

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-492
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypotheekshop Barendrecht B.V., gevestigd te Barendrecht,
verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 17 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Adviseur is ernstig tekort geschoten in zijn verplichtingen jegens consument door niet tijdig te inventariseren en door niet althans onvolledig en onjuist te communiceren met consument en met andere betrokken partijen bij de aanvraag. Het belangrijkste gevolg van de handelingen van de adviseur is dat Consument niet in de gelegenheid geweest om de koopovereenkomst tijdig en kosteloos te ontbinden en is hij gedwongen geweest om de aanvraag voort zetten voor een lager leenbedrag. 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 ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de klachtbrief namens Consument;
- de pleitnotities namens Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende – relevante - feiten.

- 2.1 Tussen Consument en de Adviseur is in 2011 een overeenkomst van opdracht gesloten tot advisering en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening ter financiering van de aankoop en verbouwing van een woning met bedrijfsruimte in Steenbergen.
- 2.2 In september 2011 heeft Consument de door hem uitgedraaide jaarcijfers van de onderneming over de jaren 2008, 2009, 2010 en 2011 verstrekt.

- 2.3 In november 2011 heeft Consument een bod gedaan op de woning. Bij email van 29 november 2011 liet hij aan de Adviseur weten dat hij pas de koopovereenkomst wilde tekenen nadat hij de definitieve jaarcijfers van zijn onderneming van de afgelopen jaren aan de Adviseur zou hebben gestuurd.
- 2.4 Op 17 december 2011 laat Consument weten dat hij op 19 december de koopovereenkomst zal gaan tekenen en dat de passeerdatum zal worden gezet op 1 maart 2012. Ook laat hij de Adviseur weten dat de jaarcijfers over 2008 en 2009 gereed zijn bij de boekhouder en dat de cijfers over 2010 door de boekhouder worden verwerkt. Ten aanzien van de cijfers over 2011 vraagt hij de Adviseur of hij kan volstaan met de door hem uitgedraaide cijfers. Ten slotte stelt hij een aantal vragen over de beoogde financiering. De Adviseur laat hem hierop onder meer weten voldoende te hebben aan de verstrekte jaarcijfers.
- 2.5 Op 19 december 2011 heeft Consument de koopovereenkomst voor de woning ondertekend. De koopprijs bedroeg € 233.200,-, de passeerdatum werd gesteld op 1 maart 2012, er werd een ontbindende voorwaarde opgenomen voor het geval Consument op 28 januari 2012 geen financiering voor de woning zou hebben kunnen verkrijgen en de bankgarantie diende uiterlijk 15 februari 2012 gesteld te zijn.
- 2.6 Op 13 januari 2012 zijn door de boekhouder van Consument de aangiften inkomstenbelasting, alsmede de jaarcijfers over 2008 en 2009 en de gecontroleerde saldbalans over 2010 aan de Adviseur gestuurd.
- 2.7 Op 26 januari 2012 heeft de Adviseur een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij ING ten bedrage van € 275.000,-.
- 2.8 Op 30 januari 2012 schrijft de Adviseur aan de verkopend makelaar van de woning: *“(...) Zoals afgelopen vrijdag reeds telefonisch aangegeven wil cliënt ontbindende voorwaarden graag met 1 week verlengen. Reden hiervoor is dat de hypotheekaanvraag administratief nog niet helemaal is afgewikkeld i.v.m. het wat later ontvangen van bepaalde bescheiden. Gezien de aanvraag en de financiële positie van cliënt kan ik wel reeds aangeven dat ik verwacht dat zijn hypotheekaanvraag door de bank gehonoreerd gaat worden.(...)”*
- 2.9 De verkopend makelaar laat hierop weten dat de verkoper akkoord gaat met uitstel van één week.
- 2.10 Op 5 maart 2012 is Consument door de verkoper in gebreke gesteld voor de nakoming van de verplichtingen uit de koopovereenkomst.
- 2.11 Op 11 april 2012 wordt Consument per email door de verkopend makelaar nogmaals gewezen op de gevolgen van verder uitstel van de levering van de woning, zoals in de koopovereenkomst beschreven.
- 2.12 Op 24 april 2012 stuurt de Adviseur de inmiddels door ING verstrekte offerte aan Consument door. Hij schrijft: *“Bijgaand de definitieve hypotheek die wij ontvangen hebben van ing en zal worden afgewikkeld bij notaris.”*
- 2.13 Op 2 mei 2012 wordt Consument nogmaals gemaand om de woning binnen acht dagen af te nemen.
- 2.14 Nadat dit emailbericht aan de Adviseur is doorgestuurd, antwoordt de Adviseur per email op 2 mei 2012 aan Consument: *“(...) Weer zo'n standaard briefje neem ik aan. Zal wel even bellen voor de zekerheid”*

