

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-464 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Adviesgroep Combined Gouda B.V., gevestigd te Waddinxveen,
verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 30 september 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Partijen zijn een opdracht van dienstverlening overeengekomen, waarin is opgenomen dat Consument geen kosten verschuldigd zal zijn indien de hypotheekaanvraag wordt afgewezen om redenen die bij Aangeslotene bekend waren. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene bekend had kunnen zijn met het feit dat de woning een agrarische bestemming heeft en oordeelt dat Consument geen kosten verschuldigd is voor de dienstverlening. De vordering met betrekking tot gevolgschade wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene inclusief bijlagen;
- de repliek van Consument inclusief bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene inclusief bijlagen;
- de reactie van Consument op de dupliek van Aangeslotene inclusief bijlagen.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Op [datum] heeft Consument de koopakte voor een woning ondertekend.
- 2.2 Op 1 mei 2015 heeft Consument een geldlening afgesloten bij haar vader tegen een rente van 6% ten behoeve van de financiering van de aan te kopen woning. Consument was voornemens deze lening over te sluiten naar een professionele geldverstrekker. Consument heeft Aangeslotene hiervoor benaderd.

- 2.3 Op 26 mei 2015 heeft Consument de vereiste identificatiedocumenten, documenten met betrekking tot het inkomen en het taxatierapport aan Aangeslotene verstuurd. Uit het taxatierapport blijkt dat het binnen- en buitenonderhoud en de bouwkundige staat van de aan te kopen woning slecht is, dat sprake is van achterstallig onderhoud en dat de aan te kopen woning een 'vrijstaande cultuurhistorische herenboerderij' betreft 'in een lange straat met voornamelijk vrijstaande woonboerderijen, waarvan er velen louter de bestemming wonen hebben'. Ook staat vermeld dat (onder andere) een kadastrale kaart als bijlage is toegevoegd.
- 2.4 Op 2 juni 2015 heeft Aangeslotene een eerste en voorlopig advies in de vorm van een hypotheekanalyse aan Consument afgegeven. In de begeleidende e-mail is vermeld dat de hypotheekanalyse geen offerte is en dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Op 3 juni 2015 om 19:00 uur zou Aangeslotene contact opnemen met Consument om de analyse te bespreken. Voort is in de e-mail vermeld:
- "Nadat wij de analyse met elkaar hebben besproken, kan de volgende stap zijn:*
- *Ik pas nog een aantal zaken aan in de analyse om beter aansluiting te vinden bij uw wensen en doelstellingen*
 - *Ik vraag de offerte aan*
 - *Ik bereken een alternatieve oplossing voor u*
 - *Wij spreken samen een andere actie af"*
- 2.5 Op 3 juni 2015 heeft Consument nog aanvullende stukken aan Aangeslotene verstuurd, waaronder de getekende koopakte van de woning. Aan de koopakte is een kadastraal uittreksel gehecht d.d. 6 mei 2005. Hierop is, voor zover relevant, vermeld: 'Omschrijving kadastraal object: *WONEN (AGRARISCH) TERREIN (NATUUR)*'
- 2.6 Op 4 juni 2015 heeft Aangeslotene het aanvraagformulier voor een hypothecaire geldlening en de opdrachtbevestiging van dienstverlening aan Consument verstuurd, die het op dezelfde datum heeft ondertekend. In deze opdrachtbevestiging van dienstverlening is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:
- "Vergoeding NHP**
- NHP brengt voor hypotheekadvies en bemiddeling een eenmalige vergoeding in rekening van € 1.390,00. Kosten voor aanvullende diensten of producten (bijvoorbeeld een taxatierapport, het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering of het aanvragen van bankgarantie) brengen wij apart bij u in rekening.*
- Extra kosten & toeslagen**
- In de volgende situaties brengt NHP extra kosten in rekening:*
- *Hypotheekadvies voor een ondernemer* € 249,00
 - *Bemiddeling in een hypotheek voor geldverstrekkers MUNT (...)* € 395,00

Uw opdracht wordt afgewezen door de geldverstrekker

Indien uw aanvraag wordt afgewezen door een geldverstrekker, bent u géén kosten aan NHP verschuldigd als de afwijzing plaatsvindt o.b.v. bij NHP bekende informatie en gegevens. Indien echter de afwijzing heeft plaatsgevonden o.b.v. nieuwe informatie (bijv. een verzwegen BKR-registratie, het niet melden van bepaalde financiële verplichtingen etc.), brengt NHP het volledige tarief voor advies en bemiddeling in rekening.”

