

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-686 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 19 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Adviseur heeft Consument geadviseerd over en voor haar bemiddeld met betrekking tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Consument heeft gesteld dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht had mogen worden. De Commissie oordeelt dat in beginsel van een adviseur mag worden verwacht dat hij op de hoogte is van de verschillende koopstimulerende maatregelen zoals een subsidie. Voorts mag van een adviseur worden verwacht dat hij, indien een consument mogelijk voor een koopstimulerende maatregel in aanmerking komt, deze maatregel kenbaar maakt, althans wijst op de mogelijke aanwezigheid daarvan. In onderhavige kwestie wist de Adviseur in april 2015, toen Consument mondeling overeenstemming had met de verkoper van de woning, nog niet dat de woning werd aangemerkt als een gemeentelijk monument. Derhalve had in onderhavige kwestie van de Adviseur niet kunnen worden verwacht dat hij Consument op dat moment informeerde over de mogelijke koopstimulerende maatregelen die in verband met de monument-status van de woning tot haar beschikking stonden. De Commissie oordeelt voorts dat in beginsel van een adviseur niet kan worden verwacht dat hij zorgdraagt voor de bemiddeling bij een koopstimulerende maatregel. De overige klachtonderdelen worden eveneens afgewezen en de Commissie wijst de vordering af.

1. 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 partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft de Adviseur in april 2015 benaderd voor advies en het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in verband met de aankoop en verbouwing van een woning.

- 2.2 De Adviseur heeft op 3 april 2015 een offerte voor een zogenoemde Budget Hypotheek aangevraagd bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: 'ABN'). De offerte is geldig tot 9 juli 2015.
- 2.3 Adviseur en Consument hebben de offerte op 15 april 2015 besproken. Consument heeft de offerte voor akkoord getekend en de Adviseur heeft de offerte aan de ABN geretourneerd.
- 2.4 Op 15 april 2015 heeft Consument de overeenkomst van dienstverlening voor akkoord getekend. In deze overeenkomst is onder meer opgenomen dat de Adviseur zal zorgdragen voor een inventarisatie en analyse van de persoonlijke en financiële situatie van Consument en haar zal voorzien van advies over de hypotheek die op basis van haar wensen en persoonlijke voorkeuren het beste bij haar past. Partijen zijn een honorarium van €1.995,- overeengekomen.
- 2.5 Medio mei 2015 heeft Consument vernomen dat zij wellicht in aanmerking kan komen voor een cultuurfondshypotheek via de Stichting Nationaal Restauratiefonds (hierna: 'SNR') en een duurzaamheidslening via de provincie [X]. Consument bericht de Adviseur op 27 mei 2015, voor zover relevant, als volgt:

“ik denk dat jullie deze week wel het bouwtechnisch rapport binnen krijgen. Maar zouden jullie dan nog steeds willen wachten met het aanvragen van de hypotheek? Ondertussen heb ik namelijk weer contact gehad met de gemeente. De gemeente geeft aan dat mijn woning wel een monument is, maar dat er voor dit jaar, en waarschijnlijk ook volgend jaar, geen geld meer is om het direct noodzakelijk herstel aan de woning te subsidiëren. Maar de gemeente wees me erop dat ik mogelijk wel in aanmerking kan komen voor het Prins Bernhard Cultuurfonds en daar een hypotheek van. Ik ga dit even tot op de bodem uitzoeken.

Daarnaast ben ik erachter dat er binnen de provincie [X] een duurzaamheidslening bestaat. Op dit moment is de rente daarvan 0,5 %, dus echt heel laag en je kunt maximaal 20000 euro lening voor het verduurzamen van de woning. En aangezien ik heel veel ga isoleren en verduurzamen, kan ik daar mogelijk voor in aanmerking komen.

(...)

Is het een idee dat ik dit allemaal even ga uitzoeken en dat ik dan nog even een afspraak heb met [naam adviseur] om te bespreken hoe ik dat zou kunnen regelen? Hoeveel tijd heb ik nog voor de offerte van de ABN verloopt?

