

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-33 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 juni 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 19 juli 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Adviseur heeft in zijn adviesrelatie naar Consument, gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur gehandeld.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen;
- de repliek;
- aanvullende reactie Consument met bijlagen gedateerd 31 maart 2016
- het adviesrapport ingediend op 24 april 2016;
- reactie Consument hierop gedateerd 26 april 2016.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor niet-bindend waardoor de uitspraak niet-bindend is. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 maart 2016 en zijn aldaar verschenen. Beide partijen hebben gehoor gegeven aan de na afloop van de hoorzitting geboden gelegenheid nadere stukken in te dienen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 2 september 2014 hebben Consument en zijn echtgenote Adviseur een opdracht tot advies en/of bemiddeling verstrekt ter zake oversluiting van de bestaande aflossingsvrije hypothecaire financiering (ad € 163.215,00) tegen betaling van een bedrag van € 2.500,00. Indien de opdracht voortijdig door Consument wordt beëindigd heeft deze zich tot betaling van een bedrag € 1.875,00 verplicht.

2.2 Bij een tweede bezoek (23 september 2014) is door Adviseur berekend dat bij oversluiting van de bestaande hypothecaire lening de te betalen boeterente € 15.030,00 zal bedragen.

2.3 In aansluiting hierop is door Adviseur een financieringsaanvraag voor een leenbedrag (incl. boeterente) van € 181.345,00 ingediend. De vervolgens opgestelde offerte gedateerd 15 oktober 2014 bestaat uit twee leningdelen te weten een aflossingsvrije lening (box 1) en een annuïtaire lening (box 3).

2.4 Op pagina 4 van de offerte is over annuleringskosten het volgende, voor zover relevant, bepaald:

“U betaalt annuleringskosten als de hypotheekakte niet passeert binnen de termijn die u in de getekende offerte (28 januari 2015, toevoeging Geschillencommissie) bent overeengekomen. Deze kosten zijn 1% van het aangevraagde bedrag.

-/-

Door ondertekening van deze offerte machtigt u XXX om de eventuele annuleringskosten automatisch van uw Betaalrekening af te schrijven. Het nummer van uw betaalrekening is : 111. Dit nummer vult u ook in op het machtigingsformulier”.

2.5 Onder het kopje “Overig” van deze offerte, is voor zover relevant, het volgende bepaald: *“Bij de aanbieding van deze financiering is sprake van afwijking van de standaardverstrekkingnormen die passen bij uw inkomen zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. De adviseur heeft u geattendeerd op het feit dat de lasten die verbonden zijn aan deze financiering hoger zijn dan op basis van deze standaardnormen mogelijk is. De adviseur heeft u gewezen op de risico’s die daaraan zijn verbonden. U verklaart aan de bank dat u deze risico’s begrijpt en aanvaardbaar acht”.*

2.6 Consument heeft in deze offerte ter zake de in te schakelen notaris aangegeven van de door XXX aangeboden notariesservice gebruik te willen maken. In de offerte is toegelicht dat deze service inhoudt dat een notaris in de buurt van de woonplaats van Consument contact met hem zal leggen.

2.7 Consument en zijn echtgenote hebben deze offerte op 22 oktober 2014 voor akkoord ondertekend.

2.8 Een taxateur heeft Adviseur een nota voor de uitgevoerde taxatie van de woning van Consument toegestuurd. Op deze nota gedateerd op 4 november 2014 staat Consument als opdrachtgever genoteerd.

2.9 Adviseur vraagt [X notarissen] te Noord X (mail van 6 november 2014) een pro forma nota bij de bestaande geldverstrekker op te vragen.

2.10 Tijdens een derde gesprek (19 november 2014) laat Adviseur Consument weten zich wat betreft de boeterente mogelijk verrekend te hebben. Adviseur belt daarop in bijzijn van Consument de bestaande bank. De bestaande geldverstrekker heeft daarop per mail van 19 november 2014 (te 16:05 uur) geantwoord en aangegeven dat de totale berekende boeterente (met als peildatum 19 november 2014) € 27.419,33 bedraagt.

