

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-330 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : De Hypotheekshop Zoetermeer B.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 18 juli 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

In de gegeven omstandigheden heeft Adviseur niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden. Adviseur heeft niet dan wel onvoldoende de bestaande hypothecaire contractuele relatie onderzocht. Adviseur heeft daardoor niet vastgesteld dat ook in het geval van algehele vrijwillige aflossing wegens verkoop van de verbonden woning mogelijk boeterente verschuldigd zou zijn. De Commissie volgt Adviseur niet in zijn stelling dat Consument hem niet dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd. Van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag verwacht worden dat hij alvorens advies te geven, de bestaande contractuele hypothecaire relatie onderzoekt en verifieert door onder meer het op (laten) vragen van een pro forma aflosnota. Vordering van Consument wordt deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- mail van Consument gedateerd 2 mei 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

- 2.1 In het najaar van 2014 verleent Consument Adviseur een opdracht tot advies en bemiddeling ter zake de financiering van een aan te kopen bestaande woning tegen betaling van een vergoeding van € 2.300,00.

- 2.2 In de mail ter bevestiging van het eerste ter oriëntatie geplande gesprek wordt Consument verzocht documenten mee te nemen, waaronder *“informatie over uw huidige hypothecaire lening, inclusief het restant van de schuldopgave”*.
- 2.3 Vervolgens is door Consument op 10 november 2014 een offerte van geldverstrekker Y alsmede het door Adviseur opgestelde adviesrapport ondertekend.
- 2.4 In het Klantprofiel (gedateerd 9 november 2014) wordt opgemerkt *“Bij het nemen van financiële beslissingen en het aanschaffen van financiële producten is het van belang een optimale afstemming te vinden tussen uw huidige en gewenste situatie en uw mogelijkheden. Uw persoonlijke doelstellingen en belangen spelen hierbij een belangrijke rol die daarom geïnventariseerd moeten worden. “*
- 2.5 Daags na de ondertekening van de offerte stuurt Adviseur Consument een mail met het verzoek nog enkele documenten aan te leveren, waaronder voor zover van belang, de *“meest recente saldo-opgave van de huidige hypotheek (bijvoorbeeld jaaroverzicht 2013)”*.
- 2.6 In verband met de algehele aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening stuurt deze geldverstrekker (XXX) desgevraagd de notaris een aflossingsnota (22 januari 2015) waarbij aan overige kosten een bedrag ad € 3.050,93 in rekening wordt gebracht. In deze brief staat: *“Volgens de voorwaarden van de Voordeelrente bent u de XXX een vergoeding per leningdeel verschuldigd in geval van algehele aflossing door vrijwillige verkoop van het onderpand. Indien u niet direct een nieuwe XXX Hypotheek sluit, en geen gebruik maakt van de Meeneemregeling of Rentemiddeling, bent u XXX een vergoeding voor vervroegd aflossen verschuldigd. “*
- 2.7 Vanwege deze kostenpost heeft Consument voorafgaande aan het passeren van de aktes per mail (19 januari 2015 en 27 januari 2015) geprobeerd met Adviseur contact te leggen. Dit lukte niet. Op 28 januari 2015 heeft Consument geprobeerd telefonisch contact te krijgen met Adviseur, hetgeen ook niet lukte. Vervolgens heeft Consument zelf contact gelegd met XXX en uitleg over de in rekening gebrachte vergoeding verkregen.
- 2.8 Per e-mail van 25 februari 2015 antwoordt Adviseur op een daags daarvoor van Consument afkomstige e-mail waarin hij, voor zover relevant, schrijft *“Ik heb inderdaad achteraf gezien dat de XXX bij de verkoop van YYY een boete in rekening heeft gebracht. Deze financiering blijkt een Voordeelhypotheek te zijn, waarbij u bij aanvang een extra rentekorting heeft ontvangen, met de afspraak dat er bij verkoop eventueel een boete kan worden doorgerekend. Toen wij in oktober 2014 aan tafel gingen voor de financiering van de woning in ZZZ, was mij dit niet bekend. Ook uit de aangeleverde stukken inzake de XXX hypotheek heb ik dit niet op kunnen maken. In uw jaaroverzicht wordt niet gesproken over de voordeelhypotheek. “*

- 2.9 Op de in het adviesrapport opgenomen vraag naar de gewenste rentevastperiode heeft Consument geantwoord de rente voor een periode van 12 tot 20 jaar vast te willen zetten.
- 2.10 Adviseur heeft Consument naderhand voorgerekend dat tijdens de uitvoering van de opdracht, vanwege de toenmalige rentestand, nagenoeg geen boeterente verschuldigd zou zijn geweest. Adviseur heeft voorts berekend dat de betaalde boeterente binnen de eerste rentevastperiode van 20 jaar, namelijk na ongeveer 2,5 jaar, is terugverdiend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Adviseur hem zal compenseren door de in rekening gebrachte boeterente te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is jegens Consument in de uitoefening van de verleende opdracht tot advies/bemiddeling toerekenbaar tekort geschoten hetgeen tot schadeplichtigheid leidt. Van Adviseur had verwacht mogen worden dat hij ter uitvoering van de verleende opdracht een passend advies zou geven door, onder meer, de bestaande hypothecaire relatie van Consument volledig te onderzoeken en verifiëren. Adviseur heeft geen offerte of andere stukken opgevraagd waaruit de aard van de geldlening en de daarmee samenhangende rechten en verplichtingen zouden kunnen worden vastgesteld. Er is volstaan met de mondeling verstrekte toelichting en de desgevraagd overgelegde stukken zoals jaaroverzichten en belastingaangifte. Hiernaast beklagt Consument zich over de wijze waarop Adviseur, nadat hij zijn klacht kenbaar maakte, heeft gereageerd. Adviseur belde niet terug en reageerde eerst nadat de aktes waren gepasseerd en Consument wederom contact had gezocht.

