

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-528
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre,
verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 8 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Adviseur heeft Consument geadviseerd de hypothecaire geldlening over te sluiten. De Commissie oordeelt dat niet is komen vaststaan dat de huidige geldverstrekker ten tijde van het hypotheekadvies een goed aanbod heeft gedaan. Verder oordeelt zij dat de reden dat de geldlening niet is overgesloten conform advies gelegen is in een oorzaak die Adviseur niet kan worden verweten.

I. 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;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de voorafgaand aan de zitting gevoerde onderhandelingen tussen Consument en Adviseur.

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 28 juni 2017 en zijn aldaar verschenen. Consument is daarbij niet verschenen. Met hem is telefonisch contact gelegd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 19 januari 2016 heeft Consument een overeenkomst van opdracht (hierna: “de Overeenkomst”) gesloten voor hypotheekadvies met Adviseur. Het totaalbedrag daarin lag op € 2.250,-. Naar aanleiding van een inventarisatiegesprek is op 22 februari 2016 een adviesrapport tot stand gekomen.

- 2.2 Consument heeft op dat moment een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 100.000,-. Het rentetarief van die geldlening bedroeg 4,7% en de rentevastperiode liep op 11 april 2022 af.
- 2.3 In het adviesrapport heeft Adviseur de wensen en het advies als volgt beknopt tot uitdrukking gebracht:

UW WENS
Maandlastenverlichting Nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk Zorgeloos met pensioen Een zo laag mogelijke maandlast Stabiele maandlasten gedurende een lange(re) periode

ONS ADVIES
U wilt nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor later is voor u minder belangrijk. U wilt daarom nu profiteren van de lage rentestand. Omdat uw huidige geldgever hiervoor geen goed aanbod heeft gedaan, is er gekozen voor een nieuwe hypothecaire financiering. Omdat de einddatum van uw huidige rentecontract nog niet bereikt is, zult u wel te maken krijgen met een boete voor het vervroegd aflossen van de huidige hypotheek. U accepteert dat, omdat u vindt dat de nadelen kleiner zijn dan de voordelen.

- 2.4 Adviseur heeft geadviseerd de aflossingsvrije hypotheek bij Hypotrust over te sluiten. Daarbij zou de boeterente worden meegefinancierd. Inclusief de boeterente kwam de hoofdsom in het adviesrapport uit op € 117.642,-. De rente bedroeg 1,94%, waarbij een rentevastperiode van tien jaar is genomen. Op 23 februari 2016 heeft Consument een offerte gekregen van Hypotrust voor deze lening. Deze bleef geldig tot 23 mei 2016.
- 2.5 Op 4 april 2016 heeft Hypotrust haar akkoord gegeven. Bij de notaris is de hypotheek echter niet gepasseerd omdat Consument geen opstalverzekering had. Vervolgens is niet voor 23 mei 2016 een opstalverzekering afgesloten, waardoor een nieuwe offerte diende te worden aangevraagd.
- 2.6 Vervolgens heeft Adviseur verzocht aan Consument om een opstalverzekering af te sluiten, zodat een nieuwe hypotheekofferte kon worden aangevraagd. Vervolgens heeft Hypotrust op 22 augustus 2016 een nieuwe hypotheekofferte uitgebracht.
- 2.7 Op 4 oktober 2016 stuurt Consument de volgende e-mail aan Adviseur:

afwijzen advies

1 bericht

Aan: [REDACTED]

4 oktober 2016 15:16

Bij deze wil ik kenbaar maken dat ik af wil zien van de adviezen om reden dat de kosten groter zijn dan de baten.

Ik dank u hartelijk voor alle tot op heden ingezette moeite.

Hopende dat hiermee de kous af is en mocht het zijn dat ik ooit een hypotheek ga afsluiten kom ik zeker bij u terug; u heeft me goed geadviseerd enz.

Vr groet en dank [REDACTED]

- 2.8 Consument heeft vervolgens in oktober contact gehad met Adviseur over betaling van de advieskosten van € 2.250,-. Op 25 oktober 2016 heeft Consument aan Adviseur laten weten over te zullen gaan tot betaling op uiterlijk 12 november 2016.
- 2.9 Consument heeft op 12 november 2016 een klacht ingediend tegen Adviseur. Adviseur heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de volledige nota diende te worden voldaan. Zij heeft in haar reactie op 13 december 2016 de volgende passage opgenomen:

Wij blijven dan ook bij het door ons eerder afgegeven standpunt dat de volledige nota dient te worden voldaan. Wij maken u er daarnaast op attent dat u eerder, schriftelijk, heeft aangegeven de verschuldigde bedragen aan ons over te maken, zie bijlage.