- 2.15 Op 1 juni 2012 laat de verkoopmakelaar aan Consument weten dat hij de Adviseur inmiddels heeft verzocht de levering op 8 juni plaats te laten vinden en daarbij rekening te houden met de contractueel overeengekomen boete. Diezelfde dag antwoordt de Adviseur aan de verkoopmakelaar dat naar verwachting 8 juni als passeerdatum realiseerbaar is.
- 2.16 Op 12 juni 2012 wordt Consument namens de verkoper door een advocaat gesommeerd om binnen 8 dagen zorg te dragen voor afname van de woning voor een bedrag van € 220.000,-, vermeerderd met de contractuele boete van inmiddels € 60.060,-, bij gebreke waarvan Consument in rechte zal worden betrokken.
- 2.17 Op 14 juni 2012 laat de Adviseur aan de advocaat weten dat de lening bij ING inmiddels is goedgekeurd, dat de bescheiden ter passering van de akte snel zullen volgen en dat de woning op 1 juli 2012 of eerder geleverd kan worden.
- 2.18 Op 21 juni 2012 wordt Consument door de advocaat van de verkoper wederom gesommeerd om tot afname over te gaan, uiterlijk op 26 juni en onder betaling van de koopsom, vermeerderd met een boete van € 22.000,-, bij gebreke waarvan de inmiddels verbeurde boete van € 60.000,- in rekening zal worden gebracht.
- 2.19 Consument laat vervolgens aan de verkoper weten dat hij zal zorgdragen voor betaling van de boete van € 22.000, welke bedrag hij door middel van de hulp van familieleden bijeen kan krijgen.
- 2.20 ING richt zich op verzoek van Consument vervolgens direct tot Consument, zonder tussenkomst van de Adviseur, gelet op de urgentie die de zaak inmiddels heeft. Op 27 juni 2012 worden de financiële stukken van Consument door ING akkoord bevonden, met dien verstande dat direct na levering de verzekering bij Nationale Nederlanden wordt afgekocht en een origineel taxatierapport wordt aangeleverd.
- 2.21 Uiteindelijk vindt op 4 juli 2012 het transport plaats.
- 2.22 Omdat niet de initieel beoogde € 275.000,- door ING is gefinancierd, maar slechts het benodigde bedrag voor de aankoop van de woning, heeft Consument na levering van de woning getracht de middelen voor de verbouwing bijeen te brengen. Deze middelen zouden in eerste instantie moeten komen uit de afkoop van de beleggingsverzekering bij Nationale Nederlanden.
- 2.23 Tussen Consument en de Adviseur vindt vervolgens herhaaldelijk contact plaats met betrekking tot de financiering van de verbouwing, maar ook over de kwaliteit van de dienstverlening van de Adviseur. Dit leidt niet tot een oplossing.
- 2.24 Consument schakelt vervolgens een andere Adviseur in. De verbouwing wordt uiteindelijk in september 2013 gerealiseerd, waarna Consument de woning kan betrekken.
- 2.25 Uit een nadien door ING Bank verstrekt chronologisch overzicht blijkt het volgende:
 - Op 26 januari 2012 heeft de Adviseur een aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij ING ingediend.
 - Op 9 maart 2012 wordt door ING verzocht om nadere stukken. Met name jaarcijfers die voldoen aan het format dat de bank wenst te zien en een onderbouwde prognose voor 2012. Deze stukken kunnen op dat moment door de Adviseur niet verstrekt worden.
 - Op 15 maart 2012 laat ING op een verzoek van de Adviseur nogmaals weten welke stukken zij nodig heeft in het belang van een goede kredietbeoordeling en daarbij benadrukt ING dat de aanvraag niet eenvoudig is omdat het benodigde inkomen pas één jaar is behaald. Op een volgende verzoek van de Adviseur om toch genoeg te nemen met de aangeleverde stukken antwoordt ING:

