

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr 2017-555 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Acturance Financiële Diensten B.V., gevestigd te Sneek, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 17 augustus 2017
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet ten eerste op de volgens haar ten onrechte niet tot stand gekomen starterslening. Hierover wordt door de Commissie overwogen dat zij uit de stellingen van partijen afleidt dat een starterslening op basis van het inkomen van € 25.530,- slechts mogelijk was met een eigen vermogen (wat Consument niet had). De vordering van € 4.500,- die hierop ziet zal daarom worden afgewezen. Verder klaagt Consument over de kwaliteit van de door de Adviseur uitgevoerde advieswerkzaamheden. De Commissie overweegt op dit punt dat zij het onder de geldende omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar vindt dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de volledige advieskosten van € 2.995,- die aan Consument in rekening is gebracht. De Adviseur zal derhalve € 1.000,- aan advieskosten dienen terug te betalen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de reactie van de Adviseur op de ter zitting gegeven bewijsopdracht en de reactie daarop van Consument.

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

De Adviseur is in de gelegenheid gesteld op de repliek van Consument te reageren. Zijn reactie is echter niet binnen de in artikel 37.2 van het Reglement gestelde termijn ontvangen, waarna deze reactie (op grond van artikel 39.4 van het Reglement) buiten het geschil valt.

In deze klachtprocedure heeft op 19 januari 2017 een hoorzitting plaatsgevonden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 28 mei 2015 haar gegevens, waaronder een jaarinkomen van € 26.500,-, op de website www.destartersleningcheck.nl ingevuld. De Adviseur heeft naar aanleiding hiervan ongevraagd telefonisch contact met Consument opgenomen.

- 2.2 Op 9 juni 2015 heeft een eerste adviesgesprek tussen partijen plaatsgevonden.
- 2.3 Consument heeft op 15 juni 2015 een koopovereenkomst met betrekking tot een woonhuis ondertekend. De Adviseur heeft dezelfde dag deze koopovereenkomst ontvangen en een offerte bij Hypotrust (hierna: de Geldverstrekker) aangevraagd op basis van een totaal bruto jaarinkomen van € 34.040,-.
- 2.4 De Geldverstrekker heeft op 16 juni 2015 een offerte voor een bedrag van € 153.470,- (hierna: de Offerte) uitgebracht.
- 2.5 Partijen hebben op 22 juni 2015 een adviesgesprek gevoerd, waarna de Adviseur dezelfde dag een adviesrapport heeft uitgebracht. Op 3 juli 2015 hebben partijen wederom met elkaar gesproken.
- 2.6 Consument heeft op 10 juli 2015 twee opdrachten tot dienstverlening van Adviseur ondertekend, waarin een “fixed fee” van € 2.500,- respectievelijk € 495,- is opgenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 12.029,-, bestaande uit:
 - € 4.500,- aan extra lasten door de niet verkregen starterslening;
 - € 2.995,- aan advieskosten;
 - € 4.000,- aan extra krediet;
 - € 390,- aan taxatiekosten;
 - € 144,- aan servicekosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is door de Adviseur onjuist geadviseerd over de financiering van de gewenste woning. Consument wilde de woning financieren met een starterslening. Tijdens het eerste telefonisch onderhoud op 28 mei 2015 heeft de Adviseur Consument voorberekend dat de gewenste woning gefinancierd kon worden met een starterslening. Tijdens het adviesgesprek op 9 juni 2015 heeft de Adviseur Consument wederom aangegeven dat de gewenste financiering op basis van 24 contracturen per week mogelijk was. Consument hoefde geen eigen middelen in te brengen volgens de Adviseur. In het tweede adviesgesprek heeft de Adviseur een Offerte aan Consument overhandigd. Het uitbrengen van deze Offerte was niet met Consument overlegd. De Offerte was gebaseerd op meer contracturen en een salaris van € 34.040,-. Deze financiering was volgens de Adviseur makkelijker en waarschijnlijk sneller realiseerbaar dan een starterslening. De starterslening was nu ineens niet meer haalbaar.

