

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-480 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Woerd Financiële Diensten B.V., gevestigd te Woerden, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 11 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Geldlening is na advies en bemiddeling tot stand gebracht, maar voor een veel lager bedrag en tegen minder gunstige voorwaarden dan in eerste instantie beoogd. De Commissie oordeelt dat de Adviseur op een cruciaal moment heeft nagelaten om verdere navraag te doen naar de deeltijdfactor in de arbeidsuren van Consument, terwijl hij had moeten weten dat die informatie voor de geldverstrekker van belang was. Toen de geldverstrekker die navraag uiteindelijk zelf deed, was de termijn om een beroep op de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst te doen, al verstreken en was Consument gedwongen om de woning af te nemen op straffe van een boete. De Commissie oordeelt dat er geen sprake is van schade, maar dat, gelet op de fout en de verstrekkende gevolgen daarvan, een deel van het honorarium dient te worden terugbetaald aan Consument.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de klachtbrief van Consument in de interne klachtenprocedure;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur met bijlagen;
- de ter zitting overgelegde documenten;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In mei 2013 heeft tussen Consument en haar partner enerzijds en de Adviseur anderzijds een oriënterend gesprek plaatsgevonden met betrekking tot de mogelijkheid om een financiering voor de aankoop van een woning te verkrijgen.

- 2.2 Consument en haar partner hebben op 10 juni 2013 een koopovereenkomst getekend voor de aankoop van een woning. In deze koopovereenkomst was de mogelijkheid voor Consument opgenomen om tot ontbinding over te gaan in het geval zij uiterlijk 12 juli 2013 geen hypothecaire geldlening of een aanbod daartoe van een geldverstrekker zou hebben verkregen.
- 2.3 Op 11 juni 2013 heeft een adviesgesprek tussen Consument en de Adviseur plaatsgevonden.
- 2.4 Op 14 juni 2013 is door ABN AMRO Bank een offerte verstrekt voor een lening van € 235.200,-, waarbij de rente voor de duur van 5 jaar zou worden vastgezet tegen een tarief van 3,25%. Deze offerte is op kantoor van de Adviseur op 18 juni 2013 besproken en door Consument en haar partner ondertekend.
- 2.5 Door de werkgever van Consument is een werkgeversverklaring en een concept salarisstroom afgegeven op 13 juni 2013. Omdat de hoogte van het salaris en de duur van het dienstverband afweek van de gegevens waarmee de Adviseur tot dat moment had gerekend, heeft de Adviseur aanvullende verklaringen gevraagd, welke op 21 juni, 3 juli en 17 juli 2013 door de werkgever van Consument zijn afgegeven. Over de inkomsten van de partner van Consument bestonden geen onduidelijkheden.
- 2.6 ABN AMRO heeft de offerte van 14 juni 2014 niet gestand willen doen, omdat de inkomstgegevens van Consument in negatieve zin afweken van de gegevens waarop de ABN AMRO haar offerte had gebaseerd. De bank wilde alleen de gegarandeerde contracturen in de kredietbeoordeling meenemen, terwijl Consument tijdelijk meer uren werkte.
- 2.7 De Adviseur heeft op 25 juli 2013 een adviesrapport opgesteld, welk advies bestond uit een te lenen bedrag van € 211.670,-, met een rentevastperiode van 10 jaar tegen een tarief van 4,25%. Dit waren de voorwaarden waaronder ABN AMRO een lening aan Consument en haar partner wilde verstrekken. In deze constructie diende een bedrag van € 23.530,- aan eigen middelen te worden ingebracht.
- 2.8 Door ABN AMRO is op 29 juli 2013 een offerte verstrekt, welke door Consument en haar partner is geaccepteerd. Op 1 augustus 2013 is de woning overgedragen en de hypothecaire geldlening door ABN AMRO verstrekt.
- 2.9 Door de Adviseur is een bedrag van € 2.500,- aan honorarium in rekening gebracht.
- 2.10 Door Consument, haar partner en de Adviseur is gezamenlijk een klachtbrief ingediend bij ABN AMRO.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld om aan Consument een bedrag van € 24.113,44 te betalen. Ter zitting is de vordering door Consument aangevuld met een bedrag van € 2.500,- aan honorarium.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekort geschoten in de nakoming van een verbintenis uit de met Consument en haar partner gesloten overeenkomst. De Adviseur heeft telkens om aanvullende informatie over het dienstverband van Consument verzocht, maar heeft Consument pas enkele dagen voor de beoogde overdracht van de woning laten weten dat de financiering, zoals bij offerte van 11 juni 2013 was aangeboden door ABN AMRO, geen doorgang kon vinden. Consument en haar partner zijn op dat moment voor een voldongen feit gesteld, omdat de termijn om de ontbindende voorwaarde in te roepen al was verlopen. Zij moesten daarom kiezen tussen enerzijds het inbrengen van € 23.530 aan eigen middelen en het afsluiten van de financiering tegen een hogere maandlast dan verwacht en anderzijds het voldoen van een boete van € 22.400 aan de verkopers van de woning. De Commissie leest de vordering tot het terugbetalen van het honorarium als een beroep op de gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst van opdracht.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

