

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-070 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypotheekshop Barendrecht B.V., gevestigd te Barendrecht, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 25 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument klaagt zich over het feit dat de door hem gewenste oversluiting geen doorgang heeft gevonden. Indien deze wel plaats zou hebben gevonden, zou hij bij geldverstrekker Y een lagere rente hebben betaald, dan hij thans verschuldigd is. Consument is hierdoor in zijn vermogenspositie geschaad. Tevens is Consument van mening dat de factuur aan de hoge kant is. Consument heeft zich tot de Adviseur gewend met het verzoek te bemiddelen bij het tot stand komen van een nieuwe hypothecaire geldlening. Van een adviesrelatie was geen sprake. De Commissie heeft vastgesteld dat er een tekortkoming is zijdens de Adviseur. Deze heeft niet aangetoond dat hij Consument de berekeningswijze van de vergoedingsrente heeft uitgelegd. Naar het oordeel van de Commissie levert dit een tekortkoming op zijdens Adviseur. De door Consument geleden schade komt echter niet voor vergoeding in aanmerking nu de Commissie van oordeel is dat het causaal verband tussen de gestelde schade en de tekortkoming ontbreekt. De schade is ontstaan door de omstandigheid dat Consument er, om zijn moverende redenen, voor heeft gekozen de hypothecaire geldlening niet meer over te sluiten.

Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlage(n);
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument.
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

I. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 1.1 Bij brief van 17 september 2014 heeft de huidige geldverstrekker X van Consument hem een indicatieve aflosnota doen toekomen. Hieruit blijkt dat, indien Consument per 17 oktober 2014 besluit de lening volledig af te lossen, hij wegens vervroegde aflossing een bedrag verschuldigd is van ca. € 12.000,-.
- 1.2 Begin december 2014 heeft Consument zich gewend tot de Adviseur met het verzoek te bemiddelen bij het tot stand brengen van een hypothecaire geldlening bij geldverstrekker Y.
- 1.3 Op 23 december 2014 heeft geldverstrekker Y aan Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht. Deze offerte is verlopen of niet geaccepteerd. Partijen verschillen hierover van mening.
- 1.4 Op 29 december 2014 om 22:29 uur heeft Consument de Adviseur het volgende gemaïld:
Dank voor het contract. Ik moet echter berichten dat ik het in deze vorm niet kan ondertekenen.
Wij hebben namelijk niet alle stappen nodig (enkel een gedeelte van stap 4)
Ook is het genoemde maximum bedrag voor bemiddeling van bijna 3000 euro veel en veel te hoog voor deze situatie.
Tot slot wil ik graag van te voren weten of deze actie gaan lukken, want dat is voor ons natuurlijk de doelstelling.
Het mag niet zo zijn dat we een berg uren steken in een project, wat in de slotfase niet lukt.

Bel me even, want zoals de situatie nu voor ligt, kan ik er niets mee.
- 1.5 Op 9 januari 2015 heeft Consument de overeenkomst van opdracht in ongewijzigde vorm ondertekend. Daarin is voor zover relevant het volgende vermeld:

Kosten Inventarisatie, Advies en Bemiddeling

U betaalt De Hypotheekshop op basis van de werkzaamheden die worden verricht. Wij hanteren 35 uur als maximum voor de inventarisatie, advies en bemiddeling en het uurtarief bedraagt € 131,00. Het maximale bedrag voor inventarisatie, advies en bemiddeling bedraagt dus € 2.995,-. U betaalt onze kosten via de notaris en/of rechtstreeks.

- 1.6 Bij mail van 15 januari 2015 geeft de Adviseur Consument te kennen dat de taxateur niet hoger wil taxeren dan € 490.000,-.
- 1.7 Op 10 februari 2015 om 8:18 uur heeft geldverstrekker Y een herziene offerte uitgebracht. De Adviseur heeft deze om 10:58 uur naar Consument doorgezonden. In de offerte is ten aanzien van eventuele bijkomende kosten het volgende vermeld:

7. BIJKOMENDE EENMALIGE KOSTEN VOOR UW HYPOTHEEK

Taxatiekosten

Uw woning moet getaxeerd worden. De kosten voor de taxatie moet u zelf betalen. De taxateur en het taxatierapport moeten aan onze eisen voldoen. Deze eisen vindt u op [www.kifid.nl](#). U kunt ook uw adviseur hiernaar vragen.