- 2.6 In reactie hierop heeft de Adviseur Consument op 28 mei 2015 per e-mail het volgende bericht:

“De offerte is geldig tot 9-7-2015. Houd er rekening mee dat per 1 juli de hypotheeknormen worden aangescherpt. Je kunt dan +/- euro 10.000,- minder lenen op basis van je inkomen.”

- 2.7 Consument heeft op 3 juni 2015 een hypotheekaanvraag ingediend bij de SNR en op 8 juni 2015 bij de provincie [X] voor de duurzaamheidslening.

- 2.8 Op 22 juni 2015 heeft Consument de Adviseur bericht dat zij nog steeds in gesprek was met het SNR en de provincie [X] voor de duurzaamheidslening en niet verwacht op korte termijn uitsluitsel te kunnen geven. In datzelfde bericht verzoekt zij de Adviseur of het mogelijk is om de offerte van de ABN te verlengen dan wel bij een andere financier een offerte aan te vragen.
- 2.9 De Adviseur heeft op 23 juni 2015 een financieringsaanvraag ingediend bij Hypotrust.
- 2.10 Hypotrust heeft op 28 juni 2015 een offerte uitgebracht voor de financiering van de aankoop van de woning en de verbouwing.
- 2.11 De Adviseur heeft op 16 juli 2015 de door Consument getekende offerte met begeleidend schrijven aan Hypotrust geretourneerd. In het begeleidend schrijven is het volgende opgenomen:

“Naar aanleiding van telefonisch overleg met u hebben wij handmatig wijzigingen aangebracht in de offerte. De offerte dateert van 28-06-2015 en valt derhalve onder de “oude” toetsnormen.

*Het hypotheekbedrag is verlaagd naar euro 106004,-
Mevrouw heeft namelijk een toezegging gekregen van het Cultuurfonds voor ene lening van Euro 54.000,- tegen een rente van 1,5% 30 jaar vast. (op basis van 2° hypotheek)
En een duurzaamheidslening van de SVN van euro 19.996,- op basis van 0,5% 15 jaar vast.*

Als bijlage is een nieuw aanvraagformulier gevoegd waarin u de financieringsopzet kunt vinden.

Wij verzoeken u de wijzigingen door te voeren. Daarbij is het van belang dat er geen nieuwe Offerte wordt afgegeven ivm met de gewijzigde toetsingsnormen.”

- 2.12 Partijen hebben op enig moment van Hypotrust vernomen dat zij niet akkoord gaat met de onder 2.11 verzochte wijzigingen. Hypotrust heeft aangegeven niet de volledige verantwoordelijkheid over het bouwdepot te willen dragen, omdat zij geen zicht heeft op de declaraties die Consument indient bij de SNR en de provincie [X].
- 2.13 Partijen hebben gesproken over de mogelijkheid dat Hypotrust de volledige financiering verstrekt en Consument alle kosten van de verbouwing bij Hypotrust declareert. Op het moment dat de verbouwing gereed is, zal Consument de kosten die zij voor de SVN dan wel de provincie [X] heeft gemaakt, bij hen declareren. Na ontvangst van de gelden van de SNR en de provincie [X] moet Consument de geldlening bij Hypotrust gedeeltelijk vervroegd aflossen.
- 2.14 Op 20 augustus 2015 heeft SNR op verzoek van Consument een gewijzigde offerte voor een financiering van €54.000,-- tegen een nominaal rentepercentage van 1,5% voor de duur van 360 maanden uitgebracht. In de offerte is onder meer opgenomen dat de gelden uit de bouwrekening als aflossing van de geldlening bij Hypotrust moeten worden gebruikt en de inschrijving van het eerste recht van hypotheek notarieel dient te worden verlaagd tot € 110.000,--.
- 2.15 Op 21 augustus 2015 heeft provincie [X] bij Consument kenbaar gemaakt geen bezwaar te hebben tegen de onder 2.13 beschreven constructie.