- 2.7 Aangeslotene heeft voor Consument het Aanvraagformulier Hypothecaire Geldlening ingevuld. Op 16 juni 2015 heeft Aangeslotene (onder andere) de voorlopige hypotheekofferte van de geldverstrekker aan Consument verstuurd.
- 2.8 Op 23 juli 2015 heeft Aangeslotene Consument bericht dat de hypotheekaanvraag door de geldverstrekker is afgewezen, omdat het onderhoud van de woning slecht is en omdat de bestemming van de woning agrarisch is. Voor het overige wordt in de e-mail vermeld: *“Uit het aangeleverde taxatierapport is voor ons niet gebleken dat er sprake is van een agrarische grond. Wij weten dat geldverstrekker hierop geen financiering verstrekt. De aanvraag hadden wij dan ook niet ingediend als dit voor ons bekend was.”*
- 2.9 Partijen zijn ter zitting in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten. Voor zover relevant zal de toelichting in de punten 3.2 en 3.3. zijn opgenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 6.012,64 bestaande uit de kosten voor het ‘hypotheekadvies voor een ondernemer’ van € 249,00, alsmede de kosten van een nieuw taxatierapport van € 225,00 en de teveel betaalde rente over de periode van 1 augustus 2015 tot 6 januari 2016, zijnde € 5.538,64.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- in de overeenkomst van dienstverlening is opgenomen dat géén kosten verschuldigd zullen zijn indien de aanvraag wordt afgewezen. Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen kosten voor de financiële haalbaarheid of voor advies- of bemiddelingskosten;
 - op de website van Aangeslotene wordt gesteld dat dient te worden betaald voor werkzaamheden. ‘Dat doet u wanneer u een hypotheek bij ons afsluit’, zo luidt de tekst. Consument heeft nimmer een hypothecaire geldlening via Aangeslotene afgesloten en dus is zij geen kosten verschuldigd;
 - de financiële haalbaarheid van het verkrijgen van een hypothecaire geldlening is een belangrijk onderdeel van de hypotheekaanvraag. Aangeslotene is een professionele partij en dient zorgvuldig te handelen en zich ervan te vergewissen dat alle relevante informatie aanwezig is.

Consument heeft geen ervaring op het gebied van hypotheeken en was derhalve afhankelijk van Aangeslotene. Zij heeft meermaals gevraagd of alle benodigde documenten aanwezig waren en deze vraag is door Aangeslotene steeds bevestigend beantwoord;

- Aangeslotene heeft nimmer gevraagd of de aan te kopen woning mogelijk een agrarische bestemming had. Consument heeft desondanks meermaals aangegeven dat de aan te kopen woning een woonboerderij betrof. Dit blijkt tevens uit het taxatierapport. Aangeslotene heeft gesteld dat het kadastraal uittreksel niet aan het taxatierapport was toegevoegd. Hij heeft hier echter nooit om gevraagd en heeft aangegeven dat het dossier van Consument compleet was. Uit het taxatierapport zelf blijkt overigens voldoende dat de woning een agrarische bestemming betrof;
- het advies en de dienstverlening van Aangeslotene is slecht en er is geen sprake van prettige communicatie;
- Aangeslotene heeft gesteld dat financiering van de woning 'praktisch vrijwel niet mogelijk is', maar Consument heeft via een andere geldverstrekker zonder moeite wel een hypothecaire geldlening verkregen;
- door de slechte dienstverlening van Aangeslotene heeft Consument vertraging opgelopen, waardoor zij een tijd lang een hogere rente heeft moeten betalen dan nodig was en bovendien ook een nieuw taxatierapport moest worden opgesteld.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene heeft formeel en inhoudelijk bezwaar tegen de eisverhoging van Consument;
- de aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor Consument is afgewezen op basis van informatie die bij Aangeslotene nog niet bekend was. Consument is conform de overeenkomst van dienstverlening gehouden de kosten van € 249,00 aan Aangeslotene te vergoeden;
- de kosten voor het 'hypotheekadvies voor een ondernemer' van € 249,00 moeten sowieso worden betaald, omdat ten aanzien hiervan werkzaamheden zijn verricht. Deze kosten vallen niet onder de afwijzingsclausule;
- de familiale lening van Consument is op 1 mei 2015 afgesloten tegen een rente van 6%, terwijl de rentetarieven destijds rond de 3,55% tot 4% waren. De berekening van de schade dient dan ook te worden gebaseerd op het lagere rentepercentage;
- Consument heeft wel een taxatierapport aan Aangeslotene verzonden, maar heeft nagelaten daaraan het kadastrale uittreksel toe te voegen. Aangeslotene had dan ook niet kunnen weten dat de woning een agrarische bestemming had;
- Consument heeft hooguit 18 dagen vertraging opgelopen, waardoor de berekening van de extra rente dus niet correct is.