“Dit meen je niet. Toen ik je de 1^e keer telefonisch sprak heb ik al aangegeven dat we alleen een indicatie konden afgeven op basis van de saldibalans maar dat we voor fiat in ieder geval nog de jaarcijfers wilden ontvangen + prognose 2012. Daarnaast heb ik ook in mijn mail van 9 maart aangegeven dat we geen saldibalansen kunnen accepteren. Ook heb ik je 9 maart al gemailt dat we geen offerte onder voorbehoud van jaarcijfers kunnen opmaken. Ik weet niet hoe ik het nog duidelijker kan communiceren.”

- Hierna zijn jaarstukken over 2008 en 2009 door de Adviseur ingediend en door ING geaccepteerd. Op 17 april wordt de aanvraag opnieuw ingediend bij ING. Vervolgens worden ook de jaarcijfers over 2010 ingediend en de voorlopige cijfers over 2011. De aanvraag wordt qua hoofdsom naar een bedrag van € 190.000 aangepast, zodat de eisen omtrent jaarcijfers minder streng worden. Hierop verzoekt ING niet langer de prognose voor het jaar 2012. Op 19 april 2012 verstrekt de Bank een offerte voor een lening van € 190.000. Deze offerte is geldig tot 19 april 2012, waarna het geld 2 augustus 2012 opgenomen dient te zijn.
- Tussen 25 april en 11 mei 2012 vindt geen contact plaats. Op 11 mei laat ING aan de Adviseur weten dat het opgegeven rekeningnummer niet klopt.
- Hierna vindt tot 18 juni geen contact plaats, op welke datum de Adviseur een ander rekeningnummer doorgeeft, de jaarcijfers van 2011 doorstuurt en verzoekt om de stukken naar de notaris te sturen.
- Op 19 juni 2012 bericht ING de Adviseur dat het opgegeven rekeningnummer wederom niet juist is en dat nog niet alle stukken akkoord zijn bevonden.
- Op 22 juni 2012 vraagt de Adviseur een particulier rekeningnummer aan voor Consument.
- Op 25 juni 2012 schrijft de Adviseur aan ING onder meer dat de beleggingsverzekering bij Nationale Nederlanden zal worden beëindigd en dat er een bedrag van € 53.000,- zal vrijkomen voor de verbouwing. Ook de schenkingsovereenkomst ten behoeve van het betalen van de boete van € 22.000,- wordt aan ING toegezonden.

2.26 Uit een nadien door de passerend notaris verstrekt urenoverzicht blijkt, voor zover in dit kader relevant, het volgende:

- Op 23 april 2012 laat de Adviseur aan de notaris weten dat de stukken van Nationale Nederlanden naar verwachting binnen een week binnen zullen zijn.
- Op 10 mei 2012 bericht de Adviseur de notaris dat de kwestie met Nationale Nederlanden is geregeld en bevestigd.
- Op 6 juni 2012 laat de Adviseur aan de notaris weten dat ING akkoord is en dat de stukken daar bij de afdeling notarisopmaak liggen. Diezelfde dag zoekt de notaris contact met ING. ING ontkent dat de aanvraag akkoord is, maar dat er nog stukken moeten worden ontvangen en beoordeeld.
- Op 19 juni 2012 bericht de Adviseur de notaris wederom de ING akkoord is met verstrekking van de geldlening.
- Op 2 juli 2012 verstrekt ING de benodigde stukken aan de notaris zodat de woning geleverd kan worden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 227.739,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is op meerdere manieren ernstig tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst van opdracht tot adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening:

