

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-527 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 2 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Van een toerekenbare tekortkoming Adviseur is geen sprake. Het feit dat de financieringsovereenkomst niet tot stand is gekomen komt voor rekening en risico van Consument.

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 alsmede de desgevraagd ingestuurde aanvullingen;
- het verweerschrift van Adviseur met bijlagen;
- de repliek en de aanvulling daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument ter zitting heeft verklaard de uitspraak als bindend te zullen aanvaarden. Nu ook de Adviseur zich hiervoor heeft uitgesproken stelt de Commissie vast dat de uitspraak in de vorm van een bindend advies zal worden gedaan.

Partijen zijn opgeroepen te verschijnen voor de hoorzitting op 26 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 6 augustus 2015 heeft Consument met Adviseur een gratis intake gesprek gevoerd in verband met haar voornemen een appartement aan te kopen.

2.2 Op 4 september 2015 vindt een vervolggerek plaats. Consument geeft de Adviseur opdracht tot advies en bemiddeling voor de financiering van een aan te kopen appartement tegen betaling van een bedrag ad € 2.990,00. Vanwege de rentestand wordt besloten dat Adviseur voor Consument bij XXX een offerte zal aanvragen. Consument sluit tevens een consumptief krediet af voor een bedrag van € 5.000,00, om een deel van de financieringskosten te kunnen bekostigen.

2.3 Consument ondertekent voorts een opdracht tot taxatie van het appartement.

2.4 Om de ontvangen offerte te bespreken wordt op 11 september 2015 een gesprek gepland.

2.5 Ter bevestiging van deze afspraak is Consument een e-mail toegestuurd met als bijlage de offerte. In de desbetreffende mail wordt Consument verzocht de offerte door te lezen en de in de e-mail genoemde stukken mee te nemen. Haar eventuele vragen kunnen tijdens het gesprek aan de orde komen. De afspraak staat gepland van 16.00 tot 17.30 uur. Adviseur heeft desgevraagd deze e-mail ter zitting laten voorlezen. Consument heeft hiervan ook kennis genomen. Consument heeft ter zitting zich afgevraagd of kan worden aangetoond dat de offerte bij de desbetreffende mail was gevoegd.

2.6 Op verzoek van Consument wordt de bespreking verplaatst naar 15 september 2015. Tijdens deze bespreking worden het opgestelde financieringsplan en de hypotheekofferte besproken en door Consument voor akkoord ondertekend. De offerte (gedateerd 4 september 2015 en geldig tot 18 september 2015) is afkomstig van een andere geldverstrekker. Het door Consument aan te kopen appartement viel in een prijsklasse waarvoor XXX geen financieringen wil aanbieden. Geldverstrekker YYY bleek wel tot financiering bereid te zijn.

2.7 In de offerte is (pagina 4, kopje "Onderpand") is opgenomen "*Het onderpand wordt door uzelf bewoond*".

2.8 Over de annuleringskosten is in de offerte (pagina 4) bepaald "*De YYY brengt geen annuleringskosten in rekening als het koopcontract voor de passeerdatum wordt ontbonden of vernietigd*".

2.9 Uit het financieringsplan blijkt dat de vermoedelijke datum van overdracht 1 november 2015 zal zijn. In het plan is (pagina 6, *Besteding eigen middelen*) opgenomen "*Daar niet alle kosten koper kunnen worden meegefinancierd, betaalt u een deel zelf. U heeft ervoor gekozen dit te lenen*".

2.10 De moeder van Consument heeft het gesprek op 15 september 2015 gedeeltelijk bijgewoond. Het appartement dat door Consument zou worden aangekocht behoort de moeder in eigendom toe.

