

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-065 (J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Sittard, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 24 januari 2017
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de door de Adviseur uitgevoerde advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor de omzetting van zijn hypothecaire geldlening. Volgens Consument heeft de Adviseur onvoldoende voortvarend gehandeld, waardoor hij schade heeft geleden. De Commissie stelt vast dat de Adviseur Consument de onzekere factoren bij de omzetting had moeten schetsen. Hij had de verwachtingen van Consument over de duur van de omzetting beter kunnen sturen en hem een meer realistisch beeld van het tijdsverloop van de omzetting en de daarbij mogelijke vertragingen kunnen geven. De Adviseur had enige maar zeker niet alle vertraging bij het omzetten van de bestaande geldlening kunnen voorkomen. De Commissie ziet daarom aanleiding de vordering van Consument toe te wijzen tot een bedrag van € 3.000,-.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Partijen hebben met elkaar voor het eerst in maart 2015 contact gehad, waarna zij op 28 april 2015 hebben gesproken over door de Adviseur uit te voeren advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor het omzetten van de bestaande hypothecaire geldlening van Consument en zijn inmiddels ex-partner. De bedoeling was om de woning niet te verkopen.

- 2.2 Op 21 mei 2015 heeft de eerst benaderde geldverstrekker een offerte aan Consument en zijn ex-partner uitgebracht voor een aflossingsvrije financiering van € 52.059,-. Deze offerte vermeldt een maandtermijn van € 117,13, een rentetarief van 2,7%, een geldigheidstermijn tot en met 10 juni 2015 en een uiterste passeerdatum van 21 augustus 2015. Consument en zijn ex-partner hebben deze offerte op 21 mei 2015 voor akkoord ondertekend.
- 2.3 De vervolgens benaderde geldverstrekker heeft op 9 september 2015 een offerte voor een aflossingsvrije financiering van € 52.000,- aan Consument en zijn ex-partner uitgebracht. Consument en zijn ex-partner hebben deze offerte voor akkoord ondertekend. In deze offerte wordt een maandtermijn van € 138,67 en een rentetarief van 3,2% vermeld.
- 2.4 De Adviseur heeft op 12 januari 2016 een factuurbedrag van € 2.000,- voor advies- en bemiddelingswerkzaamheden bij Consument en zijn ex-partner in rekening gebracht.
- 2.5 Op 19 januari 2016 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd en heeft de laatstbedoelde geldverstrekker de hypothecaire financiering aan Consument en zijn ex-partner verstrekt. De notaris heeft Consument en zijn ex-partner, op basis van de nota van afrekening, een bedrag van € 11.740,70 uitbetaald en naar de Adviseur een bedrag van € 2.000,- overgemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van de door hem geleden schade van ongeveer € 15.000,-. Deze schade is opgebouwd uit:
 - 1) hogere maandlasten gedurende twintig jaar ad € 5.169,60 (= € 21,54 maal 12 maanden maal 20 jaar);
 - 2) te veel betaalde rente ad € 2.985,- doordat de omzetting van de geldlening later heeft plaatsgevonden;
 - 3) te veel betaalde rente over het bij de notaris ontvangen bedrag van € 11.740,70;
 - 3) de ten onterechte betaalde advieskosten van de Adviseur ad € 2.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument en zijn ex-partner hebben de Adviseur in maart 2015 verzocht de bestaande geldlening (met maandlasten van € 714,-) om te zetten naar een geldlening met lagere maandlasten. Tijdens het eerste adviesgesprek op 28 april 2015 gaf de Adviseur aan dat de geldlening in korte tijd en zonder problemen kon worden omgezet. De eerste geldverstrekker heeft een geldlening met maandlasten van € 117,13 (voor een rentevastperiode van twintig jaar) geoffreerd. Omdat de termijn niet door de Adviseur is gehaald, is een offerte bij een tweede geldverstrekker aangevraagd. De tweede geldverstrekker heeft een geldlening met maandlasten van € 138,67 (voor een rentevastperiode van twintig jaar) voorgesteld. Consument en zijn ex-partner hebben deze offerte voor akkoord ondertekend. De geldlening is niet in korte tijd en ook niet tegen zo goedkoop mogelijke maandlasten omgezet. De hele gang van zaken was des te vervelender, omdat Consument en zijn ex-partner vanaf september 2014 en dus gedurende deze periode in een

