

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-875
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Hypotheekbemiddelaar
Datum uitspraak : 29 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een overeenkomst gesloten met Hypotheekbemiddelaar en verwijt hem dat hij niet tijdig de rente heeft vastgezet, waardoor hij schade heeft geleden.

De commissie is van oordeel dat Hypotheeknemer niet gehouden was om voor de rentestijging namens Consument een aanvraag tot een hypothecaire geldlening te doen. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat gesteld noch gebleken is dat Hypotheekbemiddelaar aanleiding had te veronderstellen dat de hypotheekrente zou gaan stijgen en dat de aankondiging van de rentestijging slechts drie uur voor de inwerkingtreding daarvan was. Tevens had Consument de door Hypotheekbemiddelaar verzochte legitimatiebewijzen het moment van de rentestijging nog niet had overlegd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken (inclusief bijlagen):

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Hypotheekbemiddelaar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Hypotheekbemiddelaar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft telefonisch contact met Hypotheekbemiddelaar gehad over zijn wens om een nieuwe hypothecaire geldlening te sluiten. Op 5 december 2016 heeft de Hypotheekbemiddelaar Consument per e-mail onder meer een optie voor een hypothecaire lening van € 365.402,- met een rentevaste periode van tien jaar tegen een rentepercentage van 2,49% voorgelegd.

De Hypotheekbemiddelaar heeft in deze e-mail Consument verder verzocht de kennis- en ervaringstoets in te vullen en hij heeft hem meegedeeld dat de totale doorlooptijd van een hypotheekaanvraag tot akkoord vier weken bedraagt.

- 2.2 Consument heeft daarop zijn inkomensgegevens ingevuld op de website van de desbetreffende geldverstrekker. Dit heeft hij per e-mail van 5 december 2016 door middel van een screenshot aan Hypotheekbemiddelaar bevestigd. Verder heeft Consument op 6 december 2016 de kennis- en ervaringstoets ingevuld en aan Hypotheekbemiddelaar teruggestuurd. Hypotheekbemiddelaar heeft de ontvangst van de kennis- en ervaringstoets per mail van 6 december 2016 aan Consument bevestigd.

- 2.3 Op 7 december 2016 heeft Consument om 13:24 het volgende bericht aan Hypotheekbemiddelaar gestuurd:

“Hallo [naam],

*Misschien ben ik wat vroeg, hiervoor dan mijn excuses.
Maar ik heb nog geen bericht van je mogen ontvangen.*

Hoor graag van je. (...)”

- 2.4 Hypotheekbemiddelaar heeft Consument op 8 december 2016 om 10:52 een e-mail aan Consument met de volgende inhoud verzonden. Deze e-mail heeft Consument nooit ontvangen.

“Beste [naam],

Om het dossier op te starten en het rente aanbod te kunnen veiligstellen bij MUNT hypotheek heb ik het volgende van je nodig:

- *De getekende opdracht tot dienstverlening ad € 1.505,-*
- *Kopie paspoort van u beide*
- *Kopie jaaropgave van u beide van de AOW en van uw pensioen*
- *Adres van de aan te kopen woning. (...)*”

- 2.5 Op 8 december 2016 heeft Consument telefonisch contact met Hypotheekbemiddelaar gehad. Daarna heeft hij om 13:47 de volgende e-mail aan Hypotheekbemiddelaar verzonden:

“Hoi [naam],

Als je nog even die mail aan me stuurt, dan kan ik die nog gelijk beantwoorden zodat de rente vast staat. Het ging geloof ik om de opdracht.

Hierbij alvast onze id-bewijzen.

Hoor graag van je. (...)”

- 2.6 Hypotheekbemiddelaar heeft op de laatste e-mail per onderstaande e-mail op 8 december 2016 om 14:18 gereageerd.

“Hoi [naam],

De mail is hedenochtend verzonden aan jullie.

Helaas is rijbewijs geen legitimatiebewijs voor een hypotheek en jullie burgerservicenummer staan hier ook niet op

In de bijlage nogmaals de opdracht tot dienstverlening. (...)”

- 2.7 Consument heeft op 8 december 2016 om 14:30 op de laatstgenoemde e-mail van Hypotheekbemiddelaar gereageerd.

“Beste [naam],

Hierbij de ondertekende opdracht. Ik ga ervan uit dat de rente zo vast staat.

Onze Europese ID-kaart is helaas verlopen, vandaar dat ik een kopie rijbewijs stuurde. We zullen de ID-kaarten z.s.m. laten verlengen. Ik begreep dat dit 5 werkdagen duurt.

Onze bsn-nummers zijn iig

[naam] [nummer]

[naam] [nummer] (...)”

- 2.8 Op 12 december 2016 heeft Consument om 16:58 het volgende bericht aan Hypotheekbemiddelaar verstuurd:

“Beste [Naam],

Wij hebben inmiddels onze ID-kaart aangevraagd. De verwachting is dat deze eind van deze week of begin volgende week gereed is.

Welke gegevens heb je verder nodig? Hoe nu verder te handelen? Is er een aanvraagformulier o.i.d.?

Hoor het graag van je. (...)”

- 2.9 Om 12:35 op 13 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar de volgende e-mail aan Consument verzonden.

“Hoi [naam],

Dank je voor je e-mail en bericht. Hypotheek aanvraag wordt morgen verder opgepakt.

Zit hedenmiddag buiten kantoor voor een bijeenkomst. (...)”