- De Adviseur heeft niet naar behoren geïnformeerd over de nemen stappen, over de voortgang van de aanvraag, maar heeft daarover juist onjuiste en misleidende informatie verstrekt, zodat zowel Consument als de verkoper en de notaris telkens in de veronderstelling werden gebracht dat de hypothecaire geldlening op korte termijn tot stand zou komen.
- De Adviseur heeft de voortgang van het dossier niet voldoende bewaakt, heeft de benodigde documenten niet snel genoeg verzameld, was herhaaldelijk niet bereikbaar voor alle betrokken partijen en heeft op beslissende momenten niet de nodige voortvarendheid betracht.
- De koopovereenkomst met daarin een passeerdatum van 1 maart 2012 is door Consument ondertekend op basis van het advies van de Adviseur dat dit haalbaar was en dat zonodig de passeerdatum kon worden opgeschoven.
- De Adviseur heeft de leningaanspraak bij ING gedaan, twee dagen voordat het voorbehoud van financiering afliep, zonder Consument te wijzen op het feit dat de aanvraag wel eens zeer moeizaam zou kunnen verlopen.
- De Adviseur heeft een offerte aan de Bank geretourneerd die was voorzien van een handtekening die niet door Consument is gezet. Consument stelt in dat kader nimmer een offerte te hebben ondertekend, maar heeft in het dossier dat hij nadien heeft ontvangen, wel een ondertekende offerte aangetroffen.
- Door het handelen van de Adviseur is Consument de mogelijkheid ontnomen om de koopovereenkomst tijdig en kosteloos te ontbinden. Vervolgens is Consument gedwongen geweest om de lening voor een lager bedrag af te nemen, zodat alleen de woning kon worden aangekocht, maar de verbouwing nog niet kon worden gefinancierd. Vanwege het laakbare handelen van de Adviseur is het bovendien lange tijd niet gelukt om de beleggingsverzekering bij Nationale Nederlanden af te kopen, terwijl de Adviseur de betrokken partijen juist meerdere keren heeft medegedeeld dat dat al geregeld was. Dit heeft tot gevolg gehad dat Consument de woning pas in september 2013 kon betrekken, na de verbouwing.

3.3 Consument stelt schade te hebben geleden als gevolg van de tekortkomingen van de Adviseur:

- Consument heeft als gevolg van het laakbare handelen van de Adviseur een boete van € 22.000,- moeten betalen.
- dit boetebedrag heeft Consument door familieleden geschonken gekregen en is daarover schenkingsbelasting verschuldigd, te weten € 1.885,-.
- vanwege de aanzienlijke vertraging en aanvullende werkzaamheden is de factuur van de notaris € 1.957,- hoger uitgevallen dan in eerste instantie beoogd.
- Consument heeft vanwege de tekortkomingen van de Adviseur tussen 1 september 2012 en 14 september 2013 hogere kosten voor huisvesting moeten maken dan in de situatie dat de geldlening op normale wijze zou zijn afgerond. Deze schade beloopt een bedrag van € 8.288,-.
- de gehele hypotheekaanvraag en de moeilijkheden nadien met afkoop van de beleggingsverzekering hebben ervoor gezorgd dat Consument zelf de tijd en aandacht aan de afwikkeling van de geldlening diende te besteden die eigenlijk de Adviseur voor zijn rekening had moeten nemen. Omdat de beleggingsverzekering niet vrijkwam zoals beoogd, heeft Consument veel van de verbouwing zelf moeten doen om de kosten te drukken en heeft de verbouwing zes maanden langer geduurd dan gepland. Consument om deze redenen niet de mogelijkheid gehad om zich voldoende in te spannen voor zijn eigen onderneming. Ook diende Consument geld te onttrekken aan zijn onderneming om de hogere kosten te drukken. Vanwege het tekort aan liquide middelen dat zo ontstond, konden noodzakelijke investeringen voor de bestendigheid van de onderneming niet worden gedaan en kwam de handel en kredietpositie van de onderneming bij en met derden in het gedrang. Dit alles heeft gereduceerd in sterk teruglopende omzet en winst. De totale schade die in specifieke verband wordt gevorderd bedraagt € 178.950,-.
- door het tekort aan liquide middelen in de onderneming heeft Consument een lening van € 24.000,- bij derden moeten aangaan, tegen een rente van 5%. De renteschade bedraagt € 1.200,-.
- Consument heeft in april 2013 noodgedwongen een afzonderlijke hypothecaire geldlening voor de verbouwing moeten nemen en in dat kader de gehele lening moeten oversluiten. De daarmee gepaard kosten bedroegen in totaal € 12.590,-.
- De factuur van de Adviseur van € 1.900,- is betaald, maar daar tegenover stonden nagenoeg geen diensten van de Adviseur die voor vergoeding in aanmerking komen. Vanwege de aanzienlijke gebreken in de nakoming van de verbintenissen van de Adviseur vordert Consument dit bedrag terug.

