

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-720
(mr. R.J. Paris, voorzitter en M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 30 oktober 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Voordat Consument Adviseur de opdracht heeft verstrekt heeft deze uitdrukkelijk naar de haalbaarheid daarvan geïnformeerd. Adviseur heeft daarop aangegeven dat de specifiek genoemde feiten en omstandigheden aan een geslaagde oversluiting niet in de weg stonden. De Commissie stelt vast dat dit standpunt van Adviseur niet wordt gedragen door de door de geldverstrekker aangevoerde afwijzingsgrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- een e-mail bericht van Adviseur van 29 maart 2017.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Tijdens een eerste bespreking op 15 januari 2016 heeft Consument aan Adviseur de opdracht verstrekt tot het geven van advies en bemiddeling ter zake het oversluiten (en ophogen) van een bestaande hypothecaire geldlening. De overeengekomen (totale) vergoeding bedroeg € 2.750.
- 2.2 Consument heeft Adviseur gevraagd een hypothecaire financiering ad € 175.000 aan te vragen. Tot zekerheid van de terugbetaling van deze financiering wilde Consument zijn woonhuis en een verhuurd winkelpand verbinden.
- 2.3 Op 9 februari 2016 is de woning (bovenwoning en achterhuis) op € 298.000 getaxeerd en het verhuurde winkelpand op € 104.000.

- 2.4 Consument heeft gesteld dat hij de eerder genoemde opdracht tot advies en bemiddeling heeft verstrekt omdat Adviseur hem desgevraagd had verzekerd dat de verhuur van het winkelpand en een restschuld van de autofinanciering van Consument aan het verkrijgen van de gewenste financiering niet in de weg zouden staan.
- 2.5 Consument heeft een offerte voor de verzochte hypothecaire financiering gedateerd op 18 januari 2016 voor akkoord ondertekend op 23 januari 2016. Na acceptatie door Consument is de offerte geldig tot 18 april 2016.
- 2.6 Op pagina 2 van de offerte is onder het kopje “Te overleggen documenten”, voor zover relevant, opgenomen: *“Kopie contract en bewijs van aflossing van het aflopende krediet afgesloten in februari 2013 met een leenbedrag van € 15.000”*.
- 2.7 Op 27 januari 2016 ontving Consument een klapper met daarin een overzicht van allerlei hypotheekvormen en ook een kopie van de door Consument ondertekende offerte.
- 2.8 In het financieel rapport van 18 januari 2016 is bij 5.6 over *“Geadviseerde producten”*, onder het kopje *“Opmerkingen”*, het volgende bepaald: *“Wij hebben de hier voorgestelde financiering getoetst op de belangrijkste voorwaarden van de geldverstrekker. Acceptatie ervan is echter altijd de verantwoordelijkheid van de geldverstrekker die uw aanvraag aan een uitgebreide toets onderwerpt. (...)*
- 2.9 Op 1 maart 2016 heeft Adviseur contact met Consument opgenomen met het verzoek de autofinanciering af te lossen. Die financiering bleek, aldus Adviseur, toch een belemmering voor de aangevraagde financiering te zijn.
- 2.10 Consument heeft medio april 2016 telefonisch contact gezocht met de geldverstrekker om naar de stand van zaken rond de afwikkeling van de offerte te informeren. Toen is hem verteld dat de aanvraag was afgewezen vanwege de gedeeltelijke verhuur van het pand.
- 2.11 Hierop heeft Consument Adviseur per brief van 23 april 2016 bericht: *“Daarom ontbind ik mijn contract bij deze wegens wanprestatie en wegens de leugens van [naam Adviseur]. Ik stel u in gebreke omdat u niet aan uw inspanningsverplichting hebt voldaan of in te geringe mate, zoals blijkt uit het boven omschrevene.*

Ik sommeer u alle werkzaamheden voor mij te staken, zo dit niet al lang gebeurd is of in zeer geringe mate gebeurd is.