Indien u het niet eens bent met bovenstaande ontvangen wij graag uw reactie. Deze reactie maakt vervolgens deel uit van de interne klachtenprocedure. Deze dient te zijn afgerond voordat de stap naar KiFiD eventueel kan worden gemaakt. Zie ons intern klachtenprocedure: <http://www.goedkopehypotheek.nl/klachten>

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de advieskosten worden doorgehaald en hij in plaats daarvan € 450,- aan Adviseur betaalt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hij de Overeenkomst met Adviseur rechtsgeldig heeft beëindigd en dat Adviseur geen recht heeft op het totaalbedrag van hypotheekadvies van € 2.250,-. Daartoe heeft Consument aangevoerd dat de opdracht door Adviseur niet is volbracht en dat Adviseur in de uitoefening van de opdracht aan Consument volstrekt onvoldoende keus heeft geboden. Dit oordeel is gebaseerd op het gegeven dat Adviseur in het geheel niet gekeken heeft naar de mogelijkheden voor Consument bij diens huidige geldverstrekker. Uiteindelijk heeft Consument daar tot tevredenheid zijn lening overgesloten voor een laag tarief. De stelling van Adviseur uit het adviesrapport dat de huidige geldverstrekker van Consument geen goed aanbod zou hebben gedaan, is derhalve op niets gebaseerd.

Verweer van Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van de vordering van Consument wenst de Commissie zich uit te spreken over de wijze waarop Adviseur haar interne klachtprocedure heeft ingericht. Nadat het Kifid de klacht reeds in behandeling nam, heeft Adviseur geweigerd inhoudelijk verweer te voeren en zich op het standpunt gesteld dat de interne klachtprocedure nog niet was afgerond. Enig oordeel over de behandelbaarheid door Kifid is echter niet aan Adviseur. Bovendien heeft Adviseur op zowel 30 november 2016 als 13 december 2016 gecorrespondeerd met Consument over het onderwerp “klacht.” In die correspondentie heeft Adviseur tot twee maal toe aangegeven bij haar standpunt te blijven. In een procedure waarin het klantbelang centraal dient te staan, geeft het Adviseur absoluut geen pas zich uit te laten zoals zij heeft gedaan in de passage opgenomen in overweging 2.9.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat ten tijde van het hypotheekadvies de rente bij Hypotruster lager lag dan bij de huidige geldverstrekker van Consument. Dat Adviseur zich op dat moment onvoldoende rekenschap heeft gegeven van de rentetarieven van de huidige geldverstrekker van Consument is niet komen vaststaan.
- 4.3 Ten aanzien van de vordering oordeelt de Commissie als volgt. De Overeenkomst tussen partijen die op 19 januari 2016 werd gesloten is een overeenkomst van opdracht, waarop de regels uit titel 7.7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing zijn.
- 4.4 De wetgever gaat als hoofdregel uit van het beginsel van vrije opzegbaarheid van een overeenkomst van opdracht door de opdrachtgever (zie artikel 7:408 lid I BW). De vraag die aan de Commissie voorligt is in essentie of Adviseur recht heeft op de volledige adviesvergoeding, of slechts op een gedeelte daarvan. Daarover bepaalt de wet in artikel 7:41 I BW dat de opdrachtnemer recht heeft op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken (zie bijvoorbeeld Rechtbank 's-Gravenhage 29 oktober 2008, ECLI:NL:RBSGR:2008:BG9062). Van deze situatie is volgens de Commissie geen sprake. De Commissie overweegt daartoe als volgt.
- 4.5 Uit de tekst van de Overeenkomst blijkt dat deze is volbracht zodra het dossier volledig op orde is. Adviseur heeft onbetwist gesteld dat de enige reden, dat de hypotheek na het tekenen van de eerste offerte niet bij de notaris is gepasseerd, eruit bestond dat Consument niet langer beschikte over een opstalverzekering. Consument heeft gesteld dat tot de taak van Adviseur behoort na te gaan of een opstalverzekering aanwezig is. De Commissie oordeelt dat daartoe voor Adviseur in de omstandigheden van dit geval, waarin sprake was van het oversluiten van een hypothecaire geldlening, geen verplichting kan worden aangenomen.

Consument had immers een koopwoning met een hypotheek en het is de gangbare praktijk dat hypotheekverstrekkers een opstalverzekering verplicht stellen. Op Adviseur rust in dat geval geen plicht actief navraag te doen bij Consument of de opstalverzekering niet vervallen is.

- 4.6 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.
- 4.7 De Commissie vertrouwt er, zeker gelet op de hiervoor in overweging 4.1 genoemde omstandigheden, op dat Adviseur alsnog aan Consument de coulance aanbiedt zoals door Adviseur voorafgaande aan de zitting aan Consument is aangeboden uit hoofde waarvan de helft van de advieskosten worden kwijtgescholden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.