

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-617 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 18 september 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft, via de Adviseur, bij de Bank een hypotheekaanvraag ingediend gebaseerd op onder meer het inkomen van Consument dat gegenereerd is uit meerdere ondernemingen. De Adviseur heeft de hypotheekaanvraag bij de Bank ingediend, zonder de balansen van de ondernemingen van Consument van een toelichting te voorzien. De Bank heeft de aanvragen afgewezen, omdat op de balansen van die ondernemingen posten stonden die voor haar aanleiding was om de hypotheekaanvraag af te wijzen. De Commissie merkt op dat het in het onderhavige geval niet tot de taak van de Adviseur behoorde om de balansen van de ondernemingen anders dan globaal door te nemen, omdat niet is vast komen te staan dat de Adviseur reden moet hebben gehad om te twijfelen aan de door Consument ingediende stukken. De Adviseur hoefde daarom de balansen in het onderhavige geval niet van een toelichting te voorzien.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de na de hoorzitting op 12 april 2017 toegezonden aanvullende informatie van Consument (i.e. facturen van Hypotheekshop, Rabobank en Goedkopehypotheek.nl en betalingsbewijzen hiervan);
- de reactie 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 11 april 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 inzake een hypothecaire geldlening voor een nog aan te kopen woning. Op 13 juni 2016 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur. Consument was op dat moment, kort gezegd, een startende ondernemer met meerdere ondernemingen.

Met de verkopers van die nieuwe woning was Consument een financieringsvoorbehoud overeengekomen dat af zou lopen op 2 augustus 2016.

- 2.2 Op 15 juli 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de Adviseur, waarin hij zijn zorgen heeft geuit over de daadwerkelijk totstandkoming van de hypothecaire geldlening. Hierop heeft de Adviseur geantwoord dat Consument geen reden had om zich zorgen te maken.
- 2.3 Op 18 juli 2016 heeft Consument zijn zorgen herhaald, waarop de Adviseur op 21 juli 2016 wederom heeft aangegeven dat er geen reden voor Consument was om zich zorgen te maken.
- 2.4 Op 19 juli 2016 heeft Consument het adviesrapport van de Adviseur ontvangen. Tussen Consument en de Adviseur is verder 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 onder meer het volgende afgesproken:

| Omschrijving | Aantal Eenheid | Prijs | Bedrag |
|---|---------------------------------|------------|-------------------|
| Inventarisatie van uw persoonlijke situatie en wensen | 1,00 EENMALIG | € 500,00 | € 500,00 |
| Het hypotheekadvies (rapport) | 1,00 EENMALIG | € 1.500,00 | € 1.500,00 |
| Hypotheekaanvraag | 1,00 EENMALIG | € 125,00 | € 125,00 |
| Hypotheekofferte | 1,00 EENMALIG | € 250,00 | € 250,00 |
| Hypotheekbemiddeling | 1,00 EENMALIG | € 125,00 | € 125,00 |
| | Totaal bedrag excl. belastingen | | € 2.500,00 |
| | BTW vrijgesteld € 2.500,00 | | € 0,00 |
| | Totaal door u te voldoen | | € 2.500,00 |

- 2.5 Op 20 juli 2016 heeft de Adviseur een aanvraag voor een hypotheekofferte ingediend bij ABN AMRO (hierna: 'de Bank').
- 2.6 Op 27 juli 2016 heeft de Adviseur contact opgenomen met Consument en aangegeven dat de hypotheekaanvraag was afgewezen door de Bank. Hierop is Consument zelf hypotheekaanvragen gaan indienen bij andere hypothecaire geldverstrekkers, wat heeft geresulteerd in een hypotheekofferte van Hypotheekshop en de Rabobank, voor welke bijstand Consument heeft moeten betalen € 3.950 en € 1.500.
- 2.7 Op 5 augustus 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende bericht:

Beste [REDACTED],

inmiddels is helder wat de reden van afwijzing is.

in het algemeen komt dat door het resultaat / winst in zowel de holding, [REDACTED] als [REDACTED].
Ook de vermogensposities roepen vragen op.

- Goodwill neemt men niet mee als bezitting. De vordering aan de holding vanuit prive blijft wel staan. De investering in [REDACTED] vanuit de holding gedaan met geld dat van prive uitgeleend is aan de holding; € 190.000,-
Op het moment dat een bank de goodwill niet mee wil nemen dan staat er niets tegenover de schuld die de holding is aangegaan aan jou prive.