2.11 Consument stuurt deze e-mail 's avonds Adviseur toe (d.d. 19 november 2014 te 19:28 uur) waarin hij, voor zover relevant, heeft geschreven:

Om het verhaal compleet te maken, bij deze de mail die ik van de bestaande bank (toevoeging Commissie) het eerst kreeg. Naar aanleiding van deze mail, heb ik de bank gebeld, en die vertelde me dat alles naar een notaris in Noord X (toevoeging Commissie) gestuurd was. Ik kan jou meedelen, dat ik niets heb met een notaris te Noord X. Ik heb hem gevraagd of hij deze gegevens naar mij wilde mailen. Later op de middag kreeg ik de mail die je reeds hebt ontvangen. Nu zijn we wel heeeeel erg benieuwd hoe jullie dit grote gat gaan oplossen. Meer betalen, willen we niet en kunnen we niet, maar we verwachten wel een oplossing. En dat alles geregeld is voor 1 december, zo niet, dan gaat alles over”.

2.12 Als bijlage bij een e-mail van 9 december 2015 is door Adviseur Consument een tweede offerte toegestuurd. In deze tweede offerte is de door de bestaande bank berekende boeterente meegefinancierd. In deze e-mail is door Adviseur geschreven *“Zoals afgesproken mail ik u bij deze de door ING afgegeven offerte. Kijkt u hem rustig even door en als u vragen heeft kunt u mij uiteraard even mailen. De maandelijkse lastenverlichting is ondanks de hoge boeterente toch nog bijna € 100,00 per maand t.o.v. uw huidige maandlasten. De rente staat na accepteren van deze offerte voor de komende 10 jaar vast. Als u akkoord bent dan graag de offerte even uitprinten en dan graag retour mailen”.*

2.13 Consument heeft hierop Adviseur de volgende dag per e-mail geantwoord en daarin geschreven *“Zoals jij weet zijn wij met jou een weg ingeslagen op basis van een ingeschatte boeterente van circa € 15.000. Op basis van dat gegeven hebben wij besloten een en ander verder met jou uit te werken. Ons doel was immers een aanzienlijke maandelijkse kostenverlaging en diende de te betalen boete op te wegen tegen het te behalen voordeel in lasten. Dat was jou duidelijk bekend. Jouw oorspronkelijk plan, uitgaande van een boete van € 15.000 leek ons ook redelijk en acceptabel. Jouw inschatting van de hoogte van de boete bleek helaas foutief en die boete bleek volgens opgaaft van bestaande (toevoeging Commissie) bank ruim € 27.000. Wij zijn daar enorm van geschrokken zoals jij weet en het oorspronkelijke plan was dus niet meer uitvoerbaar. We hebben je gevraagd het ontstane probleem op te lossen en nu ben jij met plan B gekomen. Aangezien de enige oplossing blijkbaar is om nog maar meer te lenen en een boete van € 27.000 te accepteren, hebben wij besloten hier niet mee verder te gaan. Eenvoudigweg omdat wij de boete veel te hoog vinden en in geen enkele verhouding meer staat met het te behalen voordeel, althans de te betalen maandelijkse lastenverlichting. Gelet op onze persoonlijke situatie zou het hiermee doorgaan volgens ons onverstandig zijn, zeker in financieel opzicht. Iets waarop jij ons eigen niet of nauwelijks hebt gewezen en dat verbaast ons eigenlijk. Wij hebben volledig op jou vertrouwd en op basis van een door afgegeven inschatting zijn we met je verder gegaan. Hadden wij direct geweten dat de boeterente zo hoog zou zijn, dan zouden wij direct al besloten hebben niet verder te gaan en het voor nu zo te laten als het is”.*