Ik betwist dan ook de pas vorige week toegestuurde factuur [nummer] , betaalreferentie [referentienummer] , ten bedrage van 2750 euro, welke ik niet wens te betalen voor zo'n wanprestatie”.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de advies-en bemiddelingsvergoeding worden gerestitueerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in de uitoefening van zijn dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten op grond waarvan hem geen vergoeding voor de gepleegde inspanningen toekomt. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat hij Adviseur ten tijde van het eerste gesprek heeft gevraagd of oversluiten tot de mogelijkheden behoorde. Dit omdat het door hem bewoonde onderpand een gemengde bestemming kent: het is een woonpand (bovenwoning met achterhuis) met (verhuurde) winkelruimte. Adviseur heeft hierop geantwoord dat dit geen beletsel voor de oversluiting vormde.
- 3.3 Hiernaast heeft Consument Adviseur gevraagd of de autofinanciering aan oversluiting in de weg zou kunnen staan. Adviseur heeft ook deze vraag ontkennend beantwoord. Hierop heeft Consument besloten de overeenkomst van dienstverlening te tekenen.
- 3.4 Wegens het uitblijven van enige reactie van Adviseur heeft Consument medio april 2016 telefonisch contact met de geldverstrekker gezocht waarna hem werd bericht dat de financieringsaanvraag was afgewezen omdat het onderpand gedeeltelijk werd verhuurd. Een feit dat Consument uitdrukkelijk voorafgaande aan de verleende opdracht met Adviseur heeft gedeeld. Gelet op deze gang van zaken is Consument van mening dat Adviseur op basis van onjuiste voorlichting de opdracht tot dienstverlening heeft laten ondertekenen.
- 3.5 Consument heeft van Adviseur, nadat de behandeling van de klacht op diens verzoek on hold is gezet, niets vernomen.

Verweer Adviseur

- 3.6 Adviseur heeft na toezending van de ingediende klacht en na in de gelegenheid te zijn gesteld verweer in te dienen een mail bericht (29 maart 2017) gestuurd waarin, voor zover relevant, het volgende is geschreven: *“Adviseur/klachtencommissaris [naam] heeft al een aantal keren contact gezocht met relatie om tot een oplossing te komen. Helaas is relatie slecht te bereiken waardoor wij een email hebben gestuurd met het verzoek om contact met ons op te nemen.*

Zodra wij contact hebben gehad met relatie zullen wij u hiervan een update zenden. Voor nu vragen wij u het dossier even onhold te plaatsen totdat er een definitief uitsluitel is vanuit klant en ons.”

4. Beoordeling

- 4.1 Om te beginnen stelt de Commissie vast dat Consument medio juni jl. heeft laten weten nog niets van Adviseur te hebben vernomen, waarna de behandeling van de klachtprocedure is voortgezet. Adviseur is hierover schriftelijk geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld verweer in te dienen. Adviseur heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. De Commissie zal thans over de klacht oordelen.
- 4.2 Op basis van het dossier acht de Commissie de klacht in elk geval wat de verhuurde staat van het onderpand betreft, gegrond en de daarop gebaseerde vordering toewijsbaar.

Voordat Consument de opdracht tot dienstverlening aan Adviseur heeft verstrekt heeft Consument uitdrukkelijk over de haalbaarheid van de oversluiting navraag gedaan. Adviseur heeft daarop aangegeven dat de specifiek genoemde feiten en omstandigheden aan een geslaagde oversluiting niet in de weg stonden. Hierbij wordt van belang geacht hetgeen Adviseur in het op 18 januari 2016 gedateerde adviesrapport heeft gesteld en onder rechtsoverweging 2.8 is geciteerd en waarin Adviseur zich over de haalbaarheid van de financieringsaanvraag heeft uitgesproken. De Commissie stelt vast dat dit standpunt van Adviseur niet wordt gedragen door de door de geldverstrekker aangevoerde afwijzingsgrond.

- 4.3 Gelet op de door Adviseur niet weersproken stellingen van Consument is de Commissie van oordeel dat de klacht gegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering voor toewijzing gereed ligt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de Adviseur aan Consument een bedrag ad € 2.750 restitueert.

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.