- De holding heeft € 33.000,- uitgeleend aan [REDACTED]. De schuld bij [REDACTED] zorgt daar voor een negatief eigen vermogen.

Of er bij ABN nog mogelijkheden zijn hang af van de toelichting van jou en de bereidwilligheid van ABN om daar weer naar te kijken.

Bij deze dan ook het verzoek om een toelichting / jou visie waarom de bank de cijfers op een andere manier zou moeten interpreteren.

Alvast bedankt voor de reactie.

2.8 Op 8 augustus 2016 heeft Consument de Adviseur het volgende bericht:

Ik ben op z'n zachtst gezegd erg ongelukkig met de gang van zaken omtrent mijn hypotheekaanvraag. Bijgevoegd is een toelichting met informatie die - gezien hun reactie - mijns inziens bij aanvang al aan de bank had moeten worden gegeven. Mij is door jou de indruk gewekt dat de aanvraag enkel op basis van onze inkomens geen enkel probleem zou zijn. Het zou voor mij namelijk een kleine moeite geweest zijn om de toelichting bij aanvang op papier te zetten.

Ik ga er vanuit dat de ABN de aanvraag met deze informatie opnieuw beoordeelt en goedkeurt. Ik wil je verder vragen geen actie te ondernemen om mijn hypotheekaanvraag bij andere partijen neer te leggen.

2.9 Op 8 augustus 2016 heeft de Adviseur Consument het volgende bericht:

ik heb de toelichting gelezen en zal deze voorleggen aan ABN Amro.

Verder wil ik nog wel aangeven dat het vooraf afgeven van deze toelichting, in mijn ogen, geen verschil had gemaakt. De bank maakt altijd haar conclusie op basis van de rapporten en slechts beperkt op basis van toelichtingen. Vanzelfsprekend gaat een bank bij ondernemers niet alleen uit van het ontvangen inkomen maar ook, en eigenlijk vooral, uit van de jaarcijfers en de belastingaangiften. Dit is ook de reden dat ik aan tafel heb gevraagd naar een organogram, jaarcijfers en alle overige stukken die je mij hebt verzonden. Zoals bekend maakt een bank ook een beoordeling op basis van de financiële situatie van de onderneming en niet alleen van de ondernemer zelf.

Of de aanvraag zal worden goedgekeurd is nu de vraag. Wij zullen in elk geval contact opnemen met met ABN Amro en jou toelichting versturen en bespreken.

Verder vraag je mij om de aanvraag niet in te dienen bij een andere partij. Uiteraard zal ik dit niet zonder toestemming / medeweten van jullie doen.

We wachten de reactie van ABN Amro af. Ik verwacht deze week een besluit. Wel ben ik benieuwd waarom jullie de keuze maken om de aanvraag niet elders in te dienen.

2.10 De Adviseur heeft de Bank vervolgens gevraagd om een herbeoordeling van de hypotheekaanvraag, waarbij deze keer de toelichting van Consument bijgevoegd was, waarop de Bank te kennen heeft gegeven niet over te gaan tot herbeoordeling van de stukken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van €5.450 plus rente.

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. De Adviseur heeft Consument allereerst onjuist geïnformeerd door te zeggen dat een hypothecaire geldlening in de situatie van Consument eenvoudig zou zijn te verkrijgen, maar heeft de Adviseur zich daarnaast onvoldoende voor Consument ingespannen, waardoor de Bank de hypotheekaanvraag heeft afgewezen. De Adviseur had de cijfers van de onderneming van Consument moeten uitleggen, zodat de Bank de hypothecaire geldlening wel had verstrekt. Dat een dergelijke nadere inspanning tot een geslaagde hypotheekaanvraag zou hebben geleid, blijkt uit het feit dat Consument nadien twee verschillende hypotheekoffertes heeft ontvangen van andere hypothecaire geldverstrekkers op het moment dat hij wel een nadere toelichting op de cijfers van de onderneming van Consument had gegeven. De kosten van deze twee hypotheekoffertes zijn in totaal (€ 3.950 + € 1.500) € 5.450.