- 2.16 Consument heeft op 25 augustus 2015 een aangepaste offerte met een hoofdsom van € 180.000,- van Hypotrust ontvangen. De akte is op 1 september 2015 bij de notaris gepasseerd. Consument heeft eveneens op deze dag van de Adviseur een risicoanalyse, het persoonlijk financieel plan ontvangen en de offerte van 20 augustus 2015 van SNR voor akkoord getekend.
- 2.17 Consument heeft in de periode tot november 2015 veelvuldig contact gehad met de Adviseur, de provincie [X] en de SNR over de gewenste financiering.
- 2.18 De provincie [X] heeft in de tweede helft van 2015 de duurzaamheidlening met een hoofdsom van € 19.996,- aan Consument verstrekt. De SNR heeft haar offerte verlengd tot 16 januari 2016.
- 2.19 Op 9 november 2015 verzoekt de Adviseur Hypotrust om akkoord voor het vestigen van een tweede hypotheek door de SNR, voor verlaging van de eerste inschrijving en het extra aflossen op de hypothecaire geldlening. Hypotrust wijst dit verzoek op 20 november 2015 af.
- 2.20 Op 3 maart 2016 heeft Consument van de SNR vernomen dat de offerte is vervallen; de uiterste passeerdatum is verstreken.
- 2.21 De ABN heeft Consument op 7 maart 2016 een brief gestuurd met onderwerp 'mogelijkheden ABN AMRO hypotheek icm Cultuurfonds-hypotheek'. In deze brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Zoals ik van u heb begrepen was de volgende verdeling wenselijk:

-euro 110.000,- ABN AMRO Hypotheek (1^e hypotheek)

-euro 54.000,- Cultuurfonds-hypotheek (2^e hypotheek)

-euro 16.000,- Duurzaamheidslening

(...)

Op basis van bovenstaande gegevens kan ik u zeggen dat de constructie geen directe aanleiding zou zijn om uw aanvraag af te wijzen. Er is immers bij het aangaan van een starterslening ook sprake van meerdere verstrekkers. Ook hierbij zal de hypotheek bij ABN AMRO als eerste in rangorde ingeschreven. Een gangbare constructie.

Vanzelfsprekend is het verstrekken van de hypotheek ook afhankelijk van andere factoren. Wij berekenen bijvoorbeeld het hypotheekbedrag wat u op basis van uw inkomen en persoonlijke situatie zou kunnen lenen. (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van het handelen van de Adviseur. Het gaat om de volgende schadeposten:
- 1) de schade als gevolg van de te hoge rentelasten € 9.189,62 (contant gemaakt per 1 mei 2016);
 - 2) de kosten van de expert € 1.584,70
 - 3) de buitengerechtelijke incassokosten € 834,60

Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht had mogen worden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- de Adviseur heeft onvoldoende onderzoek gedaan naar de situatie omtrent de aangekochte woning en de financiële mogelijkheden daarvoor;
- Consument heeft onvoldoende en onjuiste begeleiding ontvangen bij het aanvragen van de financiering;
- de Adviseur heeft nagelaten om verlenging van de offerte aan de ABN te vragen;
- het verstrekte advies is niet passend.

Verweer van de Adviseur

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

- Consument heeft zelf aangegeven de aanvullende financieringsmogelijkheden nader te zullen onderzoeken en deze op een later moment met de Adviseur te bespreken.
- Consument was bekend met de geldigheidsduur van de offerte bij ABN AMRO en de gevolgen van de aanscherping van de hypotheekregels per 1 juli 2015. Het was niet mogelijk om de offerte van ABN te verlengen dan wel een nieuwe offerte aan te vragen alvorens de geldigheidsduur van de offerte was verlopen.
- In overleg met Consument is op 23 juni 2015 een offerte bij Hypotrust aangevraagd. Hypotrust bood een aantrekkelijke rente aan en heeft telefonisch aangegeven mogelijkheden te hebben voor financieringen met derden. Conform de wens van Consument heeft Hypotrust een offerte volgens de 'oude' hypotheeknormen verstrekt. Deze offerte is met een begeleidend schrijven van de Adviseur waarin de gewenste constructie kenbaar is gemaakt, ondertekend geretourneerd.
- Het was onmogelijk om op voorhand concrete afspraken over de mogelijkheden bij de reguliere geldverstrekkers te maken; de aanvragen bij SNR en voor de duurzaamheidslening waren eind juni 2015 nog niet rond en benodigde financiering kon niet worden verstrekt met de aangescherpte hypotheeknormen per 1 juli 2015.
- In overleg met alle partijen is afgesproken dat Hypotrust de volledige financiering zou verstrekken en het bouwdepot zou beheren. Met behulp van de door SNR en de provincie [X] verstrekte financieringen zou, na afronding van de bouw, een gedeelte van de geldlening vervroegd worden afgelost onder voorwaarde dat Hypotrust ter hoogte van het aflossingsbedrag royement verleent en een tweede hypotheek gevestigd kan worden. Dat Hypotrust uiteindelijk niet akkoord is gegaan met het verlenen van gedeeltelijk royement en het vestigen van een tweede hypotheek had de Adviseur vooraf niet kunnen zien aankomen en is hem niet aan te rekenen.
- Om aan de verstrekkingsnormen te kunnen voldoen, moest de rentevastperiode van de twee vervroegd af te lossen leningdelen voor minimaal 10 jaar vastgezet worden en zou Consument bij vervroegde aflossing geconfronteerd kunnen worden met een vergoeding voor vervroegde aflossing.