- 1.8 Consument heeft de offerte op 11 februari 2015 om 11:50 uur ondertekend getourneerd aan de Adviseur. Deze heeft vervolgens om 12:10 uur bij Consument aanvullende stukken opgevraagd.

Het gaat onder meer om de legitimatiebewijzen van Consument en zijn partner, de werkgeversverklaringen, recente salarisstroken, een bankafschrift, de schuldrestopgave huidige hypotheek, bewijs van eigen middelen, de aangifte inkomstenbelasting van de jaren 2012 en 2013. In de mail van de Adviseur aan Consument is aangegeven dat deze stukken reeds eerder zijn overgelegd als foto maar dat de geldverstrekker de stukken in een dergelijk format niet accepteert.

1.9 Consument heeft de Adviseur op 11 februari 2015 om 13.29 uur het volgende gemaild:

Even een reactie terug om aan te geven dat ik me zorgen maak of we het deze maand rond gaan krijgen.
Een tijdje terug heb ik expliciet nog gevraagd of alles bij je binnen was om te kunnen passeren.
Dat blijkt nu dus niet het geval te zijn.

Daarnaast worden nu ook spullen gevraagd die reeds in jullie bezit zijn.

- kopie geldige legitimatiebewijzen; - is reeds binnen
- werkgeversverklaringen; - is nog niet binnen
- kopie recente salarisstroken; - is reeds binnen
- kopie bankafschrift i.v.m. automatische incasso; - is nog niet binnen
- recente schuldrestopgave van de huidige hypotheek; - is reeds binnen
- bewijs eigen middelen; - niet nodig i.v.m. lage hypotheek t.o.v. taxatiewaarde woning
- aangifte IB 2012 en 2013. - niet nodig, geen ondernemer

Hierboven de door jullie gevraagd spullen met daarbij mijn opmerkingen.
Als bijlagen de stukken die reeds binnen zijn.

Vanmiddag hoop ik de werkgeversverklaringen te verzorgen. 1 maart a.s. is de datum waarop ik de hypotheek van [redacted] in wil laten gaan.
Moet [redacted] daar nog bericht van krijgen?
En moet er nog een boeterente berekening en eindfactuur geregeld worden?

1.10 De Adviseur geeft in zijn mail van 11 februari 2015 om 15:15 uur aan dat ze de stukken nogmaals nodig hebben.

1.11 Op 17 februari 2015 heeft geldverstrekker X Consument wederom een indicatieve aflosnota toegezonden. Indien Consument zou besluiten de lening per 17 maart 2015 volledig af te lossen, dan zou de vergoeding wegens vervroegde aflossing € 25.259,44 bedragen.

1.12 Op 19 februari 2015 heeft Consument de Adviseur in kennis gesteld van het feit dat de vergoedingsrente is gestegen van ca. € 12.000,- naar ruim € 25.000,-. Consument heeft de Adviseur gevraagd of hij hierin iets kan betekenen. De Adviseur heeft dezelfde dag per e-mail aangegeven dat hij op vakantie is en dat hij er na zijn vakantie bij Consument op terugkomt

1.13 Bij brief van 24 februari 2015 heeft de Adviseur zijn factuur betreffende de bemiddeling en de taxatienota doen toekomen.

1.14 In een mail van 11 maart 2015 om 13:40 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geschreven:

Ik heb geen reactie op mijn mail en/of telefoon gehad en ook nog geen betaling van mijn nota.

Graag wil ik het naar ieders tevredenheid oplossen.

Hoe kunnen we dat in dit geval doen?

- I.15 In reactie op de mail van de Adviseur schrijft Consument op 16 maart 2015 om 06:50 uur het volgende:

Ik ben het niet eens met het bedrag op de factuur. We hebben daar vooraf nog telefonisch contact over gehad, waarbij ik aanvankelijk een vaste prijs wilde. Dat werd echter door jou ontraden, want op uren-basis zou veel goedkoper zijn vanwege de eenvoud van het werk.

Ook meldde ik het feit dat ik een vaste aanbieding had van 800 euro incl. van een concollega van hypotheekshop, dus m.i. is dit het maximum wat het mag gaan kosten.

Kortom: ik weet niet waar het bedrag vandaan komt, maar dit gaat hem sowieso niet worden.

