

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-55

(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen: “De Hypotheker”
Datum uitspraak	: 19 januari 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij De Hypotheker geïnformeerd naar mogelijkheden om de verbouwing van zijn woning te financieren. Omdat De Hypotheker vaststelde dat een verhoging van de hypothecaire lening niet haalbaar was, heeft zij Consument een persoonlijke lening geadviseerd. In het Dienstverleningsdocument zijn de werkzaamheden en de daarvoor verschuldigde vergoeding ook daarop toegespitst. De Commissie heeft geoordeeld dat het De Hypotheker op grond van artikel 4:74 Wft niet was toegestaan een vergoeding aan Consument in rekening te brengen voor haar advies over de persoonlijke lening, zodat De Hypotheker de ontvangen vergoeding aan Consument dient terug te betalen.

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 Hypotheker
- de repliek van Consument
- de dupliek van De Hypotheker

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

De Commissie stelt 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 In juli 2015 heeft Consument zich tot De Hypotheker gewend omdat hij zijn woning wilde verbouwen en daarvoor zijn hypothecaire lening wilde verhogen. Gelet op de waarde van de woning bleek de gevraagde verhoging niet mogelijk. De desbetreffende adviseur heeft Consument daarom geadviseerd een persoonlijke lening af te sluiten.
- 2.2 Consument heeft op 7 juli 2015 een Opdracht tot Dienstverlening (hierna: “het Dienstverleningsdocument”) getekend. Hierin staat onder meer het volgende opgenomen:

“Naar aanleiding van uw vraag gaan wij de volgende werkzaamheden verrichten: Aangezien de hypotheek niet past op basis van de waarde van uw woning en de kosten bovendien hoog zijn ten opzichte van het afsluiten van een persoonlijke lening adviseren wij u een persoonlijke lening af te sluiten”.

In het Dienstverleningsdocument staat voorts vermeld dat Consument voor de door De Hypotheker te verrichten werkzaamheden een vergoeding betaalt van € 1.495,-. Deze vergoeding heeft betrekking op advieskosten.

- 2.3 Op 14 juli 2015 heeft Consument door tussenkomst van De Hypotheker een persoonlijke lening van € 15.000,- afgesloten bij [Financiële instelling]

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering en klacht Consument

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van de door hem aan De Hypotheker betaalde vergoeding van € 1.495,-.
- 3.2 Daartoe heeft hij aangevoerd dat het niet is toegestaan advieskosten in rekening te brengen bij een persoonlijke lening. Dat is alleen toegestaan voor zover bij het krediet verzekeringen zijn geadviseerd en afgesloten. Daarvan was in dit geval geen sprake.
- 3.3 Bovendien heeft Consument niet specifiek verzocht om een verhoging van zijn hypothecaire lening. Hij heeft slechts aan De Hypotheker gevraagd of er een mogelijkheid bestond een verbouwing van zijn woning te financieren.

Verweer De Hypotheker

- 3.4 De Hypotheker heeft de volgende verweren gevoerd:
- Ingevolge artikel 4:74 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: “Wft”) is het een bemiddelaar in krediet verboden ter zake van het krediet een beloning of vergoeding te bedingen of te aanvaarden van dan wel in rekening te brengen aan een ander dan de aanbieder van het krediet. Lid 3 van datzelfde artikel bepaalt vervolgens dat daarvan onder bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels kan worden afgeweken. De Hypotheker beroept zich in dat verband op artikel 152 van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen dat, kort gezegd, bepaalt dat bij een hypothecair krediet wél advieskosten in rekening mogen worden gebracht.
 - De door Consument betaalde vergoeding had dan ook geen betrekking op het advies om een persoonlijke lening bij [Financiële instelling] af te sluiten, maar op het oorspronkelijke verzoek van Consument om advies over het verhogen van zijn hypothecaire lening. Dat dit niet heeft geleid tot een daadwerkelijke verhoging van zijn krediet omdat dit niet haalbaar bleek, wil niet zeggen dat De Hypotheker geen advieskosten daarvoor in rekening mag brengen.

4. Beoordeling

- 4.1 Zoals ook door De Hypotheker is aangevoerd, verbiedt artikel 4:74 lid 1 Wft dat voor advies over een consumptief krediet, waaronder begrepen een persoonlijke lening, aan consumenten een vergoeding in rekening wordt gebracht. De reden daarvan is dat, zoals het artikel ook vermeldt, de adviseur/bemiddelaar bij het tot stand komen van een consumptief krediet daarvoor wordt beloond door de aanbieder van het krediet. Een uitzondering wordt gemaakt indien bij het krediet ook wordt geadviseerd over verzekeringen, de zogeheten betalingsbeschermers. Voor het advies over deze verzekeringen mag wel een vergoeding worden gevraagd.
- 4.2 In het Dienstverleningsdocument staat onder het kopje “Wat is uw vraag” dat Consument op zoek was naar de beste manier om de woningverbetering te financieren. Dat is in overeenstemming met wat Consument verklaart. Dat Consument specifiek om een verhoging van zijn hypothecaire lening heeft verzocht blijkt hier niet uit.
- 4.3 Voorts is in het Dienstverleningsdocument onder de te verrichten werkzaamheden opgenomen dat, nu een hypotheek niet past op basis van de waarde van de woning en de kosten van een verhoging bovendien hoog zijn, De Hypotheker adviseert een persoonlijke lening af te sluiten.
- 4.4 Vervolgens staat vermeld dat voor de genoemde werkzaamheden, derhalve het advies over het afsluiten van een persoonlijke lening, Consument een vergoeding betaalt van € 1.495,-.
- 4.5 Uit het vorenstaande volgt dat de vergoeding die De Hypotheker aan Consument in rekening heeft gebracht betrekking had op het advies over een consumptief krediet. Omdat De Hypotheker daarvoor - naar mag worden aangenomen - al door [Financiële instelling] is beloond, was deze vergoeding niet toegestaan. De Commissie is daarom van oordeel dat De Hypotheker de ontvangen vergoeding aan Consument dient terug te betalen.

De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat De Hypotheker binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.495,-.

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.