aangezien ik de door Regiobank voorgestelde rentepercentages en voorwaarden niet scherp genoeg vind. Graag hoor ik van u of ik misschien nog dingen over het hoofd heb gezien, en of de ING-hypotheek inderdaad een goede keuze is.”*
- 3.4. Op 15 mei 2013 is er telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene. Aangeslotene heeft Consument tijdens dit telefoongesprek op de hoogte gebracht van haar negatieve ervaringen met ING Bank N.V. en tevens verzocht gegevens met betrekking tot de inkomenssituatie te verschaffen. Bij e-mailbericht van 15 mei 2013 heeft Consument de door Aangeslotene verzochte inkomensgegevens ten behoeve van een hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. overgelegd.
- 3.5. Bij e-mailbericht van 17 mei 2013 heeft Consument Aangeslotene verzocht antwoord te geven op de vraag of de geldlening met of zonder Nationale Hypotheek Garantie zal worden verstrekt. In voornoemd e-mailbericht is voorts de volgende passage opgenomen:  
*“Kunt u mij laten weten wat uw laatste bevindingen zijn? M.i. kan zonder bezwaar een ING-hypotheek van € 120.000,00 zonder NHG-garantie voor 2,95% rente per jaar, 5 jaar vast en aflossingsvrij verstrekt worden.”*
- 3.6. Aangeslotene heeft hierop bij e-mailbericht van 22 mei 2013 gereageerd, met de mededeling dat zij nog wacht op antwoorden van de Belastingdienst.
- 3.7. In het e-mailbericht van 24 mei 2013 van Consument aan Aangeslotene schrijft Consument onder meer het volgende:  
*“Wat wil ik nu? Een aflossingsvrije hypotheek van € 117.000,00 bij ING met een rente van 2,95% (of zoveel lager als het huidige aanbod is) voor 5 jaar vast. Per jaar 10% van de oorspronkelijke hoofdsom (€ 117.000,00) boetevrij aflosbaar. Een NHG is niet nodig: dit zal niet tot een lager rentepercentage leiden.”*
- 3.8. Op 27 mei 2013 heeft Aangeslotene, via DAK Hypotheken, een hypotheekofferte aangevraagd bij ING Bank N.V.
- 3.9. Op 28 mei 2013 heeft Aangeslotene Consument verzocht het “inventarisatieformulier woningfinanciering” in te vullen, alsmede een kopie van het legitimatiebewijs van zijn vrouw en een kopie van een bankafschrift over te leggen. Consument heeft deze documenten diezelfde dag naar Aangeslotene opgestuurd.
- 3.10. In de koopakte, van de inmiddels door Consument aangekochte woning, is een financieringsvoorbehoud tot 5 juni 2013 opgenomen. Op verzoek van Consument hebben de verkopers van de woning het financieringsvoorbehoud verlengd tot 19 juni 2013.
- 3.11. Op 4 juni 2013 heeft Aangeslotene de door haar ontvangen hypotheekofferte van ING Bank N.V. aan Consument toegestuurd. Bij e-mailbericht van 6 juni 2013 heeft Consument

de (nog) ontbrekende gegevens, waaronder een WOZ-beschikking van de nieuw aangekochte woning en gegevens omtrent lijfrentes, naar Aangeslotene opgestuurd.

- 3.12. Op 13 en 17 juni 2013 heeft Aangeslotene Consument wederom verzocht diverse document over te leggen, waaronder een werkgeversverklaring, jaaropgaven en loonstrookjes. Deze documenten heeft Consument per ommekeer naar Aangeslotene opgestuurd.
- 3.13. Na overleg met de verkopers van de woning is het financieringsvoorbehoud (nogmaals) verlengd. Ditmaal tot 21 juni 2013.
- 3.14. Bij brief van 20 juni 2013 heeft ING Bank N.V. Consument bericht dat de hypotheekaanvraag is geaccepteerd. Aangeslotene heeft vervolgens een bedrag van € 2.666,25 bij Consument in rekening gebracht voor haar dienstverlening. Consument heeft dit bedrag onder protest voldaan.

#### **4. De vordering en grondslagen**

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:

- (i) vergoeding van de betaalde nota ad € 2.666,25, vermeerderd met een rente van 1,5% vanaf 2 september 2013 tot het moment van uitkeren;
- (ii) vergoeding van de gemaakte kosten voor het voeren van de procedure, welk bedrag Consument begroot op € 3.600,50;
- (iii) schadeloosstelling van € 5.000,- wegens gederfde levensvreugde;
- (iv) schadeloosstelling van € 10.000,- wegens imagoschade.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden.
- Door toedoen van Aangeslotene is vertraging ontstaan bij het aanvragen van de hypotheekofferte bij ING Bank N.V. Aangeslotene had uiterlijk op 22 mei 2013 een hypotheekofferte bij ING Bank moeten aanvragen.
- De communicatie met Aangeslotene verliep slecht. Aangeslotene was op verschillende momenten niet bereikbaar.
- Aangeslotene heeft onvoldoende actie ondernomen. Aangeslotene heeft Consument niet voorzien van (financieel) advies. Consument heeft alles zelf moeten uitzoeken en zelf actie moeten ondernemen, zodat alsnog (tijdig) een hypothecaire geldlening kon worden verkregen.