2.14 Op de vraag van Consument (e-mail 9 februari 2015 te 15:02 uur) om aan te tonen dat hij met de indiening van de tweede offerte akkoord is gegaan, antwoordt Adviseur op diezelfde dag per e-mail *”Mijn collega heeft medio november een (gewijzigde) hypotheekofferte aangevraagd om na te kunnen gaan of XXX de gehele boetebedrag ook mee wilde financieren. Op 20 november hebben wij hierop een positief antwoord mogen ontvangen, door middel van een hypotheekofferte.*

Aan deze offerte zijn geen kosten verbonden. De offerte was alleen bedoeld om klant inzicht te kunnen geven wat de maandlasten zoude worden voor cliënt”.

2.15 In de tweede offerte (gedateerd 1 december 2014) is de totale leensom op € 193.345,00 gesteld. Voorts is daarin opgenomen dat Consument te kennen heeft gegeven dat ten overstaan van X notaris in Noord X de aktes dienen te passeren.

2.16 Adviseur heeft desgevraagd na afloop van de hoorzitting een adviesrapport (gedateerd 19 november 2014) overgelegd. In dit adviesrapport is uitgegaan van het leenbedrag zoals in de tweede offerte is verwerkt. Uit dit rapport volgt dat Consument en zijn echtgenote met pensioen zijn. De inkomsten bestaan uit AOW en een door Consument opgebouwd pensioen. De rente van de bestaande lening staat voor 20 jaar vast en eindigt per medio 2027. De bruto woonlast van de bestaande financiering is op € 698,00 gesteld.

2.17 Uit het adviesrapport volgt verder dat de te maken oversluitkosten van € 30.777,00 na een periode van 186 maanden zijn terugbetaald. In het rapport (“6.2 uw hypotheek”) is hierover geschreven *“U verdient de kosten van de oversluiting niet terug gedurende uw eerste rentevastperiode. U bent hiervan op de hoogte”.*

2.18 In het adviesrapport is onder het kopje “5.2 Adviessamenvatting” het huidig netto besteedbaar inkomen op € 1.850,00 gesteld. Het netto besteedbaar inkomen na advies is op € 1.934,00 bepaald.

2.19 In het rapport (“5.3 samenvatting van ons advies”) is geschreven dat het gesprek met Adviseur verband houdt met de wens van Consument verlichting van de maandlasten te realiseren.

2.20 Consument stelt de tweede offerte niet te hebben ondertekend.

2.21 Op 9 februari 2015 is Consument een afdruk van de destijds door Adviseur op 2 september 2014 opgestelde boeterenteberekening overhandigd. Op deze afdruk staat rechts onderaan *“Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend”.*

2.22 Op het verzoek van Consument aan Adviseur hierop toe te lichten *“hoe er in amper twee maanden tijd zo veel verschil kan zijn ontstaan tussen indicatie en werkelijk te betalen boete?”* (e-mail van 9 februari 2015) antwoordt Adviseur op dezelfde dag per e-mail: *“Wellicht heeft bestaande (toevoeging Commissie) bank allerlei commerciële kortingen toegepast bij deze klant waardoor de boete bij openbreken van het contract hoger is. Adviseur heeft de boeteberekening gemaakt n.a.v. de stukken welke hij van de klanten heeft ontvangen”.*