2.11 Tijdens het financieringstraject is op 21 oktober 2015 door Adviseur Consument per e-mail het volgende, voor zover relevant, geschreven "*De aangeleverde salarisstroken komen niet overeen met het bruto jaarsalaris van de werkgeversverklaring. Hierover heb ik contact met je opgenomen. Ik heb aangegeven dat ik graag met jouw werkgever in contact wilde komen om een en ander af te stemmen. Je hebt aangegeven dat ik je werkgever niet mag bellen omdat je op dit moment niet in dienst bent bij ZZZ (aanvulling Commissie). Om de hypotheekaanvraag voort te kunnen zetten, moet er een dienstverband zijn.*

Op het bankafschrift van de WW (aanvulling Commissie) dat je hebt aangeleverd, is een overboeking te zien naar de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).

Het gaat om een bedrag van € 174,86. Deze verplichting is helaas niet eerder gemeld bij ons. Je geeft aan dat dit niet klopt, dat dit geen maandelijkse afschrijving is en dat DUO de lening om gaat zetten in een gift. Hiervan hebben wij brief nodig van DUO waaruit dit blijkt. Met de tot nu toe aangeleverde informatie is er geen mogelijkheid voor een krediet.

Daarnaast is onze taxateur geweest bij de aan te kopen woning de CCC-laan 123 te HH (toevoeging Commissie). De taxateur constateerde dat er een huurder in de woning zit. Dit is niet acceptabel voor de bank. De huurder moet uit de woning. Wij hebben een schriftelijke verklaring nodig van de verkopende partij waarin duidelijk wordt aangegeven dat de huurder uit de woning gaat.

Zoals aangegeven kunnen wij op dit moment niet verder met jouw hypotheekaanvraag zo lang er geen dienstverband is. Graag vernemen wij van jou wat je van ons verwacht. Gaat de koop ontbonden worden? Heb je op korte termijn zicht op een dienstverband?

Wij vinden het jammer dat bovengenoemde zaken, die van grote invloed zijn op het hypotheektraject, niet zijn gemeld aan ons.

Onze kosten voor het gehele traject van advies en bemiddeling bedragen ad € 2.990. Om je tegemoet te komen, laten we de helft van de kosten van € 2.990, de bemiddelingskosten, vervallen indien het traject niet verder wordt voortgezet.”

2.12 De taxateur heeft besloten voor de door hem verrichte werkzaamheden geen kosten in rekening te brengen.

2.13 Op 30 oktober 2015 is door Consument per mail en na tussenkomst van Adviseur een ondertekende verklaring ter zake de ontbinding van de koopovereenkomst ingestuurd. De Adviseur heeft deze verklaring doorgeleid naar de geldverstrekker met als gevolg dat de annuleringskosten niet in rekening zijn gebracht.

2.14 Consument heeft vervolgens een klacht ingediend. In de desbetreffende e-mail van 8 november 2015 is door Consument ter zake de verhuurde staat van het appartement, voor zover van belang, geschreven “Op 21 september 2015 is de taxateur langs geweest bij de aan te kopen woning de CCC-laan 123 te HH (toevoeging Commissie) en die constateerde dat er een huurder in de woning zit. Mijn reactie daarop is dat de huurder eruit zou gaan”.

2.15 In zijn reactie hierop (e-mail van 13 november 2015) schrijft Adviseur, voor zover relevant, “Op 11 september had u een afspraak met de heer M (toevoeging Commissie) welke door u is verzet naar 15 september voor het bespreken van het advies alsmede de offerte van de YYY-bank. Door de heer M is de offerte alsmede het advies doorgenomen. U heeft na het doornemen van de offerte met de heer M, besloten deze offerte te ondertekenen. U geeft aan in uw klacht dat een en ander onder tijdsdruk was omdat uzelf op vakantie vertrok naar India op 19 september. Wij hebben deze tijdsdruk nooit opgelegd.