4. Beoordeling

Kosten voor advies aan een ondernemer

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument de Opdrachtbevestiging Hypotheekadvies en bemiddeling heeft ondertekend. Hierdoor is een opdracht van dienstverlening, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand gekomen. In de opdrachtbevestiging is de volgende zinsnede opgenomen:

“Indien uw aanvraag wordt afgewezen door een geldverstrekker, bent u géén kosten aan {Aangeslotene} verschuldigd als de afwijzing plaatsvindt o.b.v. bij {Aangeslotene} bekende informatie en gegevens.”

4.2 Aangeslotene heeft ten aanzien van deze zinsnede gesteld dat de kosten van € 249,00 voor het hypotheekadvies voor een ondernemer buiten deze bepaling valt, omdat de werkzaamheden sowieso door Aangeslotene zijn verricht en Consument hiervoor dus dient te betalen. Consument heeft gesteld dat er geen uitzonderingsclausule in de bepaling is opgenomen en dat op de website ook is vermeld dat geen kosten verschuldigd zijn indien geen hypothecaire geldlening tot stand komt. De Commissie stelt vast dat slechts in de bepaling is opgenomen dat geen kosten verschuldigd zijn, indien Aangeslotene bekend was met de informatie en gegevens op grond waarvan de lening is afgewezen. De Commissie volgt derhalve het standpunt van Consument.

4.3 De Commissie stelt vast dat Consument op 26 mei 2015 reeds per e-mail een kopie van het taxatierapport d.d. 5 maart 2015 aan Aangeslotene heeft toegezonden. Aangeslotene heeft gesteld dat het kadastraal uittreksel niet was toegevoegd aan het taxatierapport. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene had behoren te weten dat de woning een agrarische bestemming heeft. Aangeslotene had immers uit het taxatierapport kunnen opmaken dat het kadastraal uittreksel als bijlage aan het taxatierapport gehecht zou moeten zijn. Daarnaast heeft Aangeslotene op 2 juni 2015 aan Consument een voorlopige hypotheekanalyse verstrekt, waarbij is vermeld dat dit nog zal worden aangepast na een gesprek met Consument. Consument heeft op 3 juni 2015 aanvullende stukken gestuurd, waaronder de koopakte waaraan ook het kadastraal uittreksel was bevestigd.

4.4 De Commissie wijst dit klachtonderdeel en de bijbehorende vordering dan ook toe.

Kosten taxatierapport en teveel betaalde rente

4.5 Consument heeft tevens de schade die zij heeft geleden ten gevolge van de handelwijze van Aangeslotene, bestaande uit additionele taxatiekosten en teveel betaalde rente, gevorderd. Alhoewel de Commissie de redenering van Consument begrijpt en zij er begrip voor heeft dat de additionele kosten voor Consument onwenselijk zijn, oordeelt de Commissie ten aanzien hiervan dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, nu onvoldoende is komen vast te staan dat er een causaal verband is tussen de handelwijze van de Bank en de door Consument gevorderde kosten.

De conclusie is dat Aangeslotene op de hoogte had kunnen zijn van het feit dat de woning een agrarische bestemming heeft. Op grond van de bepalingen in de overeenkomst is Consument in een dergelijk geval geen kosten verschuldigd. Aangeslotene dient dan ook de kosten van € 249,00 aan Consument terug te betalen. Voor het overige komen de kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

De Commissie beslist dat Aangeslotene vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 249,00 vermeerderd met rente gelijk aan de wettelijke rente.

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.