Verweer van dit Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

De Adviseur voert echter aan dat tijdens dat adviesgesprek al duidelijk was dat op basis van de door Consument tijdens dit gesprek aangeleverde inkomensgegevens (de salarisstrook van mei 2015 met een bruto maandsalaris van € 1.383,63 en de werkgeversverklaring van 26 mei 2015 met een bruto jaarinkomen van € 25.530,-) de starterslening niet mogelijk was. Deze inkomensgegevens weken af van de op de website door Consument ingevulde inkomensgegevens. Nadat Adviseur van Consument de getekende koopovereenkomst had ontvangen, heeft hij gelijk een starterslening aangevraagd. Deze financieringsvorm bleek toen op basis van het laatst doorgegeven inkomen van Consument niet mogelijk. De Adviseur heeft Consument gedurende het adviestraject volledig en juist geïnformeerd. De onduidelijkheid over het inkomen en het aantal contracturen van Consument is door Consument zelf gecreëerd. Consument is hierover niet duidelijk geweest. Ook twijfelt de Adviseur aan de authenticiteit van de eerste door Consument aan hem overhandigde werkgeversverklaring.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet allereerst op de niet tot stand gekomen starterslening. Zij stelt dat zij vanaf het eerste moment heeft aangegeven dat zij de woning wilde financieren met een starterslening en dat de Adviseur ten onrechte heeft aangegeven dat zij hiervoor niet in aanmerking kwam. Verder stelt Consument dat het door de Adviseur gegeven advies onjuist en onvolledig was. Deze klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

1. de starterslening

- 4.2 Een starterslening overbruggt het verschil tussen de prijs van een woning inclusief bijkomende kosten en de bij een Geldverstrekker te verkrijgen hypothecaire geldlening en wordt verstrekt door de stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten (hierna: SVN). Indien de aankoop van een woning met een starterslening wordt gefinancierd, bestaat de totale financiering uit een hypothecaire geldlening bij een Geldverstrekker die wordt aangevuld met een starterslening en een daaraan gekoppelde combinatielening. De combinatielening is bij aanvang nihil en wordt (in beginsel) in de eerste drie jaar maandelijks verhoogd met de niet betaalde aflossing van de starterslening. In de eerste drie jaar van de financiering zijn daarom alleen maandlasten voor de hypothecaire geldlening verschuldigd. In beginsel wordt na een periode van drie jaar gestart met de aflossing van de starters- en combinatielening.
- 4.3 De Commissie leidt uit de stellingen van partijen af dat de Adviseur ervan op de hoogte was dat Consument de woning gedeeltelijk wilde financieren met een starterslening. De Adviseur heeft immers contact met Consument opgenomen nadat zij haar gegevens had ingevuld op de website www.destartersleningcheck.nl. Daarnaast blijkt uit de stellingen van beide partijen dat zij in de eerste contactmomenten hebben gesproken over de haalbaarheid van het (gedeeltelijk) financieren met een starterslening. Consument heeft daarbij aangegeven dat zij de voorkeur had voor een starterslening, omdat haar maandlasten in de eerste drie jaar dan beperkt zouden zijn. Verder staat vast dat de Adviseur Consument in eerste instantie heeft aangegeven dat een starterslening met een aanvullend krediet binnen de mogelijkheden viel.

De Adviseur is hier op een later moment op terug gekomen. Uiteindelijk is Consument akkoord gegaan met een financiering zonder starterslening.

