

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-589 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 juni 2016
Ingediend door : consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 30 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De adviseur heeft zich niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. Sprake van financiële schade is niet gebleken, de Commissie ziet daarom aanleiding om te bepalen dat de adviseur Consument dient tegemoet te komen door een deel van het in rekening gebrachte honorarium terug te betalen. De Commissie stelt dit bedrag, begroot naar billijkheid, vast op €500.

1. Procesverloop

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

- het door consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de adviseur;
- de aanvullende informatie van de adviseur;
- de reactie van consument op het verweerschrift en aanvullende informatie van de adviseur.

De Commissie stelt vast dat de adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt voorts vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument was voornemens een nieuwe woning te kopen. Op 6 augustus 2015 heeft er een adviesgesprek plaatsgevonden tussen consument en de adviseur. Tussen partijen is op 6 augustus 2015 een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening van consument. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 2.000 verschuldigd zou zijn. Consument was voornemens de nieuwe woning te verbouwen en wilde daarom dat er een bouwdepot zou worden opgenomen in de hypotheekaanvraag. Het bouwdepot bedroeg €2.500.
- 2.2 Op 12 augustus 2015 ontvangt consument per e-mail informatie over het facturatieproces en een kopie van de opdracht tot dienstverlening.

2.3 Op 28 augustus 2015 heeft consument gevraagd via Whatsapp wat de status was van de hypotheekaanvraag. De adviseur heeft bericht daarop:

‘Offerte komt begin volgende week binnen!’

Diezelfde dag is de hypotheekaanvraag naar de interne compliance afdeling van de adviseur gestuurd. Op 3 september 2015 is de aanvraag naar de geldverstrekker verstuurd. In de hypotheekaanvraag is nagelaten financiering te vragen voor de kosten koper.

2.4 In zowel het adviesrapport als de financieringsaanvraag stond vermeld dat de nieuwe woning getaxeerd diende te worden en dat daaraan kosten waren verbonden. Op 14 september 2015 is de nieuwe woning getaxeerd.

2.5 Op 28 september 2015 is de hypotheekaanvraag afgewezen, omdat geen rekening is gehouden met de kosten koper. Er is daarom geen rekening gehouden met €240 aan notariskosten en €3.650 aan overdrachtsbelasting. De medewerker die optrad als contactpersoon bij de adviseur is vervolgens vervangen.

2.6 Om de fout in de hypotheekaanvraag te herstellen heeft de adviseur een kortlopend krediet aangeboden. Dit heeft consument geweigerd. Partijen hebben, na overleg, het bouwdepot uit de aanvraag geschrapt en consument heeft voorts €1.390 uit eigen middelen bijgelegd.

2.7 Op 30 september 2015 heeft de geldverstrekker finaal akkoord gegeven en op 15 oktober 2015 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering consument

3.1 Consument vordert dat de adviseur wordt veroordeeld tot terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten ad €2.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van een aantal verbintenissen uit de met consument gesloten overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De adviseur heeft een fout gemaakt in de hypotheekaanvraag door geen rekening te houden met de kosten koper. Het bouwdepot is daarom uiteindelijk komen te vervallen.
- De adviseur heeft consument niet gewezen op het feit dat zij zelf de nieuwe woning diende te laten taxeren.
- De adviseur heeft op 28 augustus 2015 consument onjuiste informatie verschaft over de status van de hypotheekaanvraag. Anders dan de adviseur deed voorkomen bleek er geen aanvraag ingediend te zijn.

Verweer van de adviseur

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

- Weliswaar is er een fout gemaakt in de hypotheekaanvraag, maar consument heeft hier geen schade van ondervonden. Hierbij wijst de adviseur onder meer op het feit dat er uiteindelijk een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen binnen een, naar eigen zeggen, zeer redelijke termijn.
- De adviseur betwist dat consument er niet op gewezen is dat zij zelf een taxateur in diende te schakelen en wijst daarbij onder meer op de gespreksaantekeningen van het adviesgesprek van 6 augustus 2015, het adviesrapport en het financieringsoverzicht.
- Ten slotte betwist de adviseur dat op 28 augustus 2015 er geen hypotheekaanvraag gedaan zou zijn. De adviseur had op dat moment de aanvraag intern verzonden naar de interne compliance afdeling. Op 3 september 2015 is de aanvraag verzonden naar de externe geldverstrekker. Op de verwerkingstijd van de externe geldverstrekker heeft de adviseur geen invloed.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat voor de beoordeling of de adviseur heeft gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer verwacht mag worden niet doorslaggevend is dat er uiteindelijk een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. De adviseur heeft een inspannings- en geen resultaatsverplichting. Bij de beoordeling weegt echter wel mee dat een financiering tot stand is gekomen.
- 4.2 Niet ter discussie staat dat de adviseur een fout heeft gemaakt in de hypotheekaanvraag. In de praktijk is het hanteren van de kosten koper in een hypotheekofferte vrijwel altijd de norm. Dat de adviseur dit is vergeten is daarom een fout die naar het oordeel van de Commissie niet van een redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht.
- 4.3 Hoewel partijen het er over eens zijn dat de taxatie van de nieuwe woning is besproken, is door de adviseur gemotiveerd de stelling van consument betwist dat zij niet is gewezen op het feit dat zij de nieuwe woning zelf diende te laten taxeren. De Commissie komt daarom tot de conclusie dat die stelling van consument wegens gebrek aan onderbouwing niet is vast komen te staan.
- 4.4 Voor zover consument klaagt over het onjuist informeren op 28 augustus 2015 oordeelt de Commissie als volgt. De adviseur heeft stukken overgelegd waaruit blijkt dat op 28 augustus 2015 de aanvraag daadwerkelijk is neergelegd bij de interne compliance afdeling. Echter, op de door de adviseur overlegde e-mail ontbrak, als enige e-mail uit het complete dossier, het tijdstip van verzending. De adviseur heeft voorts geen verklaring gegeven waarom de hypotheekaanvraag pas op 28 augustus 2015 naar de interne compliance afdeling is opgestuurd. De Commissie acht het daarom aannemelijk dat de adviseur pas na het bericht van consument de aanvraag heeft doorgestuurd.

- 4.5 De Commissie merkt daarbij wel op dat vanaf het moment dat de vaste contactpersoon van consument vervangen werd, andere medewerkers van de adviseur vergaande inspanningen hebben geleverd om alsnog de hypothecaire geldlening tot stand te brengen en de fout zo goed als mogelijk te herstellen.
- 4.6 Voorts dient te worden beoordeeld of consument ook schade heeft geleden. Gezien hetgeen de Commissie in het vorengaande heeft overwogen komt deze tot de conclusie dat de dienstverlening van de adviseur, ondanks de herstelwerkzaamheden, niet van een zorgvuldigheid is geweest als had mogen worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur. Nu van verdere financiële schade niet is gebleken ziet de Commissie aanleiding om te bepalen dat de adviseur consument dient tegemoet te komen door een deel van het in rekening gebrachte honorarium terug te betalen. De Commissie stelt dit bedrag, begroot naar billijkheid, vast op €500.

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 €500.

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.