Tekortkoming:

- 4.1 Aan de orde is de vraag of de Adviseur zich jegens Consument en haar partner als redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer heeft gedragen. Meer specifiek gaat het erom of de Adviseur voortvarend te werk is gegaan bij het inventariseren en verifiëren van de inkomstengegevens van zijn opdrachtgevers en of hij hen tijdig heeft geïnformeerd over de mogelijkheden en onmogelijkheden in de aanvraag van de geldlening bij de geldgever, in casu ABN AMRO.
- 4.2 Consument stelt dat zij en haar partner pas vernamen dat er een probleem was met de financiering in de week voordat het eigendom van de woning zou worden overgedragen en de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde al was verstreken. De Adviseur stelt daar tegenover dat hij al direct na ontvangst van de werkgeversverklaring en het concept van de salaristroom kenbaar heeft gemaakt dat het beoogde bedrag niet geleend kon worden en dat hij, in verband met het verstrijken van de termijn voor de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst, Consument en haar partner tijdig in de gelegenheid heeft gesteld om kosteloos af te zien van de koop.

- 4.3 De Commissie overweegt dat een hypotheekadviseur in beginsel niet kan instaan voor de beslissing van een bank om al dan niet een geldlening te verstrekken en tegen welke voorwaarden. Ook heeft te gelden dat een adviseur voor het verrichten van zijn taken grotendeels afhankelijk is van de informatie die aan hem wordt verstrekt door of namens zijn opdrachtgever, waarbij hij zelf met voortvarendheid dient te vragen om de informatie die hij nodig heeft voor het advies en die de geldverstrekker nodig heeft voor het beoordelen van de aanvraag.
- 4.4 Op basis van de stukken in het dossier is niet op objectieve manier vast te stellen wat tussen partijen is besproken tussen het ondertekenen van de eerste offerte en verstrijken van de termijn voor het invoeren van de ontbindende voorwaarde.
- 4.5 Wel staat vast dat reeds op 13 juni 2013, na ontvangst van de eerste werkgeversverklaring voor de Adviseur al duidelijk was dat de gevraagde financiering qua hoogte niet mogelijk was, gelet op de hoogte van het bruto inkomen. Vervolgens was al na ontvangst van de brief van de werkgever van Consument van 3 juli 2013 duidelijk dat het deeltijdpercentage van Consument tijdelijk hoger was vanwege de vervanging van een collega.
- 4.6 Uit de stukken blijkt niet dat de Adviseur op dat moment verdere navraag heeft gedaan naar de opbouw van het deeltijdpercentage. Sterker, uit de door Consument en de Adviseur geschreven klachtbrief aan ABN AMRO valt op te maken dat juist door ABN AMRO op 17 juli 2013 is gevraagd welke gedeelte van de arbeidsuren tijdelijk was en welk gedeelte vast. Pas nadat op die vraag een duidelijk antwoord van de werkgever was ontvangen, bleek hoeveel lager de financiering was die ABN AMRO wilde aanbieden en hoeveel geld Consument en haar partner zelf dienden in te brengen. Toen kon de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst echter niet meer worden ingeroepen.
- 4.7 Hoewel de Adviseur niet kan worden verweten dat ABN AMRO een veel lager bedrag wilde financieren dan beoogd en hoewel de Adviseur evenmin in kan staan voor de termijn waarbinnen een bank binnengekomen financiële gegevens controleert bij een hypotheekaanvraag, kan de Adviseur wel worden verweten dat hij niet onverwijd na ontvangst van de brief van de werkgever van 3 juli 2013 heeft doorgevraagd naar het aantal uren dat tijdelijk werd gewerkt en het aantal vaste uren. Dat dergelijke informatie relevant en wellicht doorslaggevend zou zijn voor ABN AMRO had de Adviseur naar het oordeel van de Commissie moeten begrijpen. Door op dit punt niet direct verdere navraag te doen, maar te wachten totdat ABN AMRO deze vraag zou stellen, heeft de Adviseur zich niet voldoende ingespannen. Dit klemt te meer, nu de Adviseur op dat moment al wist dat de benodigde financiering vanwege de hoogte van het inkomen al niet volledig haalbaar was en de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst negen dagen later zou komen te verstrijken.
- 4.8 De werkgever van Consument heeft telkens per ommegaande voldaan aan de informatieverzoeken omtrent het inkomen van Consument.