- 4.4 De vraag die ter beoordeling ligt is of de aankoop van de woning gefinancierd had kunnen worden met een starterslening. De Adviseur is na de zitting in de mogelijkheid gesteld bewijs te leveren voor zijn stelling dat Consument niet in aanmerking kwam voor een starterslening bij een bruto jaarinkomen van € 25.530,-, althans dat een hypotheekconstructie met daarin een starterslening onder die omstandigheden niet mogelijk was. De door de Adviseur na zitting overgelegde toelichting toont dat de starterslening op basis van een bruto jaarinkomen van € 25.530,- zowel vóór als na 1 juli 2015 slechts mogelijk was indien Consument een eigen vermogen van € 19.544,- dan wel € 25.840,- had. Het is niet in geschil dat Consument hiervoor geen (toereikende) eigen middelen had. Consument stelt twijfels te hebben bij de berekening, maar onderbouwt dit slechts door te stellen dat zij op basis van een als bijlage bij repleik overgelegd document “Uitslag starterslening berekening” en de door haar uitgevoerde berekeningen op de website www.startershypotheekberekenen.nl wel degelijk voor een starterslening in aanmerking kwam. De vraag die hier ter beoordeling ligt is echter of de financiering met als onderdeel een starterslening tot de mogelijkheden behoorde. Daarnaast zijn de door Consument aangehaalde onlinetoetsen slechts indicatief van aard, waardoor ze niet als onderbouwing van de betwisting van de berekening van de Adviseur kunnen gelden. Nu de Commissie geen aanleiding ziet om aan de berekening van de Adviseur te twifelen en vast staat dat Consument geen eigen middelen had, neemt zij aan dat de woning op basis van een inkomen van € 25.530,- zowel vóór als na 1 juli 2015 niet gefinancierd had kunnen worden met een starterslening. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Consument uiteindelijk een geldlening op basis van een bruto jaarinkomen van € 34.040,- heeft gekregen. Het (door de Adviseur als bijlage 6 bij de aanvulling na de zitting overgelegde) aan Consument gerichte emailbericht van SVN vermeldt expliciet dat een starter niet in aanmerking komt voor een starterslening indien een financiering kan worden verkregen op basis van het eigen inkomen.
- 4.5 De Commissie overweegt dat zij uit de stellingen van partijen afleidt dat een starterslening op basis van het inkomen van € 25.530,- slechts mogelijk was met een eigen vermogen (wat Consument niet had). De vordering van € 4.500,- zal daarom worden afgewezen.

2. de kwaliteit van de advieswerkzaamheden

- 4.6 Consument klaagt tevens over de kwaliteit van de door de Adviseur geleverde advieswerkzaamheden. Uitgangspunt bij deze beoordeling is dat de starterslening op basis van het inkomen en ontoereikende eigen vermogen van Consument niet verstrekt had kunnen worden.
- 4.7 Volgens Consument heeft de Adviseur haar onjuist voorgelicht over de haalbaarheid van de starterslening. De Commissie overweegt dat niet in geschil is dat partijen in het eerste telefonisch contact op 28 mei 2015 hebben besproken dat een starterslening mogelijk was.

Het uitgangspunt van de voor of tijdens het telefoongesprek door de Adviseur uitgevoerde inventarisatie en berekening was het door Consument op de website ingevulde bruto jaarinkomen van € 26.500,-, zoals terug te vinden op productie 1 bij het verweerschrift. Partijen verschillen van mening over hetgeen in het eerste adviesgesprek op 9 juni 2015 over de starterslening is besproken. Volgens Consument kwam de Adviseur ook in dit gesprek tot de conclusie dat zij in aanmerking kwam voor een starterslening. De Adviseur voert echter aan dat toen al is besproken dat een financiering met een starterslening op basis van de door Consument aangeleverde inkomensgegevens (de salarisstroom van mei 2015 met een bruto maandsalaris van € 1.383,63 en de werkgeversverklaring van 26 mei 2015 met een bruto jaarinkomen van € 25.300,-) ontoereikend was. Dat in het tweede adviesgesprek is besproken dat Consument niet in aanmerking kwam voor een starterslening is geen onderwerp van discussie. Hetgeen partijen exact over de starterslening hebben besproken op 9 juni 2015 is niet door de Commissie te achterhalen. Wel stelt zij vast dat het in eerste instantie door Consument opgegeven salaris van € 26.500,- (op basis van een werkgeversverklaring van 18 februari 2015) afwijkt van de later door haar aan de Adviseur afgegeven werkgeversverklaring en salarisstroom. Vast staat dat de Adviseur op 15 juni 2015 nadere informatie bij SVN en een Offerte bij de Geldverstrekker (weliswaar op basis van een hoger inkomen van € 34.040,-) heeft opgevraagd. Uit deze gang van zaken kan worden afgeleid dat de hoogte van het inkomen van Consument en de daarmee samenhangende haalbaarheid van de door Consument gewenste starterslening onderwerp van gesprek is geweest. Ook al zou de Adviseur in de gesprekken met Consument eerst hebben aangegeven dat de starterslening mogelijk was (hetgeen niet daadwerkelijk is vastgesteld) en daar later op zijn teruggekomen is dat niet onredelijk te noemen. De door de Adviseur van Consument ontvangen en door hem (bij de Geldverstrekker en SVN) opgevraagde informatie heeft immers tot een completer inkomensoverzicht met bijbehorende financieringsmogelijkheden geleid dan de informatie die de Adviseur eerder voorhanden had. Van onjuiste informatieverstrekking is om die reden dan ook geen sprake.

