

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-484
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. W.F.C. Baars, leden
en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best,
verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 28 juni 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Tussen Consument en de Adviseur is een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van €4.490,- verschuldigd zou zijn. Consument klaagt erover dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen die voortvloeien uit de overeenkomst van opdracht. Niet in geding is dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht, daar de Adviseur bij zijn advies geen rekening heeft gehouden met de boetevergoeding bij vervroegde aflossing en de makelaarskosten. Gelet op het vorenstaande is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van €4.490,- dat tussen partijen is overeengekomen. De Commissie beslist dat de Adviseur een bedrag van €3.592,- aan Consument dient te vergoeden.

I. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2017 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 ten behoeve van het sluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een woning. Voor deze diensten is tussen partijen een honorarium van €4.490,-- afgesproken.
- 2.2 Vlak voor de geplande levering van de woning op 29 september 2016, heeft Consument van de notaris vernomen dat zij €31.869,13 aan eigen middelen moest inbrengen. Consument heeft zelf een doorlopend krediet afgesloten en achterhaald waar het saldo van de bankspaarrekening geparkeerd stond, zodat de levering van de woning een dag later heeft kunnen doorgaan.
- 2.3 De Adviseur heeft in zijn advies geen rekening gehouden met de door Consument verschuldigde vergoeding voor vervroegde aflossing bij verkoop van haar vorige woning en de kosten voor de makelaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten ad. €4.490,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekort geschoten in de nakoming van verbintenissen die voortvloeien uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - ondanks dat Consument bij de Adviseur kenbaar heeft gemaakt dat zij geen eigen middelen tot haar beschikking had en alle kosten wenste mee te financieren, bleek vlak voor de geplande levering van de woning dat zij verplicht was om eigen middelen in te brengen. Consument heeft zelf moeten achterhalen wat de oorzaak hiervan was en zij heeft er zelf voor gezorgd dat de geplande levering op een later moment alsnog kon doorgaan;
 - de Adviseur heeft nagelaten om bij zijn advies rekening te houden met de vergoeding voor vervroegde aflossing en makelaarskosten bij de verkoop van Consument haar vorige woning.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
 - bij de financieringsopzet is ten onrechte geen rekening gehouden met de vergoeding voor vervroegde aflossing en de makelaarskosten;
 - de makelaarskosten maken echter geen onderdeel uit van de schade; deze had Consument altijd moeten betalen;
 - van financieel nadeel is geen sprake. Als gevolg van de verhuizing is de netto maandlast van Consument met ruim €200,-- gedaald.

- om Consument tegemoet te komen heeft de Adviseur aangeboden om de bemiddelingskosten €2.200,- (50% van de totaal in rekening gebrachte kosten) terug te betalen.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over het door de Adviseur uitgebrachte advies in het kader van de financiering van haar woning. Volgens Consument heeft de Adviseur de op hem rustende adviesverplichting niet naar behoren uitgevoerd. De Adviseur heeft erkend dat hij bij de financieringsopzet ten onrechte geen rekening gehouden heeft met de financiering van de vergoeding voor vervroegde aflossing en de makelaarskosten.
- 4.2 Vaststaat dat de Adviseur niet heeft onderzocht dan wel geverifieerd of en zo ja welke nadere contractuele verplichtingen, zoals mogelijke verschuldigde vergoedingsrente, op Consument zouden kunnen rusten. Van een redelijk handelend en redelijke bekwaam adviseur mag verwacht worden dat door hem, voordat tot advisering en bemiddeling wordt overgegaan, onderzoek wordt verricht en dat hij zijn advies daarop afstemt. Meer concreet: het had op de weg van de Adviseur gelegen om bij de financier een pro forma aflosnota op te vragen of Consument te verzoeken dat te doen.
- 4.3 Doordat de Adviseur dit heeft nagelaten, heeft Consument op het laatste moment een doorlopend krediet moeten afsluiten, heeft zij werkzaamheden verricht om te achterhalen waar de overige gelden waren en heeft zij, vanwege het verplaatsen van de transportdatum, tolkosten moeten voldoen. Deze voor Consument vervelende omstandigheden hadden naar het oordeel van de Commissie voorkomen kunnen worden indien Adviseur in dezen had gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijke bekwaam adviseur mag verwacht worden.
- 4.4 Los van het vorenstaande heeft Consument dankzij de bemiddeling door de Adviseur financiering van haar nieuw aangekochte woning verkregen. Tevens heeft als onweersproken te gelden dat de nieuwe geldverstrekker destijds scherpere tarieven heeft geboden en dat het advies aansluit op de overige wensen van Consument.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is het onder bovengenoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het volledige honorariumbedrag van € 4.490,-. dat aan Consument in rekening is gebracht. De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-217). Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 3.592,- zijnde 80% van het tussen partijen overeengekomen honorariumbedrag van € 4.490,-.

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 €3.592,--.

Deze beslissing is vastgesteld op 28 juni 2017 en genomen door prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. W.F.C. Baars, leden, terwijl mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel als secretaris fungeerde.

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.