

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-192 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 augustus 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 25 april 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Aan de orde is de vraag of de Adviseur zich voldoende heeft ingespannen om de aanvraag van een hypothecaire geldlening van Consument tot een goed en spoedig einde te brengen en of hij Consument voldoende heeft geïnformeerd over de voortgang. Van beide verplichtingen heeft de Adviseur zich verre van gekweten. Met name door ingrijpen van Consument zelf is de aanvraag uiteindelijk tot een goed einde gebracht, zij het dat toen de geldigheidsduur van de offerte van de geldverstrekker reeds was verlopen. De volgende offerte kende een hogere rente. De Commissie acht het zeer aannemelijk dat de lening bij voldoende inspanning door de Adviseur binnen de geldigheidsduur van de eerste offerte tot stand zou zijn gekomen. Als gevolg van de tekortkoming van de Adviseur lijdt Consument dus schade, welke schade door de Adviseur dient te worden vergoed. Ook is er, gelet op de geringe inspanning van de Adviseur en de ernst van de tekortkoming, aanleiding om 80% van het in rekening gebrachte honorarium aan Consument terug te betalen. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 januari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen. De uitspraak wordt gegeven in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen partijen is op 23 december 2014 een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Consument. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 3.000,- verschuldigd zou zijn.

- 2.2 Na advies van de Adviseur wordt een offerte aangevraagd bij ING, welke offerte op 26 januari 2015 wordt verstrekt.
- 2.3 Hierna verzoekt ING, in aanvulling op reeds eerder overgelegde bescheiden, nog de jaarstukken van de onderneming van Consument over het jaar 2014. Deze jaarstukken worden door Consument op 13 februari 2015 aan de Adviseur verstrekt.
- 2.4 Op 10 maart 2015 laat de Adviseur aan Consument weten dat hypothecaire geldlening bij ING bijna rond is.
- 2.5 Hierna vraagt Consument meermaals aan de Adviseur wat de stand van zaken met betrekking tot de aanvraag is.
- 2.6 In april 2015 vraagt Consument aan een medewerker van ING hoe de stand van zaken met betrekking tot de geldlening is. De medewerker van ING vraagt dit na en ontvangt op 28 april 2015 de volgende reactie:
- “Offerte is door relatie geaccepteerd. De tussenpersoon (Goedkope Hypotheek) dient echter nog wel een groot aantal stukken aan te leveren om het dossier te completeren. Wanneer dat is gebeurt dan vindt er hier controle plaats en gaan de stukken naar de notaris.”*
- 2.7 Nadat Consument de Adviseur met deze mededeling heeft geconfronteerd, verzoekt de Adviseur Consument om een aantal stukken opnieuw aan te leveren, omdat de reeds ingediende stukken inmiddels te oud waren voor ING om te beoordelen.
- 2.8 Uiteindelijk verstrekt ING een nieuwe offerte aan Consument, op basis waarvan ten slotte een overeenkomst tot stand is gekomen. Vanwege een rentestijging in de tussentijd dient Consument aan ING € 28,56 meer rente te betalen dan in het geval de geldlening op basis van de oude offerte zou zijn verstrekt. De rentevastperiode is, net zoals bij de oude offerte het geval was, op een duur van tien jaar gesteld.
- 2.9 De geldlening is uiteindelijk op 26 juni 2015 overgesloten naar ING.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het nadeel dat Consument heeft geleden als gevolg van de tekortkoming in de dienstverlening van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is ernstig tekortgeschoten in de nakoming van een aantal verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht, zodat de Adviseur gehouden is om de schade te vergoeden die Consument als gevolg daarvan heeft geleden, alsmede om de in rekening

gebracht advieskosten te vergoeden.

- 3.3 Zo heeft de Adviseur de zaak maanden laten wachten, wetende dat ING in afwachting was van bepaalde documenten. Hierover heeft de Adviseur Consument nimmer ingelicht, terwijl Consument bij herhaling heeft verzocht om informatie over de voortgang van de aanvraag. Eén en ander klemt voor Consument te meer nu zijn echtgenote in de bewuste periode tussen januari en mei 2015 ernstig ziek was en Consument de Adviseur daarover ook heeft geïnformeerd. Juist in die periode kon Consument de stress die behoorde bij de hypotheekaanvraag zeer moeilijk dragen.
- 3.4 De Commissie begrijpt de vordering van Consument in die zin dat hij enerzijds de betaalde advieskosten van € 3.000,- terug wenst te ontvangen en anderzijds het verschil tussen de rente die hij zou hebben moeten betalen als de nieuwe geldlening op basis van de eerste offerte van ING tot stand zou zijn gekomen en de rente die hij thans aan ING dient te betalen. Dit verschil bedraagt € 28,56 per maand, gedurende de rentevastperiode van 10 jaar. Ook vordert Consument een bedrag vanwege een hoger uitgevallen vergoedingsrente bij aflossing van de geldlening bij Delta Lloyd.