Ook al is een offerte geldig tot 18 september dan heeft u nog altijd de keuze geen gebruik te maken van deze offerte. Aangezien u van een kennis kocht zou de datum van overdracht ook in onderling overleg aangepast kunnen worden. U heeft bij de offerte verschillende stukken aangeleverd. Op de afspraak van het bespreken van de offerte was ook de verkoper bij het gesprek aanwezig. U heeft steeds gesproken over een kennis. Maar deze kennis bleek uiteindelijk uw moeder te zijn. De heer M vond dit in eerste aanleg vreemd, heeft u ook deze vraag gesteld. U heeft toen aangegeven dit tot het laatst te willen bewaren en dan pas mede te delen. Vreemd maar hetzij zo, de heer M heeft het voor wat de koop er bij gelaten. De heer M heeft u aangegeven en geadviseerd de koopakte door een notaris te laten opstellen, u heeft er voor gekozen zelf een koopakte op te stellen. Deze koopakte heeft de heer M in concept met u doorgenomen, maar pas op 21 oktober getekend van u mogen ontvangen, na verzoek hierom.”

2.16 Wat betreft de werkgeversverklaring en de loonstroken is in de hiervoor geciteerde e-mail van Adviseur, voor zover relevant, het volgende opgemerkt:

“Door u is een werkgeversverklaring aangeleverd. Deze is correct opgesteld en ook daadwerkelijk door uw werkgever ingevuld. De door u aangeleverde loonstroken kwamen echter niet overeen met de werkgeversverklaring. U heeft een loonstrook aangeleverd van juni, hieruit blijkt dat u per 30 juni 2015 uit dienst bent, u heeft een loonstrook aangeleverd van augustus alleen is dit de loonstrook van een halve maand omdat u in dienst bent getreden per 17 augustus. Door mevrouw O (toevoeging Commissie) is u verzocht een nieuwe loonstrook aan te leveren waaruit blijkt dat een bruto maandsalaris van € 2.500. Zodat deze overeenstemt met de werkgeversverklaring. Vervolgens ontvingen wij een loonstrook per september welke geheel niet te verklaren was met noch de arbeidsovereenkomst noch [] de werkgeversverklaring. Op basis hiervan heeft mevrouw E (toevoeging Commissie) met u contact opgenomen. En u gevraagd met uw werkgever contact op te nemen. U heeft toen aangegeven dat u dit niet wenst. Dit is dan ook aan u bevestigd en nogmaals verzocht een juiste loonstrook aan te leveren. U geeft nu aan in uw klacht dat u dit niet zou hebben gezegd. Wat mij dan verbaast als u de mail ontvangt op 21 oktober van mevrouw van E waarin zij dit meldt, dat u niet direct met haar contact opneemt om aan te geven dat u dit niet zou hebben gezegd en dat zij uiteraard wel met uw werkgever contact mag opnemen. Uw opmerking in uw klacht inzake “mevrouw van E (ook echt dom)” vind ik niet passend, zij heeft u behulpzaam willen zijn met het opvragen van de juiste stukken bij uw werkgever omdat inmiddels 3 aangeleverde loonstroken niet matchen met de werkgeversverklaring en de arbeidsovereenkomst.

U geeft aan dat de salarisstrook en de werkgeversverklaring hadden dienen te worden gecontroleerd in het begin. De werkgeversverklaring hebben wij ontvangen op 21 september, wij hebben toen direct u een mail gezonden dat deze documenten niet met elkaar overeenkomen en u om een nieuwe loonstrook gevraagd waaruit de juiste gegevens zouden blijken”.

2.17 Over de verhuurde staat van het appartement is in deze mail door Adviseur geschreven: “De huurder had de taxateur medegedeeld dat hij in maart 2015 een huurovereenkomst had gesloten voor de duur van 5 jaar. De huurder gaf aan de woning voor € 650,- per maand te hebben gehuurd. Dit was een nieuw feit dat u ons nooit heeft medegedeeld. Verkoop van een woning breekt geen huurcontract. Dus de gekochte woning waarop u een financiering heeft aangevraagd voor eigen bewoning bleek te zijn verhuurd voor een periode van 5 jaar. Deze informatie is zeer essentieel voor een hypotheekverstrekker. Ook voor de adviseur is dit essentiële informatie. In de offerte van YYY is duidelijk opgenomen op bladzijde 6 dat u een woning financiert voor eigen bewoning.