- 4.8 Dat de starterslening niet haalbaar was is reeds hiervoor komen vast te staan. Het is de Commissie echter niet duidelijk geworden welke redenen door de Adviseur aan Consument zijn genoemd voor het niet doorzetten van de starterslening en of onvoldoende eigen vermogen (zoals in de aanvulling na de zitting door de Adviseur wordt aangedragen) tot die redenen behoorde. Consument geeft op haar klachtformulier aan dat de Adviseur niet kon inschatten of SVN budget had voor de starterslening, de aanvraag daarvan lang kon duren en accordering van de Offerte makkelijker was. De Adviseur noemt in zijn verweerschrift een te laag bruto jaarinkomen en onduidelijkheid over het budget van SVN als redenen. In de aanvulling na de zitting is de starterslening volgens de Adviseur niet doorgestaan omdat Consument ontoereikend vermogen had. Van een Adviseur mag worden verwacht dat hij Consument juist en zo volledig mogelijk inlicht over de niet haalbaarheid van de starterslening en de redenen daarvan. De Adviseur heeft op dat punt niet gehandeld als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 4.9 Consument stelt verder dat de Adviseur niet zonder overleg en zonder instemming de Offerte op basis van een hoger jaarinkomen bij de Geldverstrekker had mogen opvragen.

Het is niet in geschil dat de Adviseur op 15 juni 2015 een Offerte bij de Geldverstrekker heeft aangevraagd op basis van een inkomen van € 34.040,- zonder daarover vooraf met Consument te overleggen. Verder staat vast dat deze Offerte in het gesprek van 22 juni 2015 is besproken en door Consument is geaccordeerd. Ervan uitgaande dat een financieringsconstructie met een starterslening niet mogelijk was (zoals hiervoor overwogen), de verstrekkingsnormen per 1 juni 2015 zouden worden aangepast en het toekomstige inkomen van Consument voldoende was voor een financiering vóór (en niet na) 1 juli 2015, komt het de Commissie redelijk voor dat de Adviseur deze Offerte met de nodige voortvarendheid heeft aangevraagd. Dat het aanvragen van deze Offerte en het daarvoor gehanteerde inkomen niet vooraf met Consument zijn besproken (hetgeen door de Adviseur wordt betwist) maakt deze overweging niet anders. Consument wilde immers de aankoop van de woning financieren en dit was mogelijk (zo is ook achteraf gebleken) door de Offerte vóór 1 juli 2015 aan te vragen en gebruik te maken van een toekomstig inkomen van € 34.040,-. Daarbij is van belang dat opvragen van de Offerte voor Consument geen enkele verplichting heeft opgeleverd. Zij had simpelweg van de geoffreerde financiering af kunnen zien door de Offerte niet te ondertekenen. Verder heeft Consument de mogelijkheid gehad alle vragen die zij had over de geoffreerde financiering tijdens het adviesgesprek op 3 juli 2015 (en dus voor de ondertekening van die Offerte) met de Adviseur te kunnen bespreken. Al met al heeft de Adviseur ervoor willen zorgen dan wel gezorgd dat de door Consument aangekochte woning gefinancierd werd en is er door het opvragen van de Offerte geen enkele verplichting voor Consument ontstaan.

- 4.10 Onderdeel van de klacht is verder de voortgang van de afhandeling van de financiering en de communicatie daarover tussen partijen. Uit de stellingen van partijen blijkt dat zij vanaf eind juli tot medio augustus 2015 intensief contact hebben gehad over de afwikkeling van de geldlening en dat in die periode bij Consument daarover veel onduidelijkheid is ontstaan. Zo is het taxatierapport enkele dagen voor de initiële overdracht pas door de Adviseur ontvangen en aan de Geldverstrekker doorgestuurd en is er veel van doen geweest over de door de werkgever van Consument te verstrekken verklaring (en de daarop te vermelden contracts-uren). Ook is pas in een laat stadium duidelijk geworden dat Consument € 4.000,- aan extra krediet moest afsluiten en dat de taxatiekosten van € 390,- (in tegenstelling tot de financieringsopzet in het adviesrapport) niet waren meegenomen in de financiering. De Adviseur heeft op dit klachtonderdeel gedurende het adviestraject niet geheel gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelen adviseur mag worden verwacht. Van de Adviseur mag worden verwacht dat hij de termijnen die gelden voor het aanleveren van informatie, waaronder het taxatierapport, realistisch inschat en Consument hierover met regelmaat correct informeert. Juist als de Geldverstrekker een drukke periode heeft (zoals de Adviseur aanvoert), dient de Adviseur Consument hierover van informatie te voorzien en hierop te anticiperen. Ook dient de Adviseur als professionele partij op de hoogte zijn van de eisen die banken stellen aan een werkgeversverklaring en het daarop vermelde inkomen. Indien de Adviseur dit in het specifieke geval niet was, had hij hierover tijdig navraag moeten doen bij de Geldverstrekker om zo de juiste (en indien nodig schriftelijke) informatieverzoeken en terugkoppelingen aan Consument te kunnen doen. In dat kader had de Adviseur Consument nadrukkelijk dienen te wijzen op de voorwaarden die de Bank aan een verklaring over inkomen of werkuren van de werkgever stelt en haar moeten waarschuwen voor de consequenties indien de aangeleverde stukken hier niet aan voldeden.