- I.16 In zijn mail van 17 maart 2015 om 12:19 uur heeft de Adviseur het volgende geschreven:

een bedrag van euro 800,- incl btw heb ik nooit genoemd. ik heb alleen aangegeven dat onze vast prijs (euro 2.995,-) in jouw geval onzin was omdat jij een eenvoudig dossier had en zelf veel geregeld hebt.

de uren die wij je gefactureerd hebben zijn ook daadwerkelijk gewerkt, ik begrijp dat het een nota vervelend is als je niet het gewenste resultaat bereikt maar dat kun je ons niet aanrekenen.

ik wil je tegemoet komen tot euro 1.500,-, dan graag overmaken op [...].

- I.17 In reactie op de hiervoor weergegeven e-mail van de Adviseur heeft Consument op 17 maart 2015 om 13:11 uur het volgende geantwoord:

Ik kan helaas niet akkoord gaan met het bedrag en zal dat ook nooit doen!

Het bedrag is niet door jou genoemd maar door mijzelf.

Op dat moment had je kunnen reageren dat dat te scherp is voor Hypotheekshop.

We hebben er zelfs nog speciaal voor gebeld.

En van de genoemde 800 euro wil ik nu op voorhand de helft betalen omdat het traject niet helemaal doorlopen is.

- I.18 Per mail van 17 maart 2015 om 13:47 heeft de Adviseur Consument het volgende gemaild:

Jammer dat dit nu zo gaat maar ik heb toch echt een andere versie van het verhaal. Euro 800,- voor het volledig regelen van een hypotheekdossier lukt je niet eens op internet.

Ik kan me absoluut niet vinden in je voorstel om nu slechts 400 euro te betalen en de rest later. Wij hebben duidelijke afspraken gemaakt en die zijn volgens mij ook zwart op wit zijn gezet.

Ik wil met alle plezier een afspraak met je maken maar durf me af te vragen hoe zinvol dat is als ik een stap in jouw richting maak en jij het tegenovergestelde doet.

1.19 Op maandag 23 maart 2015 om 8:17 uur heeft Consument de Adviseur het navolgende gemaild:

Wij hebben met elkaar van te voren besproken wat het handigste zou zijn.
Of op basis van een vaste prijs, of op uren basis.
Op jouw advies heb ik vertrouwd: uren basis, met in het achterhoofd de vaste prijs van een concollega van jullie.

Van een con-collega van hypotheekshop had ik namelijk een vaste prijs ontvangen van 795-euro inclusief BTW.
Dat is ook makkelijk te doen, want

- 1) een oriënterend gesprek was niet nodig
- 2) advies is nauwelijks aan de orde
- 3) een product en oplossing was al door mij aangedragen

Bij kost zo iets tussen de 350 en de 500 euro, compleet
Zodoende houd ik vast aan een alleszins redelijke 400 euro.

Ik ben bereid om dit contant aan je te betalen indien gewenst.

Ik hoop graag of we het zo kunnen oplossen.

1.20 Bij mail van 23 maart 2015 om 14:39 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geschreven:

Ik heb je destijds aangegeven dat het beter was om geen vaste afspraak te maken in jou geval maar nimmer gesproken over euro 795,-, dit is staat ook ver af van onze vaste tarieven.

Wel ik aangegeven dat je snel 10 uur werkt voordat een dossier compleet is afgewikkeld, in jouw geval hebben wij gezien de tegenvallende taxatie twee keer een aanvraag moeten indienen.

Ik blijf bij mijn standpunt zoals eerder ingenomen, wij hebben uren gewerkt en die dienen betaald te worden.

1.21 Bij brief van 8 juli 2015 is de Adviseur door Consument aansprakelijk gesteld voor de schade die Consument lijdt doordat de beoogde oversluiting van de hypothecaire geldlening geen plaats heeft gevonden.

1.22 De Adviseur wijst aansprakelijkheid per e-mail d.d. 9 oktober 2015 van de hand.

1.23 In het verweerschrift van 14 april 2016 heeft de Adviseur te kennen gegeven bereid te zijn af te zien van de restantvordering indien de Consument afziet van de claim ad € 13.894,-. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd.

2. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 2.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ad € 13.984,-. Dit is het verschil in rentelasten (na fiscale aftrek) tussen de huidige situatie en de beoogde situatie gedurende de nog lopende rentevastperiode. Tevens wordt kwijtschelding van de restantvordering gevorderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 2.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekort geschoten in de nakoming van een overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De adviseur zou onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de afwikkeling van het hypotheekdossier. Door tijdverloop is de boeterente die Consument verschuldigd zou zijn -in verband met het openbreken van het bestaande rentecontract- verdubbeld. Hierdoor is het voor hem niet meer interessant om over te sluiten naar een andere geldverstrekker.
 - De adviseur heeft Consument niet gewezen op het feit dat de boeterente variabel is.
 - Het factuurbedrag staat niet in verhouding staat tot de bedragen die andere hypotheekadviseurs hanteren voor soortgelijke werkzaamheden. Tevens betwisten zij het aantal uren dat de adviseur aan dit dossier zou hebben besteed.
 - Consument vindt dat hij onnodig een woningtaxatie heeft laten uitvoeren.

