

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-323
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Advidens V.O.F., gevestigd te Zutphen, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 16 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Adviseur is in de begeleiding van de opdracht toerekenbaar tekortgeschoten. Klacht deels gegrond en vordering deels toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Adviseur met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

Tijdens de hoorzitting hebben partijen overleg gevoerd met als doel te onderzoeken of een schikking kon worden getroffen. Dit is niet gelukt. De Commissie zal daarom uitspraak doen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In juni 2015 hebben Consument en zijn echtgenote Adviseur benaderd. Enerzijds vanwege het per 1 november 2015 af te sluiten nieuwe rentecontract en anderzijds omdat Consument de vorm van de geldlening wilde wijzigen. Consument wilde ook op de lening aflossen. Consument en Adviseur zijn hiertoe een overeenkomst van opdracht aangegaan tegen betaling van een vergoeding ad € 2.350,-.

2.2 Consument en zijn echtgenote hebben de offerte voor de nieuwe rentevaste periode op 13 oktober 2015 voor akkoord ondertekend. Consument heeft gekozen voor een tien jaars vaste rente ad 4,050%.

- 2.3 De offerte tot splitsing en omzetting van de geldlening gedateerd 22 oktober 2015 is op diezelfde dag door Consument en zijn echtgenote voor akkoord ondertekend. De Meerwaardehypothek zou worden gesplitst en omgezet in een Aflossingsvrije Hypotheek en een Annuïteitenhypothek. In de offerte is verder, voor zover van belang, het volgende bepaald: *“In het bovenstaande overzicht ziet u per leningdeel wat de verwachte omzettingsdatum is. Bij deze omzettingsdatum gaan wij ervan uit dat u deze offerte en de benodigde documenten binnen 14 dagen aan ons opstuurt. Wij zetten uw Meerwaarde Hypotheek per 1 december 2015 tijdelijk om naar een Aflossingsvrije Hypotheek. Vervolgens wordt deze Aflossingsvrije Hypotheek op 1 januari 2016 gesplitst in twee Aflossingsvrije hypotheeken met leningdeelnummers 1.0 en 1.1. Vervolgens wordt de Aflossingsvrije Hypotheek met leningdeelnummer 1.0 op 1 februari 2016 omgezet in een Annuïteitenhypothek, zoals u besproken heeft met uw adviseur. Van iedere omzetting ontvangt u een bevestigingsbrief met daarin uw nieuwe maandelijkse hypotheekbedrag”*.
- 2.4 Over de definitieve hoogte van de rente is tussen Consument en Adviseur per e-mail gecorrespondeerd. Adviseur heeft toegelicht (onder meer in haar e-mail van 9 februari 2016) dat de ontstane vertraging in het omzettingstraject weliswaar vervelend is maar dat dit nadeel wordt opgeheven door het feit dat de rente nog altijd daalde en dat Consument daarvan zou profiteren.
- 2.5 Per e-mail van 18 april 2016 schrijft Adviseur over de definitieve hoogte van de rente, voor zover relevant, het volgende *“Ik heb de accountmanager van gesproken van [naam]. Hij heeft mij duidelijk weten te maken dat jullie recht hadden op de dagrente tot 1 november 2015, tot die tijd gingen jullie mee in de dalende rente. (..) Dit is wat het is en ik denk dat een en ander door elkaar is gehaald en daar de verwarring is ontstaan over de dagrente”*.
- 2.6 Per e-mail van 29 april 2016 schrijft Adviseur, voor zover relevant, *“Wat de rente betreft zoals eerder aangegeven is er een foute communicatie geweest wat betreft de dagrente. Die was dus tot maar tot 1 nov 2015. [naam bank] heeft ons in de beleving gebracht mede door jullie stelligheid over de dagrente, vandaar mijn reactie op de mails over de dalende rentes”. (...)*
- 2.7 In lijn met het vorenstaande is de rente vastgesteld op de tot 1 november 2015 geldende tarieven.
- 2.8 Ook over de omzetting van de geldlening is tussen Consument en Adviseur per e-mail overleg gevoerd. De woning moest worden getaxeerd en op de lening moest worden afgelost.
- 2.9 De Adviseur heeft in haar e-mail van 7 januari 2016 Consument desgevraagd geadviseerd met de door haar eerder genoemde taxateur contact op te nemen. Consument heeft dit advies op 12 januari 2016 opgevolgd. Het taxatierapport heeft Adviseur op 20 januari 2016, daags na de ontvangst daarvan, naar de geldverstrekker toegestuurd.
- 2.10 Over de uit te voeren aflossing heeft Consument per mail van 7 januari 2016 Adviseur, voor zover relevant, geschreven *“Wij houden 15.000 over om te storten in onze hypotheek, zodat de hypotheek op 289.000 komt. [voornaam Adviseur] kun je dan onze maandlasten sturen? En wanneer en waarheen maken wij dit bedrag [dan] over?”*