- De Adviseur heeft aan zijn zorgplicht voldaan. De financiering had niet sneller bewerkstelligd kunnen worden. De Adviseur heeft continu de vinger aan de pols gehouden.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag ligt voor of de Adviseur in strijd met de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld en op grond daarvan schadelijkt is. Derhalve moet worden onderzocht of de Adviseur, gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld.

Financieringsmogelijkheden

- 4.2 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Adviseur Consument had moeten informeren over haar financieringsmogelijkheden buiten het reguliere banketraject.
- 4.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat in beginsel van een adviseur mag worden verwacht dat hij op de hoogte is van de verschillende koopstimulerende maatregelen zoals een subsidie. Voorts mag van een adviseur worden verwacht dat hij, indien een consument mogelijk voor een koopstimulerende maatregel in aanmerking komt, deze maatregel kenbaar maakt, althans wijst op de mogelijke aanwezigheid daarvan. In onderhavige kwestie heeft de Adviseur Consument niet gewezen op een tweetal koopstimulerende maatregelen. De gemeente [Y] heeft Consument geïnformeerd over de mogelijkheid van een cultuurfondshypotheek. Consument is zelf achter het bestaan van de duurzaamheidslening bij de provincie gekomen. Ten eerste verwijt Consument de Adviseur dat zij niet is geïnformeerd over deze voor haar voordeligere financieringsmogelijkheden en ten tweede dat hij de bemiddeling voor deze financieringsmogelijkheden niet op zich heeft genomen.
- 4.5 Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat de Adviseur in april 2015, toen Consument mondeling overeenstemming had met de verkoper van de woning, nog niet wist dat de woning werd aangemerkt als een gemeentelijk monument. Derhalve had in onderhavige kwestie van de Adviseur niet kunnen worden verwacht dat hij Consument op dat moment informeerde over de mogelijke koopstimulerende maatregelen die in verband met de monument-status van de woning tot haar beschikking stonden.
- 4.6 De Commissie oordeelt voorts dat in beginsel van een adviseur niet kan worden verwacht dat hij zorgdraagt voor de bemiddeling bij een koopstimulerende maatregel. Meer dan het samenbrengen van de verschillende leningen in een financieringsconstructie en, indien gewenst, het bespreken van deze constructie met de verschillende financiers, kan niet van een adviseur worden verwacht. Een koopstimulerende maatregel wordt immers gefinancierd op basis van een object en een adviseur heeft daar in verband met de door de betreffende financiers te stellen eisen onvoldoende zicht op.

- 4.7 De Commissie volgt Consument dan ook niet in haar stellingen, dat zij door de Adviseur geïnformeerd had moeten worden over de SNR en de duurzaamheidslening en dat de Adviseur het aanvraagproces van deze financieringen onvoldoende heeft begeleid.