2.23 Consument heeft desgevraagd na de zitting contact gelegd met de bestaande bank met het verzoek de oorzaak van het verschil in de gemaakte boeterenteberekeningen toe te lichten. Het overgelegde en ook aan Adviseur toegestuurde antwoord van de bestaande bank (per e-mail d.d. 15 maart 2016) luidt, voor zover relevant, *“Uw Financieel Adviseur heeft waarschijnlijk gerekend met de vergelijkingsrente van 20 jaar, dit is namelijk de oorspronkelijke rentevast periode van de lening. Deze rente is hoger dan de vergelijkingsrente die de bestaande (toevoeging Commissie) bank hanteert”*.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 In het klachtformulier (onderdeel “8 Mogelijke oplossing”) vordert Consument dat Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de gemaakte kosten zoals de annuleringskosten ter zake de offerte (ad € 1.813,45) en de annuleringsvergoeding aan de Adviseur (ad € 1.875,00).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelende en redelijk bekwame adviseur verwacht had mogen worden. Hij is daarin toerekenbaar tekort geschoten en uit dien hoofde schadeplichtig. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3 Consument heeft Adviseur de opdracht gegeven te onderzoeken of het omzetten/oversluiten van zijn bestaande hypothecaire lening tot een lagere maandlast zou leiden. De hoogte van de boeterente en de vraag of dit bedrag zou kunnen worden meegefinancierd speelde daarbij een belangrijke rol. Over eigen middelen beschikte Consument namelijk niet. Adviseur was hiermee alsook met het door Consument aan dit oversluiten verbonden totale maximum bedrag van € 20.000,00, bekend. Omdat de door de Adviseur vervolgens berekende boeterente hier ruim onder viel, is besloten een offerte op te vragen. Deze offerte is door Adviseur niet in zijn geheel aan Consument voorgelegd en ook niet toegelicht. Adviseur heeft Consument ter tekening voorgelegd die pagina van de offerte waarop de handtekeningen gezet dienden te worden. Consument en zijn echtgenote hebben dit vervolgens gedaan. Consument was zich hierdoor niet bewust van het feit dat annulering van een voor akkoord ondertekende offerte kosten met zich mee zouden brengen. Eerst na ondertekening van de offerte heeft Consument bij de bestaande bank een pro forma nota moeten opvragen. Consument is van mening dat Adviseur onzorgvuldig heeft gehandeld door niet voorafgaande aan het aanvragen van de offerte bij de bestaande bank navraag te (laten) doen naar de mogelijke hoogte van de boeterente. De gemaakte boeterenteberekening is Consument niet eerder dan tijdens de interne klachtprocedure ter hand gesteld. Een adviesrapport heeft Consument niet eerder dan tijdens de onderhavige procedure ontvangen. Consument heeft de kosten van derden (taxateur, notaris, annuleringskosten nieuwe geldverstrekker), deels met behulp van een financiering, voldaan. Consument heeft het vermoeden dat Adviseur de tweede offerte bij de nieuwe geldverstrekker heeft ingediend. Dit omdat de nieuwe geldverstrekker heeft geschreven dat dit met Consument in de offerte die hij heeft ondertekend is afgesproken. De annuleringsnota was afgestemd op het leenbedrag uit de tweede offerte.

Telefonisch heeft de nieuwe geldverstrekker Consument verteld dat de tweede offerte is gedateerd op 22 oktober 2014. Op die dag is door Consument de eerste offerte ondertekend. Verder weet Consument niets af van een notaris uit Noord X. De gegevens van deze notaris zijn wel in de tweede offerte verwerkt. Uiteindelijk heeft de geldverstrekker genoegen genomen met de betaling van de annuleringsnota behorend bij de eerste offerte door Consument.

3.4 Verweer

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat Adviseur zijn opdracht tot advies en/of bemiddeling ter zake het oversluiten van de bestaande hypothecaire geldlening niet heeft uitgevoerd zoals het een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur betaamt.

