

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-179 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 maart 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 14 maart 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Adviseur heeft in zijn adviesrelatie naar Consument, gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur gehandeld.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur.
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is derhalve niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling inzake een hypothecaire geldlening voor een reeds aangekochte woning. In november 2015 heeft er een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur.
- 2.2 Tussen Consument en de Adviseur is op 17 november 2015 een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 2.500,- verschuldigd zou zijn.
- 2.3 De Adviseur heeft op 19 november 2015 een aanvraag voor een hypotheekofferte ingediend bij ASR. Nog diezelfde dag heeft ASR een hypotheekofferte uitgebracht voor een bedrag van € 204.500,-.

In de offerte staat vermeld dat zij een ondertekend exemplaar met de eventueel ontbrekende bescheiden voor 4 december 2015 dient te hebben ontvangen. De offerte is op 1 december 2015 door Consument ondertekend en aan de Adviseur geretourneerd.

- 2.4 Vlak voor de geplande levering van de woning op 4 januari 2016, heeft Consument van de notaris vernomen dat er geen geld was. Consument heeft toen contact opgenomen met de Adviseur. Consument heeft zelf een overbruggingslening afgesloten, zodat de levering van de woning op 4 januari 2016 heeft kunnen doorgaan.
- 2.5 De Adviseur heeft voor zijn werkzaamheden een bedrag van € 2.375,- aan Consument in rekening gebracht. Consument is niet bereid om het bedrag te voldoen. In maart 2016 heeft Consument de overeenkomst met de Adviseur beëindigd.
- 2.6 Consument heeft zonder tussenkomst van de Adviseur in mei 2016 bij Van Lanschot Bankiers een hypothecaire geldlening afgesloten.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van het nadeel dat Consument heeft geleden als gevolg van de tekortkoming in de dienstverlening van de Adviseur. De Commissie begrijpt de vordering van Consument in die zin dat hij enerzijds de advieskosten van € 2.375,- niet wenst te voldoen en anderzijds vergoeding wenst van het verschil tussen de rente die hij zou hebben moeten betalen als de geldlening bij ASR tot stand zou zijn gekomen en de rente die hij thans aan Van Lanschot dient te betalen, zijnde een bedrag van € 2.040,- (bruto).

#### *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 verbintenissen die voortvloeien uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
  - Vlak voor de geplande levering van de woning, bleek dat de aangevraagde geldlening bij ASR niet was verstrekt. Dit terwijl Consument in de veronderstelling verkeerde dat de geldlening rond zou komen, gezien de vele informatieverzoeken van de Adviseur. De Adviseur heeft hiermee niet voldoende inspanning geleverd. Consument heeft zelf met spoed elders een hypothecaire geldlening/overbruggingslening afgesloten, zodat de levering op 4 januari 2016 kon doorgaan. Het was niet mogelijk om de levering uit te stellen, omdat de aannemer direct na de levering met de verbouwing zou beginnen.
  - ASR heeft aangegeven dat zij geen reactie hebben ontvangen op de offerte, waarna zij het dossier in december 2015 hebben afgesloten. Desondanks bleef de Adviseur in december 2015 om stukken vragen, waardoor Consument in de veronderstelling verkeerd dat de hypotheekaanvraag nog liep.

*Verweer van de Adviseur*

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De gehele loop van de aanvraag overziend, komt de Commissie tot de conclusie dat, met name voor wat het actief bewaken van de voortgang betreft, de Adviseur is tekortgeschoten. Consument heeft zelf van de notaris moeten vernemen dat hij nog geen geld had ontvangen, waarna Consument zelf een overbruggingslening heeft geregeld. Dit valt de Adviseur aan te rekenen. Het standpunt van de Adviseur, inhoudende dat de binnendienst telkens om meer stukken vroeg en hij er daarom vanuit ging dat de geldlening zou worden verstrekt, doet niet af aan het voorgaande.
- 4.3 Het voorgaande brengt de Commissie tot het oordeel dat de Adviseur zich niet heeft gedragen zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur betaamt. De dienstverlening van de Adviseur heeft derhalve niet aan de overeenkomst beantwoord. Het is naar het oordeel van de Commissie onder de in r.o. 4.2 genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van € 2.375. De Commissie acht het, gelet op de geringe inspanning van de Adviseur en de ernst van de tekortkoming, passend dat de Adviseur zijn nota verlaagd tot een bedrag van € 1.187,50.
- 4.4 Voorts dient te worden beoordeeld of Consument ook schade heeft geleden door het handelen van de Adviseur. Omdat de aanvraag bij ASR geen doorgang heeft gevonden, heeft Consument elders een hypothecaire geldlening moeten afsluiten. Indien de Adviseur zich op een redelijkerwijs te verwachten manier had ingespannen voor Consument, is het, zonder nader verweer van de Adviseur op dit punt, zeer aannemelijk dat de geldlening zou zijn verstrekt. De schade die hieruit voortvloeit dient derhalve voor rekening van de Adviseur te komen.
- 4.5 De schade bestaat uit het verschil tussen de rente op de lening bij ASR die bij een correcte dienstverlening van de Adviseur zou zijn afgesloten en de rente op de nieuw gesloten hypothecaire geldlening bij Van Lanschot. Over de gehele rentevastperiode van 10 jaar betaalt Consument door toedoen van de Adviseur € 2.040,- (bruto), zijnde een bedrag € 1.183,20 netto (uitgaande van een hypotheekrenteaftrek van 42%) te veel. Het bedrag van € 1.183,20 dient derhalve door de Adviseur te worden vergoed.
- 4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.183,20. Tevens dient de Adviseur zijn nota te verlagen tot € 1.187,50.

*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.*