Verweer van de Adviseur

- 3.5 De Adviseur heeft zich, kort en zakelijk weergegeven, op het standpunt gesteld dat, hoewel de communicatie te wensen over heeft gelaten, door de Adviseur naar behoren is gehandeld. Gelet op de overgelegde jaarcijfers zou ING de aanvraag ook hebben kunnen afwijzen, maar vanwege de inspanningen van de Adviseur is het toch gelukt om de lening bij ING geaccepteerd te krijgen. De Adviseur betwist om die reden aansprakelijk te zijn voor enig nadeel.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie beoordeelt allereerst of de Adviseur heeft gehandeld zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer betaamt. Voor het antwoord op die vraag is niet doorslaggevend of de leningaanvraag uiteindelijk is geslaagd, zoals de Adviseur kennelijk veronderstelt. De Adviseur heeft namelijk een inspanningsverbintenis om te adviseren en te bemiddelen en geen resultaatverbintenis.
- 4.2 De gehele loop van de aanvraag overziend, komt de Commissie tot de conclusie dat met name voor wat betreft informatievoorziening en het actief bewaken van de voortgang ernstig is tekortgeschoten door de Adviseur. Nadat Consument medio februari 2015 de benodigde jaarstukken inleverde en de Adviseur vervolgens per email van 25 februari 2015 meldde dat zijn echtgenote ernstig ziek was, heeft de Adviseur telkens opnieuw nagelaten om Consument een accurate update te geven van de status van de aanvraag bij ING. Dit valt de Adviseur toe te rekenen, met name nu Consument herhaaldelijk heeft gevraagd naar de stand van zaken en daarbij ook herhaaldelijk te kennen heeft gegeven hoezeer de kwestie hem aan het hart ging. Hierop heeft de Adviseur amper gereageerd.

- 4.3 Ook voor wat betreft het bewaken van de voortgang van de leningaanvraag volgt de Commissie Consument in zijn stellingen. Het standpunt van de Adviseur, inhoudende dat er sprake was van een ingewikkelde aanvraag die slechts door het handelen van de Adviseur tot een succes is gebracht, is slechts zeer summier onderbouwd en is in strijd met de stukken die zich wel in het dossier bevinden. Alleen in een email van ING van 5 januari 2015 wordt melding gemaakt van de moeilijkheid van de aanvraag, reden waarom de jaarstukken van 2014 zijn opgevraagd. Van de periode hierna is door de Adviseur geen enkel bewijs aangeleverd over de oorzaak van de vertraging. Consument daarentegen heeft van ING in april 2015 zelf vernomen dat zij nog steeds in afwachting van stukken van de Adviseur, die - nota bene – na januari 2015 niet meer om enig document van Consument heeft gevraagd.
- 4.4 Uit het dossier blijkt genoegzaam dat de aanvraag uiteindelijk pas tot een goed einde is gebracht nadat Consument zelf bij ING aan de bel heeft getrokken. De Commissie meent dat het juist aan een Adviseur is om zowel over de voortgang van een hypotheekaanvraag te blijven waken als de cliënt op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. In dit geval heeft de Adviseur zich van beide verplichtingen verre van gekweten. Deze tekortkoming kan de Adviseur des te meer worden aangerekend nu hij al sedert eind februari 2015 op de hoogte was van de gezondheidssituatie van de echtgenote van Consument en zich diende te realiseren welk effect zijn handelen, althans het gebrek daaraan, had.
- 4.5 Het voorgaande brengt de Commissie tot het oordeel dat de Adviseur zich niet heeft gedragen zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur betaamt. De dienstverlening van de Adviseur heeft derhalve niet aan de overeenkomst beantwoord. De Commissie acht het, gelet op de geringe inspanning van de Adviseur en de ernst van de tekortkoming, passend dat 80% van het honorarium door de Adviseur wordt terugbetaald. Dit komt neer op een bedrag van € 2.400,-.
- 4.6 Voorts dient te worden beoordeeld of Consument ook schade heeft geleden door het handelen van de Adviseur. Omdat de aanvraag te lang heeft geduurd heeft ING de oorspronkelijke offerte niet gestand gedaan. De eerste offerte ging uit van een passeerdatum van uiterlijk 3 mei 2015. Indien de Adviseur zich op een redelijkerwijs te verwachten manier had ingespannen voor Consument, is het, zonder nader verweer van de Adviseur op dit punt, zeer aannemelijk dat de aanvraag binnen de geldigheidsduur van de eerste offerte zou zijn afgerond. De schade die hier uit voortvloeit dient derhalve voor rekening van de Adviseur te komen.
- 4.7 De schade bestaat uit het verschil van € 28,56 tussen de maandrente op de lening die bij een correcte dienstverlening van de Adviseur zou zijn afgesloten en de rente op de nieuw gesloten hypothecaire geldlening. Over de gehele rentevastperiode betaalt Consument door toedoen van de Adviseur € 3.427,20 te veel. Dat bedrag, contant gemaakt tegen rentepercentage van 2% per jaar, levert een schade per heden op van € 2.811,-. Dit dient door de Adviseur te worden vergoed.

- 4.8 Ten slotte overweegt de Commissie dat het gevorderde verschil in de vergoedingsrente die door Delta Lloyd in rekening is gebracht, niet kan worden toegekend. Uit de door Consument overgelegde indicatieve berekeningen van Delta Lloyd volgt dat aan de daarin genoemde bedragen geen rechten konden worden ontleend en dat de te betalen vergoedingsrente pas op de dag van aflossing bekend wordt. In deze zaak kan niet worden vastgesteld op welke datum de aflossing exact plaats zou hebben gevonden in het geval de dienstverlening van de Adviseur wel naar behoren zou zijn geweest. Om die reden kan evenmin worden vastgesteld welk bedrag aan vergoedingsrente Consument in dat geval zou hebben moeten betalen.
- 4.9 De Commissie komt tot het oordeel dat de dienstverlening van de Adviseur ver beneden de maat is geweest en dat de Adviseur zowel een deel van het in rekening gebrachte honorarium dient te terug te betalen als de door Consument geleden en te lijden schade dient te vergoeden. Gelet op hetgeen hierboven onder 4.5 en 4.7 is overwogen dient de Adviseur aan Consument in totaal een bedrag van € 5.827,20 terug te betalen.

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 € 5.827,20, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf het moment dat de Adviseur in verzuim komt met deze betaling.

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.