Verweer van de Adviseur

- 3.4 De Adviseur heeft zich in de procedure bij Kifid niet schriftelijk verweerd tegen de stellingen van Consument. De Commissie baseert zich voor wat betreft het verweer op de inhoud van het standpunt van de Adviseur in de interne klachtenprocedure en op hetgeen ter zitting nog aanvullend is opgemerkt. Dit standpunt komt erop neer dat de vertraging in de afwikkeling van de hypotheek was gelegen in het late aanleveren van de jaarstukken van de onderneming van Consument, dat hij zich naar behoren voor Consument heeft ingespannen en dat hem ten aanzien van de ontstane problemen geen blaam treft.

Beoordeling

Tekortkomingen:

- 3.5 De Commissie stelt op basis van de uitvoerig gemotiveerde stellingen van Consument en de onderbouwing daarvan – tegenover het zeer summiere en overigens niet onderbouwde standpunt van de Adviseur – vast dat de Adviseur op meerdere manieren en ernstig tekort is geschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de overeenkomst van opdracht.
- 3.6 Als eerste heeft te gelden dat reeds in de beginfase veel fout is gegaan in de werkzaamheden van de Adviseur. Er is geen reproduceerbaar advies verstrekt waarin, met de door Consument aangeleverde financiële gegevens, een haalbaarheidsanalyse is gemaakt ten aanzien van de geldlening. Gesteld noch gebleken is dat de Adviseur zich er van heeft vergewist of de door Consument gewenste geldlening voor aankoop en verbouwing van de beoogde woning realiseerbaar was, noch is kenbaar gemaakt binnen welke termijn afname van de geldlening mogelijk zou zijn en evenmin is door de Adviseur ingespeeld op de eisen die ING stelde aan de financiële gegevens die benodigd waren voor een succesvolle geldlening.
- 3.7 De Adviseur heeft, zonder dat enige goede reden hiervoor is gegeven en nadat hij reeds meerdere financiële stukken van Consument heeft ontvangen, pas twee dagen voorafgaand aan het verstrijken van het voorbehoud van financiering een aanvraag gedaan bij ING, naar later is gebleken op basis van financiële gegevens waarmee de ING de aanvraag helemaal niet kón goedkeuren. Ook als een adviseur niet kan instaan voor het slagen van een aanvraag, mag van hem wel worden verlangd dat hij weet welke stukken een bank in z'n algemeenheid wenst te ontvangen ter beoordeling van een hypotheekaanvraag. Door op dit punt niet in een vroeg stadium en naar behoren te inventariseren en te handelen, door Consument niet van de te verwachten moeilijkheden op de hoogte te brengen, maar in plaats daarvan het voorbehoud van financiering met slechts één week te verlengen onder het voorwendsel dat de geldlening naar verwachting op korte termijn rond zou zijn, zonder dat daarvoor enige redelijke verwachting bestond, is Consument de mogelijkheid ontnomen om de koopovereenkomst kosteloos te ontbinden.
- 3.8 De Commissie oordeelt dat het de Adviseur duidelijk had moeten zijn dat met de beschikbare gegevens binnen de termijnen die in de koopovereenkomst waren gegeven voor het rondkrijgen van de financiering, voor het stellen van de bankgarantie en voor het afnemen van de woning – welke termijnen de Adviseur bekend waren – naar alle waarschijnlijkheid niet mogelijk was om de geldlening te rond te krijgen, en al helemaal niet voor het gewenste bedrag voor koop en verbouwing.