Verweer van de Adviseur

- 2.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Partijen zijn overeengekomen dat de Adviseur zal bemiddelen bij het tot stand brengen van een overeenkomst van geldlening bij geldverstrekker Y. Voorts is afgesproken dat de Adviseur zal werken op basis van een uurtarief. De Adviseur heeft telefonisch aan Consument te kennen gegeven dat hij naar verwachting 8 tot 12 uur nodig heeft voor de afwikkeling van het dossier.
 - De vertraging is niet te wijten aan de handelwijze van de Adviseur. Dat er vertraging is ontstaan kan worden toegeschreven aan het feit dat er een correctie moest plaatsvinden in de waarde van het taxatierapport. De waarde van de woning viel aanzienlijk lager uit dan door Consument op voorhand gedacht. Vervolgens is in overleg besloten een nieuw aanvraag te doen. De Adviseur heeft hierdoor extra werkzaamheden moeten verrichten.

3. Beoordeling

- 3.1 In de kern beklagt Consument zich over het feit dat de door hem gewenste oversluiting geen doorgang heeft gevonden. Indien deze wel plaats zou hebben gevonden, zou hij bij geldverstrekker Y een lagere rente hebben betaald, dan hij thans verschuldigd is. Consument is hierdoor in zijn vermogenspositie geschaad. Tevens is Consument van mening dat de factuur aan de hoge kant is.

- 3.2 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur gehouden is om de schade die Consument stelt te hebben geleden te vergoeden. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken, zich aan haar waarneming onttrekt.
- 3.3 Vaststaat dat Consument op 9 januari 2015 een standaard overeenkomst van opdracht heeft ondertekend. In afwijking van de opdrachtovereenkomst hebben partijen afgesproken dat de Adviseur op basis van een uurtarief zal werken omdat dat, gelet op de aard van de zaak, voor Consument voordeliger was. Thans hebben partijen een verschil van mening over het aantal uren dat de Adviseur aan het dossier zou hebben besteed, alsmede de hoogte van de factuur. De Adviseur heeft naar voren gebracht dat hij Consument telefonisch heeft laten weten 8 tot 12 uur nodig te hebben voor de afwikkeling van het dossier. Dit is door Consument niet betwist. Dat uiteindelijk 13,50 uur zijn gefactureerd is, volgens de Adviseur, toe te schrijven aan de omstandigheid dat hij een tweede aanvraag voor een hypothecaire geldlening heeft ingediend omdat de waarde van het onderpand in de taxatie tegenviel. De Commissie acht dit een plausibele verklaring voor het feit dat de Adviseur meer uren aan het dossier heeft besteed, dan hij in eerste instantie had voorzien. Wel is zij van oordeel dat de Adviseur bij de facturering is uitgegaan van een onjuist uurtarief. Blijkens de overeenkomst van opdracht is overeengekomen dat Consument € 131,- per uur verschuldigd is. Controle van de factuur leert dat de Adviseur met een uurtarief van € 133,- (afgerond) heeft gerekend. De Adviseur dient daarom een bedrag van $(€ 133 - € 131) \times 13,50 \text{ uur} = € 27 \text{ euro}$ in mindering te brengen op de factuur.
- 3.4 Voorts is de Commissie van oordeel dat het argument van Consument, dat de factuur buitensporig hoog is in vergelijking met het tarief dat concullega's van de Adviseur hanteren, niet opgaat. Consument was vrij in zijn keuze om voor een bepaalde dienstverlener te kiezen. Ondanks de mededeling van de Adviseur dat hij verwachtte 8 tot 12 uur nodig te hebben voor de aanvraag en de bemiddeling, in combinatie met de hoogte van het door de Adviseur gehanteerde uurtarief ad € 131,-, heeft Consument hem de opdracht voor de bemiddeling verstrekt. Dat Consument in een gesprek een bedrag ad € 800,- heeft genoemd en dat de Adviseur daar vervolgens niet op heeft gereageerd, doet daar niet aan af. Hier blijkt immers geen akkoord uit. Indien Consument het niet eens was met het tarief van de Adviseur had het op zijn weg gelegen zich tot een andere dienstverlener te wenden die al op voorhand aan zijn (prijs)verwachtingen voldeed.
- 3.5 Verder stelt Consument zich op het standpunt dat het traject onnodig lang heeft geduurd doordat benodigde stukken in delen werden opgevraagd, deze vervolgens laat werden gecontroleerd op leesbaarheid, bepaalde stukken dubbel zijn opgevraagd en het dossier tijdens de vakantie van de Adviseur heeft stilgelegen. De Commissie acht een periode van vijf weken, waarbij als uitgangspunt wordt genomen dat de opdrachtovereenkomst op 9 januari 2015 door Consument is ondertekend en de tweede offerte op 10 februari 2015 door de geldverstrekker is uitgebracht. Bovendien is het niet ongebruikelijk dat stukken meer dan eens worden opgevraagd.