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 Allereerst merkt de Commissie op dat zij bij de beoordeling van dit geschil enkel uit kan gaan van de in het geding gebrachte stukken. Van de stelling van Consument dat de Adviseur Consument onjuist heeft geïnformeerd door te zeggen dat een hypothecaire geldlening in de situatie van Consument eenvoudig zou zijn te verkrijgen, is geen onderbouwing gegeven, waar de Commissie daarom, gezien de uitdrukkelijke betwisting van de Adviseur, voorbij aan zal gaan. (Overigens gaat de Commissie voorbij aan de nadere reactie van de Adviseur na de zitting, nu deze in strijd zijn met de gemaakte afspraken en op andere dingen betrekking had dan op de door Consument gezonden facturen e.d.)
- 4.3 Slechts indien de Adviseur een specifiek handelen kan worden verweten dat van een professionele adviseur in redelijkheid niet behoeft te worden geduld en indien dat handelen tot op geld waardeerbare schade leidt, kan grond bestaan voor schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat hier geen sprake van is en licht dit als volgt toe.
- 4.4 Niet is gesteld of de Commissie gebleken dat sprake is van een niet passend hypotheekadvies. Daarom moet het ervoor worden gehouden dat het adviesrapport de persoonlijke situatie en wensen van Consument correct weergeeft.

Dat de Adviseur op basis van diezelfde gegevens die als grondslag dienden voor het adviesrapport een hypotheekaanvraag bij de Bank heeft ingediend, is derhalve niet onredelijk dan wel ongewoon. Daarbij merkt de Commissie op dat geen sprake is van een complexe financieringsconstructie, waardoor op de Adviseur een grotere inspanningsverplichting rustte. Consument heeft bij de Bank een hypotheekaanvraag ingediend gebaseerd op onder meer het inkomen van Consument dat gegenereerd is uit meerdere ondernemingen. De Bank heeft de aanvragen afgewezen, omdat op de balansen van die ondernemingen posten stonden die voor haar aanleiding was om de hypotheekaanvraag af te wijzen. Dat Consument een andere kwalificatie, al dan niet terecht, aan die posten geeft, wil niet zeggen dat de Adviseur in dit geval een verplichting had om de door Consument overgelegde stukken van Consument van een toelichting te voorzien. Hierbij acht de Commissie het van belang dat de balansen van de ondernemingen niet door de Adviseur zijn opgesteld en niet is gesteld of gebleken dat de betreffende stukken onjuist waren. De Commissie merkt verder op dat het in het onderhavige geval niet tot de taak van de Adviseur behoorde om de balansen van de ondernemingen anders dan globaal door te nemen, omdat niet is vast komen te staan dat de Adviseur reden moet hebben gehad om te twifelen aan de door Consument ingediende stukken.

- 4.5 Het is volgens de Commissie de Adviseur dan ook niet aan te rekenen dat de Bank deze aanvraag heeft afgewezen, omdat deze niet voldeed aan de door haar gestelde criteria. De beslissing tot het aangaan van een hypothecaire geldlening rust nu eenmaal bij de Bank en niet bij de Adviseur. De Adviseur heeft daarin geen zeggenschap noch verantwoordelijkheid.
- 4.6 Het feit dat Consument de gewenste financiering wel kon bewerkstelligen, betekent niet dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn werkzaamheden heeft verricht. Dat Consument ongemak heeft ervaren omdat hij op 27 juli 2016 hoorde dat de hypotheekaanvraag was afgewezen begrijpt de Commissie goed, mede gelet op het financieringsvoorbehoud dat af zou lopen op 2 augustus 2016. Het is echter Consument zelf geweest die verantwoordelijk was voor dit financieringsvoorbehoud, net als de beslissing om zelf over te gaan tot het indienen van andere hypotheekaanvragen. Hiervan is de Adviseur niet in kennis gesteld. Sterker nog, Consument heeft de Adviseur expliciet gemeld geen hypotheekaanvragen bij andere geldverstrekkers in te dienen. Dat Consument extra kosten heeft moeten maken is daarom betreurenswaardig, maar kan niet leiden tot een ander oordeel.
- 4.7 Het een en ander leidt tot de conclusie dat naar het oordeel van de Commissie geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming zijdens de Adviseur, waardoor ook geen aanleiding bestaat tot het toekennen van een schadevergoeding. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

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.