Het lag in een dergelijk geval op de weg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur om Consument hiervan tijdig op de hoogte te brengen, zodat ook tijdig een beroep op de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst kon worden gedaan.

- 3.9 De Commissie acht het, gelet op de grote risico's die in dit geval waren verbonden aan het laten verlopen van de termijn voor het invoeren van de ontbindende voorwaarde – welke risico's zich ook hebben geopenbaard – waarschijnlijk dat Consument de koopovereenkomst tijdig zou hebben ontbonden als hij van de te verwachten problemen op de hoogte zou zijn geweest.
- 3.10 Daarnaast merkt de Commissie uit het dossier op dat de Adviseur zich op meerdere momenten aan de notaris en aan de verkopende partij onjuist heeft uitgelaten, door hen in de veronderstelling te brengen dat de leningaanvraag bij ING en de afkoop van de verzekering bij Nationale Nederlanden zo goed als rond was. Dat hiermee de geloofwaardigheid van Consument ten opzichte van deze partijen is aangetast en de kans op het daadwerkelijk vorderen van de boete door de verkoper heeft vergroot, acht de Commissie verre van denkbeeldig.
- 3.11 Ook in de informatievoorziening naar Consument heeft de Adviseur zich laakbaar gedragen. Zo heeft Consument op verschillende momenten gevraagd naar de stand van zaken en zijn vrees kenbaar gemaakt dat hij een boete aan de verkoper zou moeten betalen of dat de lening niet in orde zou komen. Hierop is door de Adviseur niet, of slechts op een zeer gemakzuchtige manier op gereageerd terwijl de dreiging van een boete meer dan reëel was.
- 3.12 Door de Adviseur is, in algemene zin, zeer laakbaar en gemakzuchtig opgetreden. Ook daar waar hij afhankelijk was van de beschikbaarheid van de jaarcijfers over verschillende jaren – voor welke beschikbaarheid hij zelf niet kan instaan – is door hem slechts bij uitzondering aangegeven welke haast de kwestie had en dan ook slechts in het stadium dat Consument al niet meer terug kon. Van een informerende en adviserende rol is, voor zover de Commissie op basis van de stukken kan beoordelen, nagenoeg geen sprake geweest en de stelling dat Consument uiteindelijk aan zijn lot is overgelaten, is in de ogen van de Commissie dan ook terecht.

Schade:

- 3.13 De Commissie zal thans voor iedere gevorderde schadepost oordelen of deze voor vergoeding in aanmerking komen:
- De betaalde boete van € 22.000,- wordt als schade aangemerkt, nu Consument dit bedrag verschuldigd is geworden als gevolg van de tekortkoming van de Adviseur in de nakoming van de verbintenissen uit de overeenkomst, zoals hierboven omschreven en dit bedrag niet gemotiveerd door de Adviseur is betwist.
 - Om dit bedrag te kunnen financieren is Consument schenkingsbelasting verschuldigd geworden ter hoogte van € 1.885,-. Nu deze schade eveneens het gevolg is van de tekortkoming van de Adviseur, is onderbouwd en niet gemotiveerd is betwist, zal de Commissie dit bedrag toewijzen.
 - De additionele notariskosten van € 1.957,- zijn onderbouwd, niet gemotiveerd betwist en, gelet op het hierboven omschrevene, het gevolg van de tekortkoming van de Adviseur. Deze kosten worden toegewezen.