Hetgeen door Consument is aangevoerd ten aanzien van dit punt is onvoldoende om aan te nemen dat het traject als gevolg van de handelwijze van de Adviseur buitengewoon lang heeft geduurd.

- 3.6 Ten aanzien van de vergoedingsrente overweegt de Commissie het volgende. De vergoedingsrente wegens vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening is geregeld in een tussen Consument en de geldverstrekker gesloten overeenkomst. Consument dient als contractant van deze afspraken op de hoogte te zijn. In het kader van de op hem rustende zorgplicht mag van de Adviseur worden verwacht dat hij Consument wijst op een mogelijke vergoedingsrente en de wijze waarop deze wordt berekend. Consument heeft tijdens de hoorzitting erkend dat hij ervan op de hoogte was dat hij een vergoedingsrente was verschuldigd. Partijen zijn echter verdeeld over de vraag of de werking, dan wel de berekeningswijze, van de vergoedingsrente aan de orde is geweest. Volgens Consument was dit niet het geval, terwijl de Adviseur stelt dat dit wel is besproken. De bewijslast hiervan ligt bij de Adviseur. Nu deze niet heeft aangetoond dat hij dit aan Consument heeft uitgelegd, levert dit in het kader van de op hem rustende zorgplicht een tekortkoming op. De vraag die vervolgens dient te worden beantwoord, is of Consument als gevolg van deze tekortkoming schade heeft geleden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is, nu het causaal verband tussen de tekortkoming en de schade ontbreekt. Dat Consument thans een hogere rente betaalt is te wijten aan het feit dat Consument, om hem moverende redenen, de bestaande hypothecaire geldlening niet heeft overgesloten. Zelfs indien de Adviseur Consument zou hebben ingelicht over de berekeningswijze van de vergoedingsrente, dan zou het bedrag dat Consument aan de geldverstrekker diende te betalen wegens vervroegde aflossing van de lening, door tijdsverloop zijn gestegen. De hoogte van het bedrag is immers afhankelijk van externe factoren die buiten de invloedssfeer van de Adviseur liggen. Nu de Commissie in r.o. 4.4 reeds heeft vastgesteld dat zij van oordeel is dat het traject niet onnodig lang heeft geduurd, kan de Adviseur ten aanzien van de gestegen vergoedingsrente geen verwijt worden gemaakt.
- 3.7 Tot slot vordert Consument vergoeding van de kosten van de taxatie. Ook deze vordering wijst de Commissie af. Blijkens de offerte van hypothecaire geldlening van 10 februari 2015 is een taxatie van het onderpand door geldverstrekker Y verplicht gesteld. Gelet op het feit dat Consument de hypothecaire geldlening bij geldverstrekker X wenste over te sluiten, volgt de Commissie hem niet in zijn stelling dat deze onnodig waren. Zonder taxatierapport zou geldverstrekker Y de lening immers niet hebben verstrekt, omdat in dat geval de waarde van het onderpand onbekend is. Zoals hiervoor ook is overwogen, was het Consument die ervoor heeft gekozen niet over te sluiten. Ook dit valt de Adviseur derhalve niet aan te rekenen.
- 3.8 De conclusie is dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de overeenkomst van opdracht. De tekortkoming zijdens de Adviseur heeft echter niet geleid tot de door Consument gestelde schade. De Commissie stelt evenwel wel vast dat met een onjuist uurtarief is gerekend, zodat de Adviseur de factuur met € 27,- dient te verlagen. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

4. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van €27,- in mindering brengt op de factuur.

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.