

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-217
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck als secretaris fungerende)**

Klacht ontvangen op : 31 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Voorberg Makelaardij B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te
noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 17 juli 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument is met de Adviseur een overeenkomst aangegaan, op basis waarvan de Adviseur advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor Consument heeft verricht tegen een vergoeding van € 2.489,-. De Adviseur heeft deze werkzaamheden gedeeltelijk niet naar behoren uitgevoerd. De vordering van Consument wordt derhalve gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 juni 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Partijen hebben vanaf begin augustus 2014 contact gehad over een hypothecaire geldlening voor een op dat moment nog aan te kopen woning.

- 2.2 Consument heeft de Adviseur eind augustus 2014 de door hem benodigde documenten, waaronder de koopovereenkomst, aangeleverd. In de koopovereenkomst staat voor zover relevant:
- “16.1 Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:
(...)
b. op **8 oktober 2014** koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van **koopsom + kosten koper** geen hypothecaire geldlening of het aanbod daartoe van een erkende geldverstreckende bankinstelling heeft verkregen zulks tegen een marktconforme rente en onder **een marktconforme voorwaarden, te verstrekken door één van de gebruikelijke financiers.**
(...)
16.3 Partijen verplichten zich over en weer al het redelijk mogelijke te doen teneinde de hierboven bedoelde vergunning en/of financiering en/of Nationale Hypotheek Garantie en/of toestemming en/of toezegging(en) en/of andere zaken te verkrijgen.
De partij die de ontbinding inroept, dient er zorg voor te dragen dat de mededeling dat de ontbinding wordt ingeroepen uiterlijk op de **1^e** werkdag na de datum waarvan in de betreffende ontbindende voorwaarde sprake is door de wederpartij of diens makelaar is ontvangen.
Deze mededeling dient schriftelijk en goed gedocumenteerd via gangbare communicatiemiddelen te geschieden.
(...)
16.3.1 **In het kader van een mededeling, dat de ontbinding wordt ingeroepen op grond van een financieringsvoorbehoud wordt onder “goed gedocumenteerd” in ieder geval verstaan, dat de mededeling vergezeld moet gaan van bewijsstukken (met vermelding van het aangevraagde hypotheekbedrag) dat koper bij ten minste twee in Nederland erkende geldverstreckende instellingen een offerte heeft aangevraagd of heeft laten aanvragen en dat geen van die aanvragen tot het gewenste resultaat heeft geleid. Indien de mededeling niet goed gedocumenteerd is, behoeft verkoper geen genoegen te nemen met ontbinding.**”*
- 2.3 Op 2 september 2014 heeft de Adviseur een e-mailbericht aan Consument verzonden, met onder meer de volgende inhoud:
- “Ik heb inmiddels een hypotheekofferte bij [bank I] opgevraagd. Ik zal vandaag ook bij andere partijen kijken of zij een aantrekkelijke aanbieding hebben.”*
- De Adviseur heeft dezelfde dag een offerte voor een hypothecaire geldlening bij bank I opgevraagd.
- 2.4 Bank I heeft op 24 september 2014 een offerte uitgebracht. Deze offerte is op 26 september 2014 door partijen besproken, waarna door de Adviseur een offerte bij Bank II is opgevraagd. Consument heeft het financieringsvoorbehoud verlengd.
- 2.5 Consument en zijn partner hebben op 9 oktober 2014 een “opdrachtbevestiging hypotheekadvies en bemiddeling” ondertekend. Consument heeft het honorarium van € 2.489,- aan de Adviseur voldaan.

- 2.6 Bank II heeft op 30 oktober 2014 bevestigd dat de hypothecaire geldlening aan Consument zou worden verstrekt.
- 2.7 De woning is op 10 november 2014 aan Consument overgedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 2.489,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden door in eerste instantie slechts één hypotheekofferte op te vragen en daardoor onnodige vertraging te laten ontstaan in het proces van de hypotheekverstrekking. De Adviseur dient het door Consument betaalde bedrag aan honorarium aan Consument terug te betalen.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij heeft de voorwaarden en rentepercentages van meerdere geldverstrekkers vergeleken en op basis daarvan besloten in eerste instantie alleen bij de bank I een offerte op te vragen. Nadat bank I een offerte aan Consument had uitgebracht, heeft de Adviseur ook een offerte bij bank II opgevraagd. Bank II heeft de hypothecaire geldlening aan Consument verstrekt. De woning is overgedragen op de in de koopovereenkomst genoemde (initiële) overdrachtsdatum. Consument heeft dan ook geen schade geleden.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over de door de Adviseur uitgevoerde werkzaamheden in het kader van de financiering van zijn woning. Volgens Consument heeft de Adviseur de op hem rustende adviesverplichting niet naar behoren uitgevoerd. Consument heeft tijdens de zitting toegelicht dat partijen hebben afgesproken dat de Adviseur meerdere offertes tegelijk zou opvragen, zodat Consument uit deze offertes (met achteraf afwijkende voorwaarden) kon kiezen. Hij verwijst naar het e-mailbericht van 2 september 2014 en de in artikel 16.3 van de door hem ondertekende koopovereenkomst (waarin wordt gesproken over offerteaanvragen bij ten minste twee in Nederland erkende geldverstrekkende instellingen die niet tot het gewenste resultaat hebben geleid). De Adviseur heeft betwist dat deze afspraak met Consument is gemaakt, maar deze betwisting op geen enkele wijze onderbouwd.

De Commissie gaat er in haar verdere beoordeling vanuit dat partijen zijn overeengekomen dat de Adviseur tegelijk offertes bij meerdere kredietverstrekkers zou gaan opvragen. Dit blijkt naar het oordeel van de Commissie duidelijk uit de bewoordingen van het e-mailbericht van 2 september 2014 en verder heeft de Adviseur deze stelling van Consument onvoldoende betwist.

- 4.2 Het is niet in geschil dat de door de Adviseur bij Bank I opgevraagde offerte kort vóór het aflopen van het financieringsvoorbehoud werd uitgebracht en voor Consument een onacceptabele voorwaarde bevatte, namelijk de inbreng van eigen vermogen. Hierdoor moest het financieringsvoorbehoud (driemaal) worden verlengd en moest in korte tijd een kredietovereenkomst tussen Consument en Bank II tot stand worden gebracht. Deze voor Consument onzekere gang van zaken had naar het oordeel van de Commissie voorkomen kunnen worden indien de Adviseur conform afspraak in eerste instantie meerdere hypotheekoffertes had aangevraagd, waarna Consument tussen meerdere offertes had kunnen kiezen. De tijdsdruk waaronder Consument nu heeft moeten handelen is, gelet op het voorgaande, aan de Adviseur toe te rekenen.
- 4.3 Het is naar het oordeel van de Commissie onder de in r.o. 4.1 en 4.2 genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het *gehele* honorariumbedrag van € 2.489,- dat tussen partijen is overeengekomen. De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 1.244,50, zijnde de helft van het tussen partijen overeengekomen honorariumbedrag van € 2.489,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.244,50.

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.