echtscheidingsprocedure verwickeld waren. Verder is bij de notaris onbedoeld een bedrag van € 11.740,70 uitgekeerd. Consument heeft met dit bedrag inmiddels (gedeeltelijk) de geldlening afgelost. Consument is ook ontevreden over de snelheid en de kwaliteit van de bij de Adviseur doorlopen klachtprocedure.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument en zijn partner hebben de Adviseur benaderd om de mogelijkheden te bespreken om de maandlasten van hun bestaande geldlening te verlagen. De bestaande geldlening betrof een leen hypotheek waaraan vier beleggingsverzekeringen gekoppeld waren. Het was de bedoeling de afkoopsommen van deze verzekeringen te gebruiken voor het verlagen van de hypotheeksom en vervolgens een geldlening bij een andere geldverstrekker aan te vragen. Tijdens het adviesgesprek op 28 april 2015 heeft de Adviseur telefonisch contact gehad met de bestaande geldverstrekker. Hieruit bleek dat de beleggingsverzekeringen konden worden beëindigd. Omdat de afkoopsommen nog niet bekend waren, heeft Consument de resterende hypotheeksom op € 52.000,- geschat. De bestaande geldverstrekker heeft de Adviseur op 18 juni 2015 bericht dat zij de hypotheeksom alleen bij verkoop van de woning en niet bij de beoogde omzetting wilde verlagen met de afkoopsommen van de beleggingsverzekeringen. De bestaande geldlening moest eerst worden omgezet naar een annuïtaire geldlening, waarna de hypotheeksom met de afkoopsommen kan worden verminderd. De uiterste passeerdatum van 21 augustus 2015 is hierdoor niet gehaald. Op 2 september 2015 ontving de Adviseur het afkoopformulier van de bestaande geldverstrekker. Zij heeft vervolgens direct een offerte bij de tweede geldverstrekker opgevraagd. De tweede geldverstrekker heeft op 15 september 2015 om een taxatierapport (naast de aanwezige WOZ-beschikking) verzocht. Pas half oktober 2015 heeft de Adviseur weer iets van de tweede geldverstrekker gehoord. De tweede geldverstrekker heeft op 18 november 2015 bericht dat de kredietaanvraag van Consument was goedgekeurd. Korte tijd later bleek onverwacht een oude hypotheekschuld op de woning te rusten. De kredietaanvraag is gelukkig alsnog goedgekeurd door de tweede geldverstrekker, waarna de akte begin 2016 is gepasseerd.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt over de door de Adviseur uitgevoerde advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor de omzetting van zijn hypothecaire geldlening. Volgens Consument heeft de Adviseur - kort gezegd - onvoldoende voortvarend gehandeld, waardoor hij schade heeft geleden. De Adviseur betwist dit en beroept zich op tijdens het adviestraject gebleken en voor hem eerder onbekende belemmeringen voor het omzetten van de geldlening.

4.2 Uit de door partijen overgelegde stukken en de toelichting daarop ter zitting leidt de Commissie het volgende af. In maart 2015 hebben partijen elkaar voor het eerst, in het bijzijn van de door Consument en zijn ex-partner ingeschakelde mediator, gesproken. Naar aanleiding van dit gesprek heeft op 28 april 2015 een eerste adviesgesprek tussen Consument, zijn ex-partner en de Adviseur plaatsgevonden.

Volgens Consument had de Adviseur dit adviesgesprek kunnen en moeten voorbereiden, niet alleen omdat het voor hem duidelijk had moeten dat de bestaande geldlening moest worden omgezet maar ook omdat de Adviseur vóór dit gesprek al stukken van hen had ontvangen. De Adviseur voert aan dat tijdens het gesprek in maart 2015 de mogelijkheden en wensen voor het omzetten van de geldlening niet zijn besproken. Nu partijen van mening verschillen over de inhoud van het (oriënterende) gesprek in maart 2015 en geen (gespreks)aantekeningen van dit gesprek voorhanden zijn op basis waarvan de inhoud van toen gemaakte afspraken kan worden vastgesteld, moet de Commissie het ervoor houden dat partijen niet eerder dan op 28 april 2015 concreet hebben gesproken respectievelijk afspraken hebben gemaakt over de eigenschappen van de bestaande geldlening en de mogelijkheden die geldlening om te zetten naar een aflossingsvrije geldlening met lagere maandlasten.