Aangezien u bij de aankoop (u kocht van uw moeder) op de hoogte was dat de woning is verhuurd, en ook uitdrukkelijk op bladzijde 6 staat vermeld dat u de woning zelf gaat bewonen, en u op basis van deze informatie bij het tekenen van de offerte nog altijd niet de adviseur hierover informeerde zijn wij van mening dat u bewust deze informatie heeft achtergehouden omdat u wist dat dit voor de acceptatie van de hypotheek problemen zou geven. U geeft aan dat u bij navraag door de adviseur heeft aangegeven dat de huurder eruit zou gaan. Wij hebben een officiële verklaring gevraagd met het bewijs dat het huurcontract is ontbonden, helaas heeft deze informatie ons nooit bereikt op de wijze wat wij hebben gevraagd. Een ontbinding van het huurcontract of een verklaring van een makelaar waaruit de ontbinding van het huurcontract blijft.”.

2.18 Over de DUO wordt door Adviseur in de meergenoemde e-mail geschreven *”In de door u aangeleverde dagafschriften hebben wij kunnen zien op 15 september dat er een afschrijving was van de DUO, echter omdat u had aangegeven geen verplichtingen uit financieringen te hebben, zijn wij hier dan ook vanuit gegaan. In het afschrift zie ik overigens een afschrijving maar ik zie op een latere datum ook weer een restitutie. U geeft ook aan een brief te hebben inzake de omzetting van de lening in een gift, u heeft ons deze brief nooit overhandigd terwijl u kon weten dat deze informatie zeer essentieel is. De brief van het DUO heeft ons tot op heden ook nog steeds niet bereikt”.*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat zij ontslagen wordt van haar verplichting tot betaling van een vergoeding voortvloeiend uit de overeenkomst van opdracht tot advies en bemiddeling ad € 1.245,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten door Consument verkeerd en onjuist te adviseren. Zo is haar geen redelijke termijn gegund de offerte en de daarbij behorende stukken te bestuderen daar zij op de dag van bespreking tot ondertekening diende over te gaan. Dit terwijl de offerte van een andere en niet van de eerder genoemde geldverstrekker afkomstig was. Verder is door Consument aangevoerd dat Adviseur op een te laat moment in de procedure de juistheid van de toegestuurde loonstroken in relatie tot de werkgeversverklaring heeft gecontroleerd. Ook is daarbij te laat de afschrijving ter zake DUO opgemerkt. Dit betreft geen lening maar is een gift. Wat betreft de verhuurde staat is door Consument opgemerkt *“dat de huurder eruit zou gaan”*. Tijdens de schriftelijke fase van de onderhavige procedure (e-mail van 21 februari 2016) is voorts door Consument aangevoerd dat Adviseur zou hebben aangegeven dat zij nog geen bewijs over het eindigen van het huurcontract hoefde te overleggen omdat het nog onzeker was of de financieringsaanvraag zou worden goedgekeurd. Consument schrijft in de hiervoor genoemde e-mail *“Waarom zou ik een huurder eruit schoppen, terwijl later blijkt dat mijn hypotheekaanvraag is afgewezen? , en dat is precies ook wat ik tegen de hypotheekadviseur zei en die zei dat het nog niet nodig was om hierover stukken te overleggen”*. Consument voert verder aan van mening te zijn dat haar een te hoog leenbedrag is voorgehouden.

Over de in rekening gebrachte vergoeding (ad € 1.245,00) is door Consument aangevoerd dat zij zich bedrogen voelt omdat de aangepaste vergoeding hoger is dan het op de website genoemde lagere starterstarief (€ 1.145,00), welk tarief haar niet is aangeboden.