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

- Het hypotheekdossier van Consument is met zorg behandeld.
- De hypotheekofferte is tijdig aangevraagd bij ING Bank N.V. In de periode van 10 mei 2013 tot 24 mei 2013 is veelvuldig contact geweest met Consument. Consument heeft echter niet eerder dan bij e-mailbericht van vrijdag 24 mei 2013 een concrete opdracht gegeven om een hypotheekofferte aan te vragen bij ING Bank N.V.
- Het kantoor van Aangeslotene is 5 dagen per week geopend en voor noodgevallen is haar personeel 24 uur per dag bereikbaar.
- Aangeslotene heeft alles wat binnen haar mogelijkheden lag gedaan om de hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. tijdig te regelen. Zij heeft meerdere malen navraag gedaan bij DAK Hypotheken en aangedrongen op een spoedige behandeling van de aanvraag.

- Aangeslotene heeft de relevante gegevens voor het aanvragen van een offerte bij Consument opgevraagd. Het is daarbij altijd mogelijk dat een bank nog aanvullende gegevens opvraagt.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. Naar de Commissie begrijpt, betreft het meest concrete verwijt van Consument de vertraging die is ontstaan bij het aanvragen van de hypotheekofferte. Volgens Consument had er uiterlijk op 22 mei 2013 een offerte moeten worden aangevraagd bij ING Bank N.V. De Commissie stelt vast dat er in de periode van 10 mei 2013 tot 24 mei 2013 veelvuldig e-mailcontact is geweest tussen Consument en Aangeslotene. Uit deze e-mailcorrespondentie blijkt echter onvoldoende dat Consument een definitieve opdracht heeft gegeven om een hypotheekofferte aan te vragen bij ING Bank N.V. Van een concrete opdracht is, naar het oordeel van de Commissie, pas sprake bij e-mailbericht van vrijdag 24 mei 2013. Nu Aangeslotene vervolgens op maandag 27 mei 2013 de offerte bij ING Bank N.V. heeft aangevraagd, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene voldoende adequaat heeft gehandeld. Van vertraging in dat verband veroorzaakt door nalatigheid aan de zijde van Aangeslotene, is de Commissie dan ook niet gebleken.
- 5.2. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de communicatie met Aangeslotene slecht is verlopen en Aangeslotene op verschillende momenten niet bereikbaar was, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie acht het eigen aan een bedrijf dat de betreffende contactpersoon, mevrouw Van de Rijdt, of de directeur met enige regelmaat niet bereikbaar is. Het is de Commissie overigens niet gebleken dat mevrouw Van de Rijdt zich onbereikbaar heeft getoond. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat mevrouw Van de Rijdt zelfs vanuit haar privé e-mailadres e-mailberichten aan Consument heeft gestuurd.
- 5.3. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Aangeslotene onvoldoende actie heeft ondernomen, overweegt de Commissie als volgt. Uit de stukken van het dossier en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, maakt de Commissie op dat Aangeslotene meerdere malen druk heeft uitgeoefend op ING Bank N.V. om het aanvraag- en acceptatieproces zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene zich dan ook voldoende ingespannen om ervoor te zorgen dat de hypothecaire geldlening tijdig kon worden verkregen. Daarbij is nog van belang dat Aangeslotene Consument reeds in een vroeg stadium heeft gewaarschuwd voor het feit dat een hypotheekaanvraag bij ING Bank N.V. mogelijk lang zou kunnen duren. Ondanks deze waarschuwing heeft Consument gekozen voor een hypotheekaanvraag bij ING Bank N.V. Dat daarnaast Consument zelf veel actie heeft ondernomen richting ING Bank N.V. zal zeker bijgedragen hebben aan bespoediging van het proces, maar maakt niet dat Aangeslotene zich onvoldoende ingespannen heeft.
- 5.4. Anderzijds is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene te gefragmenteerd stukken heeft opgevraagd. Aangeslotene heeft, gedurende het aanvraag- en acceptatieproces, Consument meerdere malen verzocht om aanvullende gegevens op te sturen. Hoewel Aangeslotene terecht opmerkt dat het altijd mogelijk is dat een bank aanvullende gegevens opvraagt, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in een eerder stadium een vollediger pakket aan stukken, waarvan zij wist dan wel had moeten weten dat deze benodigd waren voor het beoordelen van de aanvraag, had moeten opvragen bij Consument, waardoor de door haar te declareren uren (mogelijk) hadden kunnen worden beperkt. Onder deze

omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in alle redelijkheid een bedrag van € 270,-, zijnde twee uren dienstverlening, aan Consument dient te vergoeden. In zoverre heeft Aangeslotene zich dan ook niet gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mocht worden.

- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 5.6. 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 bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 270,- en de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht.

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 [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).