Duidelijke communicatie naar Consument toe had er naar alle waarschijnlijkheid ook voor gezorgd dat de tussen partijen bestaande onduidelijkheid over het aantal contractsuren van Consument en het al dan niet tijdelijke karakter daarvan in een vroeg stadium waren opgelost. Hierbij merkt de Commissie overigens wel op dat Consument ook bij heeft gedragen aan de onduidelijkheid over haar inkomen en de vertraging in door de werkgever aan te leveren verklaring, zoals onder meer blijkt uit het emailbericht van Consument aan de Adviseur van 3 augustus 2015 (bijlage 16 bij verweerschrift). Dit neemt niet weg dat, gelet op voorgaande overwegingen, de Adviseur door adequater en klantgerichter handelen veel onduidelijkheid en daarmee samenhangende spanning bij Consument had kunnen wegnemen.

4.11 Naar het oordeel van de Commissie is het onder bovengenoemde omstandigheden, en dan met name die in de overwegingen 4.8 en 4.10 besproken, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de volledige advieskosten van € 2.995,- die 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 vastgesteld op € 1.000,-.

3. kosten extra krediet, taxatiekosten, onkostenvergoeding en servicekosten

4.12 Consument vordert ook een vergoeding ter hoogte van het extra krediet van € 4.000,-. De Adviseur heeft toegelicht dat zij in eerste instantie de prestatiepremie heeft meegenomen bij de bepaling van het bruto jaarinkomen van Consument en later bleek dat dat niet mogelijk was. Consument heeft hierdoor € 9.000,- in plaats van € 5.000,- aan extra krediet moeten afsluiten. De Commissie overweegt dat deze kredietsom niet voor toewijzing in aanmerking komt. Het krediet van € 4.000,- diende ter financiering van de woning en komt daarom voor rekening van Consument. Of dit bedrag van € 4.000,- wordt verkregen door middel van een hypothecaire geldlening, een extra krediet of wordt voldaan uit eigen middelen is daarbij niet relevant. Dit neemt echter niet weg dat Consument in eerste instantie niet juist is ingelicht over het totale kostenplaatje, zoals reeds onder 4.10 overwogen.

4.13 De door Consument gevorderde taxatiekosten van € 390,- komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deze kosten komen voor rekening van Consument, ongeacht of deze onderdeel van de financiering vormen (conform de financieringsopzet in het adviesrapport) of uit eigen middelen worden voldaan. Ook voor dit klachtonderdeel geldt dat Consument onjuist en onvolledig is geïnformeerd, zoals reeds onder 4.10 overwogen.

4.14 Consument vordert een vergoeding voor de opgenomen vakantiedagen en (telefoon)kosten. Nu zij op geen enkele wijze inzichtelijk heeft gemaakt dat zij daadwerkelijk deze kosten heeft gemaakt en dit wel op haar weg had gelegen, wordt dit deel van de vordering afgewezen.

4.15 Consument vordert verder servicekosten van € 144,-. De Commissie gaat er op basis van door de Adviseur bij verweerschrift overgelegde correspondentie met de Geldverstrekker en de rekeningafschriften vanuit dat Consument reeds een vergoeding van de Adviseur heeft ontvangen voor aan Consument doorberekende servicekosten. Dit deel van de vordering is daarom ongegrond.

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 betaalt een bedrag van €1.000,-.

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.