Daarom acht de Commissie het zeer aannemelijk dat, bij voortvarend handelen van de Adviseur na 3 juli, nog vóór 12 juli 2013 duidelijk zou zijn geworden dat Consument en haar partner niet alleen de gevraagde financiering niet volledig zouden kunnen verkrijgen, maar tevens dat zij voor afname van de woning een bedrag van € 23.530,- zelf moesten inbrengen. Dat dergelijke informatie voor de beslissing om de koopovereenkomst al dan niet door te laten gaan van doorslaggevend belang was, acht de Commissie zeer aannemelijk.

Schade:

- 4.9 Nu vast staat dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn verbintenissen aan Consument en haar partner, dient de Commissie te onderzoeken of er aanleiding bestaat om een schadevergoeding, dan wel een ander soort bedrag aan compensatie toe te kennen.
- 4.10 De Commissie komt tot de conclusie dat er in juridische zin geen sprake is van schade die voor rekening van de Adviseur dient te komen. Daarbij vergelijkt de Commissie de huidige financiële situatie van Consument met die waarin de Adviseur zijn verplichtingen volledig zou zijn nagekomen.
- 4.11 Daargelaten dat het niet vast staat dat Consument en haar partner in het laatste geval niet alsnog de woning zouden hebben willen aankopen en de door ABN AMRO aangeboden financiering zouden hebben geaccepteerd, staat geenszins vast dat Consument en haar partner in dat geval, als zij de koop zouden hebben geannuleerd, in een betere vermogenssituatie zouden verkeren dan nu het geval is. Het bedrag van € 23.530 zou dan weliswaar nog op hun rekening hebben gestaan, maar nu is het geïnvesteerd in een woning. De waarde is dus niet uit hun vermogen verdwenen. Voor wat betreft de maandelijkse uitgaven heeft te gelden dat deze voor een deel bestaan uit aflossing van de geldlening. Ook die uitgave kan niet als schade worden gezien. Voor het overige bestaan de maandelijkse lasten uit rente op de geldlening. Deze kunnen in theorie wel schade opleveren, maar als Consument en haar partner de koop zouden hebben geannuleerd, zouden zij naar alle waarschijnlijkheid ofwel een andere woning hebben gekocht, ofwel zijn gaan huren. In ieder geval zouden zij ook in dat geval maandelijks geld dienen te betalen om te kunnen wonen. Het is om die reden niet te zeggen dat zij schade hebben geleden en hoe hoog die dan zou zijn.
- 4.12 Wel meent de Commissie dat, nu de dienstverlening van de Adviseur niet volledig heeft beantwoord aan de opdracht tot advisering en bemiddeling en deze tekortkoming ook niet meer kan worden gerepareerd, Consument terecht een beroep doen op gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst van opdracht. Het staat niet ter discussie dat de inhoud van het advies op zichzelf gezien passend was en dat de Adviseur zich, op de eerder genoemde tekortkoming na, heeft ingespannen om de geldlening tot stand te brengen, ook nadat hij meerdere keren werd geconfronteerd met nieuwe gegevens over het inkomen van Consument. Anderzijds acht de Commissie het van groot belang dat Consument en haar partner, vanwege de tekortkoming van de Adviseur, genoodzaakt waren een woning af te nemen met een financiering onder sterk gewijzigde voorwaarden dan zij eerder beoogde. Het gebrek in de prestatie heeft voor Consument en haar partner in die zin verstrekken gevolgen gehad.

Dit in ogenschouw nemende meent de Commissie dat een restitutie van een bedrag van € 1.500,- een redelijke vergoeding is voor de fout van de Adviseur.

De Adviseur wordt dienovereenkomstig veroordeeld.

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 € 1.500,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf dag de Adviseur met deze betaling in verzuim komt tot aan de dag van algehele voldoening.

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.

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.