- 4.3 Partijen zijn het erover eens dat tijdens het eerste adviesgesprek op 28 april 2015 is besproken dat de omzetting van de bestaande geldlening ongeveer drie maanden in beslag zou nemen. Dit is uiteindelijk ruim acht maanden geworden. De vragen die door de Commissie dienen te worden beantwoord is of deze vertraging aan de Adviseur kan worden toegerekend en zo ja welke schade Consument hierdoor heeft geleden.
- 4.4 De Commissie stelt - conform hetgeen ter zitting is besproken - vast dat de Adviseur Consument de onzekere factoren bij de omzetting (beter) had moeten schetsen en zo diens verwachtingen over de duur van de omzetting had kunnen sturen. Zo had de Adviseur op basis van de door Consument overgelegde stukken kunnen zien dat aan de bestaande geldlening vier beleggingsverzekeringen waren gekoppeld. Hij had Consument erop moeten wijzen dat zowel de verzekeraar als de bestaande geldverstrekker met het afkopen van die verzekeringen moesten instemmen en de bestaande geldverstrekker daar ook bepaalde voorwaarden aan kon stellen (zoals in het onderhavige geval ook is gebeurd). Ook had de Adviseur Consument moeten inlichten over de mogelijkheid van het opvragen van extra stukken door de nieuwe geldverstrekker (in dit geval over een eerder huwelijk van de ex-partner en over de woonadressen van Consument en de ex-partner), de vertraging die daarmee gemoeid kan zijn, alsmede de niet zonder meer gebruikelijke omstandigheid dat beide zowel Consument als zijn ex-partner na de echtscheiding van de woning gebruik zouden blijven maken. Daarmee was de opdracht complexer van aard dan de Adviseur Consument heeft voorgehouden. Door Consument beter te informeren had de Adviseur Consument een meer realistisch beeld van het tijdsverloop van de omzetting en de daarbij mogelijke vertragingen kunnen geven.
- 4.5 Verder overweegt de Commissie dat de Adviseur gedurende het adviestraject niet geheel heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Door Consument en de ex-partner uitgebreid te vragen naar hun huidige woonsituatie, de lopende echtscheiding en een eventueel eerder huwelijk en dit mee te nemen in de hypotheekaanvraag, had de Adviseur kunnen voorkomen dat de geldverstrekker op die punten nadere informatie moest opvragen. Dit doorvragen was daarom van belang, nu de Adviseur zelf aangeeft dat het ongewoon is dat de partners na een echtscheiding in dezelfde woning blijven wonen. Een gedeelte van de ontstane vertraging had zo kunnen worden voorkomen. Ook is achteraf gebleken dat de hypotheeksom niet juist is vastgesteld.

Consument heeft immers onbedoeld een bedrag van € 11.740,70 van de notaris ontvangen. Hoewel dit bedrag (zo heeft Consument ter zitting toegelicht) inmiddels is terugbetaald en de door Consument geleden schade daardoor beperkt is, had het op de weg van de Adviseur gelegen om zich in dit verband een oordeel te vormen over welk bedrag Consument aan hypotheek nodig had.

- 4.6 Dit neemt niet weg dat de Adviseur niet alle vertragingen in het omzettingsproces had kunnen en behoeven te voorzien en voorkomen. Zo was de door de notaris op 30 november 2015 opgemerkte oude hypotheekschuld bij de Adviseur onbekend. Op 24 december 2015 werd bekend dat de hypotheekakte alsnog kon worden gepasseerd. De vertraging die is veroorzaakt in verband met deze oude hypotheekschuld kan dan ook niet aan de Adviseur worden toegerekend. Ook de omstandigheid dat de bestaande geldverstrekker eerst aan de Adviseur had bericht dat de afkoopsommen in mindering konden worden gebracht op de bestaande geldlening en later bleek dat de geldlening eerst diende te worden omgezet naar een annuïtaire geldlening is niet zonder meer aan de Adviseur te wijten.
- 4.7 Zoals hiervoor overwogen had de Adviseur enige maar ook zeker niet alle vertraging bij het omzetten van de bestaande geldlening kunnen voorkomen. De Commissie ziet daarom aanleiding de vordering van Consument gedeeltelijk toe te wijzen. Zij stelt de door Consument naar redelijkheid geleden schade vast op een bedrag van € 3.000,- die de Adviseur aan Consument behoort te vergoeden.

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 € 3.000,-.

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.

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.