4.2 Over de door Adviseur gemaakte boeterenteberekening merkt de Commissie het volgende op. Dat Adviseur het indicatieve karakter van zijn berekening met Consument heeft gedeeld, is de Commissie niet gebleken. Op de afdruk van de berekening is dit weliswaar vermeld, maar deze afdruk is Consument eerst overhandigd na beëindiging van de opdracht. Verder is door de Commissie niet te achterhalen op welke gegevens Adviseur zijn berekening heeft gebaseerd. Adviseur heeft zijn stelling, dat hij de tarieven van de bestaande bank heeft gebruikt, niet nader onderbouwd. De door hem gebruikte tarieven zijn door de Commissie dan ook niet te verifiëren. Adviseur heeft, tot slot, niet dan wel onvoldoende weersproken dat aan zijn boeterente berekening fouten kleven. De Commissie voegt hieraan toe dat, gegeven de specifieke feiten en omstandigheden van deze klachtkwestie (zie hiervoor r.o. 2.12) van Adviseur verwacht had mogen worden dat deze Consument had gewezen op de mogelijkheid een pro forma nota bij de bestaande bank op te vragen. Dit mede omdat Adviseur de financieringsaanvraag op de eigen berekening heeft afgestemd. Als Adviseur Consument voorafgaande aan het indienen van de financieringsaanvraag op deze mogelijkheid had gewezen dan had hij Consument in de gelegenheid gesteld een weloverwogen keuze te maken. Door dit na te laten en een pro forma nota eerst op te (laten) maken *na* ondertekening van de offerte heeft Adviseur niet gehandeld zoals van een redelijk en vakbekwame adviseur verwacht had mogen worden.

4.3 Over het verstrekte advies verband houdende met de eerste offerte, merkt de Commissie het volgende op. Gespreksverslagen, onderliggende berekeningen ter vergelijking van de bestaande en de nieuwe financiering, een berekening over de terugverdienperiode, een adviesrapport dat ten grondslag ligt aan de eerste offerte, ontbreken. Vanwege deze ontbrekende stukken kan de Commissie niet beoordelen of het verstrekte advies passend was. Omdat deze stukken ontbreken moet wel worden aangenomen dat Adviseur niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.

4.4 Adviseur heeft de stelling van Consument dat over de wijze waarop de eerste offerte is gepresenteerd en is ondertekend niet dan wel onvoldoende weersproken. De Commissie gaat dan ook uit van hetgeen door Consument ter zake is gesteld.

De Commissie acht een dergelijke handelwijze in strijd met handelen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur mag worden verwacht.

4.5 Wat betreft de tweede financieringsaanvraag overweegt de Commissie als volgt. Dat Adviseur de tweede financieringsaanvraag heeft ingediend in overleg met Consument en/of met diens toestemming, is de Commissie niet gebleken. - Zie hiervoor r.o. 2.14. De Commissie stelt verder vast dat Adviseur deze offerte zonder nadere toelichting ter tekening heeft voorgelegd en niet, zoals later door Adviseur is gesteld, ter informatie. Zie hiervoor r.o. 2.14. Daarbij komt dat Adviseur een adviesrapport gedateerd 19 november 2014 eerst tijdens de onderhavige procedure Consument ter hand heeft gesteld. Aan de hand van dit adviesrapport stelt de Commissie, tot slot, vast dat het advies niet passend is. Uit het rapport volgt namelijk dat de kosten van het oversluiten niet in de nieuwe rentevastperiode worden terugverdiend. Aan dit alles verbindt de Commissie de conclusie dat Adviseur in strijd met zijn jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld.

4.6 Nu uit hetgeen hiervoor is overwogen is komen vast te staan dat ter zake diens advies en bemiddeling Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur verwacht had mogen worden, is Adviseur dan ook gehouden de door de geldverstrekker in rekening gebrachte annuleringsvergoeding te voldoen. Zie r.o. 4.2 tot en met 4.4.

4.7 Daarnaast is het naar het oordeel van de Commissie onder de in de rechtsoverweging 4.2 tot en met 4.5 genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de tussen partijen overeengekomen annuleringsvergoeding.

4.8 De conclusie is dat vast is komen te staan dat Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.813,45 alsmede een bedrag € 1.875,00 dan wel ter zake de verleende opdracht tot advies en/of bemiddeling een crediteringsnota te (laten) toesturen.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.