3.3 *Verweer Adviseur*

Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter toetsing ligt de vraag voor of Adviseur in strijd met de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld en op grond daarvan schadeplichtig is. De Commissie zal derhalve moeten onderzoeken of Adviseur, gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Adviseur Consument ter inventarisatie van de bestaande financiering en ter bepaling van diens persoonlijke belangen gevraagd heeft onderliggende stukken aan te reiken. Stukken die zijn opgevraagd ten behoeve van het eerste gesprek.

En na ondertekening van de in aansluiting op zijn advies opgestelde offerte, zijn ook stukken opgevraagd.

- 4.3 Uit deze opgevraagde stukken heeft Adviseur kunnen achterhalen dat XXX de geldverstrekker was, de hoogte van de lening alsmede het feit dat het een aflossingsvrije lening betrof. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur hiermee niet onderzocht dan wel geverifieerd of en zo ja welke nadere contractuele verplichtingen, zoals mogelijke verschuldigde boeterente, op Consument zouden kunnen rusten. Van een redelijk handelend en redelijke bekwaam adviseur mag verwacht worden dat door hem, voordat tot advisering en bemiddeling wordt overgegaan, onderzoek wordt verricht en zijn advies daarop afstemt. Meer concreet: het had op de weg van Adviseur gelegen om bij XXX een pro forma aflosnota te vragen of Consument te verzoeken dat te doen.
- 4.4 Het verweer van Adviseur ter zake dat hem geen verwijt past omdat hij niet bij de bestaande financiering betrokken was en mede daardoor afhankelijk was van de door Consument aangeleverde informatie, overtuigt niet. Het is aan juist aan Adviseur om niet alleen inzicht in de cijfermatige kant van de bestaande hypothecaire overeenkomst van geldlening te verkrijgen maar ook in de overige verplichtingen. Zo is niet uit het dossier gebleken dat Adviseur om de onderliggende offerte en/of hypotheekakte heeft gevraagd dan wel dat Consument heeft geweigerd deze stukken te verstrekken. Stukken die, zo heeft de Commissie kunnen vaststellen, voorhanden waren. Anders dan Adviseur heeft gesteld kon hij door dit na te laten er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het in casu niet om een Voordeelhypotheek zou gaan en dus geen boete verschuldigd zou zijn.
- 4.5 Los van het vorenstaande heeft als onweersproken te gelden dat Adviseur door middel van onderliggende berekeningen heeft aangetoond dat de door Consument gemaakte keuze passend was. De geaccepteerde offerte omvatte een rentevastperiode voor 20 jaar en ruim binnen deze periode, namelijk binnen 2,5 jaar, is de boeterente terugverdiend.
- 4.6 Wat betreft het klachtonderdeel gericht op de bejegening merkt de Commissie het volgende op. De Commissie stelt vast dat Adviseur zowel vóór als kort na de aflossing van de bestaande lening niet uit eigen beweging heeft gereageerd op de verzoeken van Consument contact op te nemen. Dat Consument hierover zijn beklag heeft gedaan, begrijpt de Commissie. De Commissie is van oordeel dat van Adviseur verwacht mag worden zijn bedrijfsvoering zo te hebben ingericht dat situaties zoals hier beschreven zich niet voordoen. De Commissie acht derhalve dit klachtonderdeel gegrond maar verbindt hieraan geen financiële vergoeding omdat van geleden financieel nadeel geen sprake is.
- 4.7 De conclusie is dat Adviseur in de uitvoering van zijn opdracht gedeeltelijk, namelijk ter zake de inventarisatiefase, toerekenbaar tekort is geschoten en uit dien hoofde schadeplichtig is. Wat betreft de vraag naar een passende compensatie overweegt de Commissie Consument niet te volgen in zijn vordering Adviseur de boeterente terug te laten betalen. Ten eerste niet omdat dankzij de bemiddeling door Adviseur heeft

Consument financiering van zijn nieuw aangekochte woning verkregen. En ook niet omdat als gesteld en onweersproken heeft te gelden dat de nieuwe geldverstrekker destijds scherpere tarieven heeft geboden, het advies aansluit op de wensen van Consument en, ten slotte, vanwege het feit dat de boeterente ruim binnen de eerste rentevastperiode is terugverdiend. Dat Consument in het geval de inventarisatie wel volledig zou zijn uitgevoerd zijn financiering bij de bestaande geldverstrekker zou hebben ondergebracht heeft de Commissie niet kunnen vaststellen en is ook niet anderszins aannemelijk geworden. Dit in aanmerking nemende acht de Commissie een (gedeeltelijke) restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingsvergoeding op zijn plaats en stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 1.000,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,00.

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. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.