- 2.11 Per mail van 14 januari 2016 heeft Adviseur Consument geantwoord en voor zover relevant geschreven *“Ik heb de 15000 op het aflosvrije deel gezet om af te lossen”*.
- 2.12 Over het taxatierapport heeft Adviseur tijdens de interne klachtprocedure in een mail van 29 juni 2016 het volgende, voor zover relevant, geschreven: *“De streefdatum hiervoor betrof 1 februari 2016. Op 22 oktober 2015 is uw cliënt [Consument] akkoord gegaan met het [naam bank] voorstel splitsing en omzetting. Alvorens de omzetting kon worden gerealiseerd diende er een nieuw taxatierapport te worden opgemaakt teneinde de juiste schuld-marktwaardeverhouding te kunnen vaststellen”*.
- 2.13 Adviseur heeft in een e-mail van 15 februari 2016 Consument bevestigd dat de geldverstrekker de omzetting naar annuïteiten per 1 april 2016 zal doorvoeren.
- 2.14 Op 17 februari 2016 heeft Consument in een e-mail Adviseur geschreven de aflossing uit te stellen.
- 2.15 In een e-mail van 18 april 2016 heeft Consument Adviseur over de uit te voeren aflossing geschreven *“Sowieso gaan wij het bedrag van 15.000 euro betalen. Wij begrijpen nu op het annuïteiten deel? Die staat nu op 100.000 euro? En aflossingsvrije deel staat op 204.000 euro. Op welk deel gaan we aflossen?”*
- 2.16 In haar antwoord hierop bij e-mail van 29 april 2016 heeft Adviseur geschreven, voor zover relevant, *“De 15.000 kan afgelost worden op het annuïteiten deel. Laat me even weten wanneer dit is gebeurd, dan kunnen ze bij [naam geldverstrekker] de rente aanpassen”*.
- 2.17 Per kerende e-mail heeft Consument Adviseur laten weten dat de aflossing ‘al’ is betaald.
- 2.18 Per 1 juni 2016 is de rente door de geldverstrekker aangepast van 3,6% naar 3,1%.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag ad € 6.000,00 wegens teveel betaalde rente te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 10 augustus 2016, dan wel een tegemoetkoming in de betaalde vergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de opdracht tot advies en bemiddeling voor de omzetting van de bestaande hypothecaire geldlening. De in de omzettingsofferte genoemde streefdatum werd niet gehaald. In plaats van 1 februari 2016 is de omzettingprocedure eerst op 1 juni 2016 geheel doorgevoerd. In die periode daalde de rente steeds verder waarvan Consument, aldus de Adviseur, zou kunnen profiteren. Deze informatie is uiteindelijk onjuist gebleken. Adviseur heeft hiervoor excuses noch een tegemoetkoming aangeboden.

Voorts heeft Consument zich beklaagd over de slechte bereikbaarheid van Adviseur, diens trage reacties op e-mails en, tot slot, over het feit dat Adviseur de schuld voor de ontstane vertraging bij derden, zoals de geldverstrekker, neergelegde.

Verweer Adviseur

Adviseur heeft de stellingen van Consument (deels) gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In de kern is de klacht van Consument gericht op de wijze waarop Adviseur heeft gehandeld na de totstandkoming van de overeenkomst tot omzetting van de hypothecaire geldlening. De streefdatum van 1 februari 2016 is niet gehaald en van de na 1 november 2015 dalende rente heeft Consument niet kunnen profiteren. Om dit verwijt te kunnen beoordelen dient het handelen van Adviseur getoetst te worden aan het handelen zoals dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot verwacht mag worden. De Commissie overweegt dienaangaande als volgt.
- 4.2 Over het verloop van de omzettingsprocedure heeft Adviseur meer dan eens gesteld naar vermogen te hebben gehandeld. De vertraging zou te wijten zijn aan de systemen van de geldverstrekker. Daarnaast heeft Adviseur aangevoerd Consument op 12 januari 2016 opdracht tot taxatie te hebben gegeven, dat Consument niet heeft willen aflossen, zie hiervoor rechtsoverweging 2.14, terwijl Adviseur Consument daartoe eerder zou hebben gerappelleerd.
- 4.3 Dat hieruit volgt dat Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden, is niet dan wel onvoldoende aangetoond. Adviseur heeft hiermee niet toegelicht dat het tijdsverloop na ondertekening van de offerte op 22 oktober 2015 en het concrete advies aan Consument op 7 januari 2016 geen verband houdt met de wijze waarop door Adviseur in het omzettingsproces de regie, zoals van een redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden, is vorm gegeven. Feiten waaruit blijkt dat dit tijdsverloop Consument is aan te rekenen zijn niet gesteld. Het dossier biedt hiervoor geen steun.
- 4.4 Wat betreft het klachtonderdeel gericht op de verkeerde informatie over het kunnen profiteren van de dalende rente, wordt het volgende overwogen. Meer dan eens heeft Adviseur na de totstandkoming van de overeenkomst tot wijziging van de geldlening verkeerde informatie verstrekt. Adviseur heeft eerst na verloop van tijd de fout erkend. Adviseur heeft hiervoor niet haar excuses aangeboden. Voor zover uit de in rechtsoverweging 2.6 geciteerde stellingname dient te volgen dat Consument voor deze gang van zaken medeverantwoordelijk zou moeten worden gehouden, acht de Commissie een dergelijke stellingname niet op zijn plaats.
- 4.5 Los hiervan volgt de Commissie Adviseur in de vaststelling dat van enige schade geen sprake is. In het geval Adviseur geen verkeerde informatie had verstrekt zou Consument immers niet in een andere situatie zijn komen te verkeren.

De hoogte van de rente zou daarmee niet anders zijn geweest. Dit onderdeel van de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

- 4.6 Zoals hiervoor onder rechtsoverweging 4.3 is vastgesteld is de Adviseur gedeeltelijk in de uitvoering van de opdracht toerekenbaar tekortgeschoten. De Commissie acht het in dit verband geraden dat de vergoeding wordt gematigd. Gelet op de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden stelt de Commissie de vergoeding (in de plaats van het gehele bedrag ad € 2.350) ex aequo et bono vast op € 1.650.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 700 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de dag van de indiening van de klacht op 10 augustus 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.