3.3 Verweer Adviseur

De 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 de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en haar vordering dient te worden afgewezen. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

4.2 Aan de hand van de rechtsoverwegingen 2.11 en 2.17 in combinatie met de reactie van Consument ter zake zoals geciteerd in rechtsoverweging 2.14, staat vast dan wel is voldoende aannemelijk geworden dat Consument ten tijde van het verstrekken van de opdracht tot dienstverlening aan Adviseur bekend was met de verhuurde staat van het door haar aan te kopen appartement. En ook dat Consument deze informatie op dat moment niet met de Adviseur heeft gedeeld. Informatie die Consument ook niet met Adviseur heeft gedeeld tijdens het doorspreken van de offerte. Eerst op het moment dat Adviseur hiervan door de taxateur op de hoogte wordt gebracht, wordt door Consument gereageerd zoals is beschreven in rechtsoverweging 2.14. Verder staat vast dat door Consument, ondanks verzoeken van Adviseur daartoe, geen stukken zijn overgelegd waaruit is af te leiden dat de huurovereenkomst is ontbonden.

4.3 Gelet op het vorenstaande in relatie tot het onder rechtsoverweging 3.2 geciteerde onderdeel uit een e-mail van Consument staat vast dan wel is voldoende aannemelijk geworden dat Consument bewust ervoor gekozen heeft Adviseur voorafgaande aan het financieringstraject niet te informeren over de verhuurde staat van het appartement. De gevolgen van een dergelijke keuze, te weten dat het opstarten van een financieringstraject van meet af aan weinig tot geen kans van slagen had, komen voor rekening en risico van Consument omdat zij hierdoor Adviseur niet in staat heeft gesteld zich in de haalbaarheid van de verstrekte opdracht te verdiepen. Het dossier biedt geen steun voor de stelling van Consument dat de Adviseur zou hebben aangegeven dat bewijs ter zake de ontbinding van de huurovereenkomst nog niet hoefde te worden aangeleverd.

4.4 Uit de onder rechtsoverweging 2.15 geciteerde onderdelen van een e-mail van Adviseur aan Consument volgt verder dat Consument voor het alsnog welslagen van de financieringsaanvraag duidelijkheid diende te verschaffen over haar dienstverband alsmede de status van de relatie met DUO. Vast staat dat Consument aan dit verzoek niet heeft voldaan. De gevolgen van deze keuze komen voor rekening en risico van Consument.

4.5 Vorenstaande leidt reeds tot ongegrondheid van de klacht. Voor zover nodig wordt thans kort ingegaan op de door Consument geponeerde stelling dat haar geen redelijke termijn is gegund om van de offerte voorafgaande aan de ondertekening kennis te nemen en deze te bestuderen. Hetgeen hierover is beschreven onder rechtsoverweging 2.4 en 2.5 is relevant.

Daaruit volgt dat niet dan wel onvoldoende aannemelijk is dat Consument niet de gelegenheid is geboden voorafgaande aan de ondertekening van de inhoud van de stukken kennis te nemen. Verder wordt van belang geacht dat Consument niet dan wel onvoldoende heeft onderbouwd welke negatieve gevolgen voor haar kleefden aan de wisseling van geldverstrekker. Het indienen van een financieringsverzoek bij de eerst genoemde geldverstrekker zou immers tot een afwijzing leiden omdat door deze in de prijsklasse van het appartement van Consument geen financieringen worden aangeboden.

4.6 De hoogte van de (naar beneden bijgestelde) vergoeding acht de Commissie, gelet op de door Adviseur verrichte werkzaamheden, redelijk. Adviseur heeft daarbij afdoende toegelicht dat Consument niet voor het op de website genoemde starterstarief in aanmerking komt.

4.7 De overige door partijen aangevoerde argumenten en stellingen laat de Commissie onbesproken omdat deze niet tot een ander oordeel kunnen leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.