- De gevorderde kosten voor huisvesting, die worden gebaseerd op het verschil tussen het bedrag dat Consument heeft moeten betalen en het bedrag dat zou zijn betaald bij een voorspoedige afronding van de hypotheekaanvraag worden door de Commissie afgewezen. Naar het zich laat aanzien zou de aanvraag van de geldlening, gelet op de eisen van ING aan de door Consument aan te leveren stukken, hoe dan ook niet binnen de gestelde termijnen kunnen zijn afgerond. Ook afkoop van de beleggingsverzekering, onder meer benodigd voor de verbouwing, heeft veel langer geduurd vanwege omstandigheden waaraan de Adviseur niet debet was. Ten slotte heeft het ook met de nieuwe adviseur zeer lang geduurd voordat de totale financiering en verbouwing rond was. De Commissie kan niet beoordelen in hoeverre de totale vertraging is veroorzaakt door de Adviseur.
- De vordering tot vergoeding van winstderving wordt door de Commissie afgewezen. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat deze kwestie voor een verminderde aandacht op de bedrijfsvoering van Consument heeft gezorgd, is onvoldoende onderbouwd dat de verminderde winst het gevolg is van de tekortkomingen van de Adviseur, terwijl het – gelet op het economisch klimaat van de afgelopen jaren - niet denkbeeldig is dat er hoe dan ook een daling in de omzetcijfers zou komen. Ook is niet onderbouwd welke winst zou zijn gemaakt bij een correcte uitvoering van de opdracht door de Adviseur. Ten slotte acht de Commissie het een ondernemersrisico dat ontwikkelingen in de privésfeer voor een verminderde bedrijfsvoering kunnen zorgen.
- De kosten van een extra lening ten behoeve van liquide middelen in de onderneming wordt eveneens afgewezen, nu het, gezien de vorige overweging, niet aannemelijk is gemaakt dat dat tekort aan liquide middelen te wijten is aan de Adviseur.
- De kosten voor het oversluiten van de hypotheek in 2013, ad. € 12.590,-, worden door de Commissie deels toegewezen. De kosten zijn onderbouwd, niet gemotiveerd betwist, en dienen grotendeels te worden gezien als direct gevolg van de tekortkomingen van de Adviseur. Door het nalaten van de Adviseur om Consument juist te informeren in januari 2012, heeft Consument zich uiteindelijk - terecht - gedwongen gevoeld om de aanvraag voort te zetten voor een veel lager bedrag, zodat nadien aanvullend nog een verbouwing diende te worden gefinancierd en de lening diende te worden overgesloten. De boeterente van € 7.500,-, als onderdeel van de oversluitkosten, wordt afgewezen. De Commissie neemt als uitgangspunt die boete gevolg is geweest van gedaalde marktrente, zodat de nieuwe lening tegen gunstigere voorwaarden is afgesloten. Dat deze boeterente desondanks als schade valt te kenmerken is niet voldoende onderbouwd. De Commissie wijst in dit verband € 5.090,- toe.
- De Commissie acht ten slotte de vordering tot terugbetaling van de factuur van de Adviseur van € 1.900,-, gegrond. De kwaliteit van de dienstverlening was zeer onder de maat en door de Adviseur zijn meerdere tekortkomingen gepleegd die niet meer gerepareerd kunnen worden. Dat er desondanks een geldlening tot stand is gebracht doet niet ter zake, nu deze werkzaamheden niet benodigd zouden zijn geweest indien de Adviseur Consument tijdig zou hebben geïnformeerd over de te verwachten moeilijkheden en onmogelijkheden in de aanvraag.

De kosten zijn om die reden ook te zien als toewijsbare schade. Op het moment dat hij dat had moeten doen, had hij nog nagenoeg geen aantoonbare werkzaamheden voor Consument verricht.

3.14 Het voorgaande brengt de Commissie ertoe een totaalbedrag van € 32.832,- toe te wijzen

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 € 32.832, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de dag dat dit bedrag opeisbaar wordt 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.