Financieringsconstructie

- 4.8 Aan de Commissie ligt verder de vraag voor of de Adviseur met Hypotrust had moeten afstemmen of zij akkoord zou kunnen gaan met de beoogde financieringsconstructie.
- 4.9 Niet in geschil is dat de Adviseur de beoogde financieringsconstructie aan Hypotrust kenbaar heeft gemaakt. Consument stelt zich echter op het standpunt dat de Adviseur de haalbaarheid van de financieringsconstructie ook met Hypotrust had moeten afstemmen. De Adviseur heeft aangevoerd dat hij in overleg met Consument eind juni 2015 een offerte bij Hypotrust heeft aangevraagd. Enerzijds vanwege de lage rente en anderzijds omdat hij telefonisch van Hypotrust heeft vernomen dat zij mogelijkheden heeft voor de gewenste constructie met derden. Vaststaat dat de Adviseur geen schriftelijk akkoord voor het vestigen van een tweede hypotheek van Hypotrust heeft ontvangen en hier ook niet om heeft verzocht.
- 4.10 De Commissie is van oordeel dat het in beginsel op de weg van een adviseur ligt om, naast het kenbaar maken van een beoogde financieringsconstructie, ook de mogelijkheden van de constructie met de financier af te stemmen en om een schriftelijke bevestiging hiervan te vragen. Op basis van de Commissie ter beschikking staande stukken is niet gebleken dat de Adviseur dit heeft gedaan. Indien de toezegging van Hypotrust verstrekt zou zijn, was er eerder duidelijkheid geweest voor Consument. Dit had echter geen andere situatie teweeggebracht nu Consument gelet op de hoogte van haar inkomen en de aangescherpte verstrekingsnormen niet de mogelijkheid had de financiering elders op deze wijze af te sluiten. De op de hier behandelde grond gebaseerde vordering wordt dan ook wegens het ontbreken van causaal verband afgewezen.

Advies

- 4.11 Volgens Consument heeft het adviestraject niet geleid tot een passend advies, doordat zij de wens heeft geuit voor een rentevastperiode van twintig in plaats van tien jaar en de Adviseur het adviesrapport niet tijdig heeft verstrekt. De Commissie overweegt dat uit hetgeen over en weer is gesteld en uit de stukken is gebleken kan worden aangenomen dat de Adviseur een passend advies heeft verstrekt. Hij heeft echter nagelaten om het adviesrapport tijdig op schrift te stellen en aan Consument te overhandigen. Op basis van de in het dossier aanwezige stukken zijn er geen argumenten om te concluderen dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn werkzaamheden voor Consument heeft uitgevoerd. Zo heeft de Adviseur de financiële positie, risicobereidheid, kennis en ervaring en doelen en wensen goed geïnventariseerd en geanalyseerd. Daarbij komt dat de Adviseur schriftelijk en bij de mondelinge behandeling gemotiveerd heeft toegelicht en onderbouwd dat een rentevastperiode van twintig jaar voor de gehele geldlening in verband met de beoogde vervroegde aflossing uit de door SNR en de provincie [X] verstrekte leningen niet wenselijk was.

Dat het adviesrapport pas is verstrekt na het bewerkstelligen van de financiering, doet niets af aan het feit dat de Adviseur een passend advies heeft uitgebracht en hier werkzaamheden voor heeft verricht. Ook dit deel dan de vordering wordt dan ook afgewezen.

Offerte ABN

- 4.12 Consument verwijt de Adviseur verder dat hij heeft nagelaten om verlenging van de offerte aan te vragen en verwijst naar de brief van de ABN genoemd in rechtsoverweging 2.21 waaruit blijkt dat de ABN welwillend was om mee te werken aan de door Consument gewenste constructie. De Adviseur heeft deze stelling gemotiveerd weersproken. Hij heeft toegelicht dat het niet mogelijk was om de offerte te verlengen dan wel een nieuwe offerte aan te vragen alvorens de geldigheidsduur van de reeds ontvangen offerte was verlopen. Het verweer van de Adviseur is onbesproken gebleven, zodat van de juistheid daarvan moet worden uitgegaan. De brief van de ABN zegt overigens niets over de verstrekkingnormen van de Bank zodat niet aangenomen kan worden dat een eventuele verlenging tot het door Consument gewenste resultaat zou hebben kunnen leiden.
- 4.13 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur in strijd met de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld en op grond daarvan schadeplichtig is. De vordering wordt om die reden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.