- 2.10 Op 13 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar om 14:07 per e-mail de mededeling van de geldverstrekker in kwestie gekregen dat geldverstrekker de rentetarieven per diezelfde dag om 17:00 uur met 0,15% zou verhogen, dit betrof een verhoging van 2,49% naar 2,64%.
- 2.11 Op 14 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar Consument gebeld met de mededeling dat de geldverstrekker in kwestie de rente met 0,15% heeft verhoogd. Hypotheekbemiddelaar heeft Consument ter compensatie van de renteverhoging een bedrag van €195,- aangeboden.
- 2.12 Op 15 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar schriftelijk aan Consument bevestigd dat Consument een hypothecaire lening wenste ter hoogte van €375.000,- met een deel van €180.000,- aflossingsvrij en een deel van €195.000,- lineair. Consument heeft in een reactie daarop aangegeven dat hij een hypothecaire lening wilde met een deel van €195.000,- aflossingsvrij en een deel van €180.000,- lineair, tegen een rentevaste periode van 15 jaar en een rente van 2,64% op basis van 90% verstrekking. Consument heeft daarbij verder gesteld dat hij compensatie verlangde van de Hypotheekbemiddelaar voor het verschil in de rente. Hierna hebben Consument en Hypotheekbemiddelaar telefonisch contact gehad. Daarin heeft Hypotheekbemiddelaar aan Consument medegedeeld dat de aanvraag van Consument tot een hypothecaire lening met één druk op de knop kon worden ingediend.
- 2.13 Per e-mail van 16 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar aan Consument bericht dat hij op dat moment niet voldoende gegevens had om een aanvraag te doen bij de geldverstrekker. Daarop heeft Consument per e-mail van diezelfde dag gereageerd met de mededeling dat hij wilde dat Hypotheekbemiddelaar de aanvraag voor de desbetreffende hypothecaire lening zou doorzetten. Op 16 december 2016 heeft Hypotheekbemiddelaar aan Consument laten weten dit niet te gaan doen. Later heeft Hypotheekbemiddelaar aan Consument laten weten hem geen kosten in rekening te brengen. Consument heeft vervolgens elders een hypothecaire lening gesloten, door middel van tussenkomst van een andere Hypotheekbemiddelaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding à € 8.437.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Hypotheekbemiddelaar heeft jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van de overeenkomst, waardoor Consument schade heeft geleden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument bestrijdt dat het id-bewijs een vereiste is voor een aanvraag tot een hypothecaire geldlening. Hypotheekbemiddelaar heeft aangegeven een aanvraag tot hypothecaire lening te kunnen doen zonder dat hij beschikte over een kopie van het id-bewijs van Consument. Bovendien heeft Consument de gevraagde BSN-nummers direct doorgegeven aan de Hypotheekbemiddelaar.

- Consument heeft de Opdracht tot Dienstverlening ondertekend en aan Hypotheekbemiddelaar geretourneerd. Consument is ervan overtuigd dat de rente op dat moment vast was gezet.
- Een redelijk handelend tussenpersoon had de behandeling van zijn dossier aan een collega moeten overdragen toen de behandelaar op 15 december 2016 afwezig was.
- De e-mail van 8 december 2016 heeft Consument nooit ontvangen.
- Hypotheekbemiddelaar heeft het klantbelang niet centraal gesteld: Hypotheekbemiddelaar is afspraken niet nagekomen.
- De schade bestaat uit het verschil tussen het rentepercentage van de huidige hypothecaire lening en van de hypothecaire lening die door toedoen van Hypotheekbemiddelaar niet tot stand is gekomen.

Verweer Hypotheekbemiddelaar

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

- Het dossier van Consument is met grote voortvarendheid opgepakt. Daarmee is voldaan hetgeen mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot.
- De contactpersoon van Consument was van 9 tot en met 12 december 2016 wegens privéaangelegenheden niet aan het werk. Dit mag hem niet worden aangerekend.
- Het kon van Hypotheekbemiddelaar niet worden verwacht dat hij op 14 december 2016 nog de hypotheekaanvraag voltooide.
- Consument heeft niet de vereiste documenten aan Hypotheekgever verstrekt. Dit blijkt ook uit een e-mail van Hypotheekbemiddelaar verzonden aan Consument op 8 december 2016.
- Hypotheekbemiddelaar heeft van de geldverstrekker gezien de omstandigheden in deze kwestie niet genoeg tijd gekregen om te reageren op de renteverhoging, dit is Hypotheekbemiddelaar niet aan te rekenen.
- Consument heeft Hypotheekgever onder druk gezet tijdens het telefoongesprekken, het indienen van een aanvraag was op basis van de gegevens die Hypotheekbemiddelaar tot zijn beschikking had niet mogelijk, zo blijkt ook uit mail van 16 december 2016.
- De verdiensten van Hypotheekgever staan niet in verhouding tot de door Consument gevorderde schade.
- De door Consument gestelde schade is niet vast komen te staan. Niet staat vast dat Consument zou zijn geaccepteerd door de geldverstrekker.
- Op basis van artikel 2 van de algemene voorwaarden NBG heeft Hypotheekbemiddelaar het recht om zonder feitelijke redenen te weigeren om verstrekte opdrachten uit te voeren.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat Hypotheekbemiddelaar de zorg moet betrachten van een goed opdrachtnemer (vgl. art. 7:401 BW). Deze zorgplicht is in de rechtspraak verder geconcretiseerd in de zin dat van de bemiddelaar de zorg mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot (vgl. Hoge Raad, 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1). Of en zo ja, in hoeverre uit deze norm concrete verplichtingen voortvloeien, hangt af van de omstandigheden van het geval.

Aan de hand van dit normatieve kader zal de Commissie de vraag beantwoorden of Hypotheekbemiddelaar gehouden was om voor het moment van de rentestijging namens Consument een aanvraag tot een hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker te doen en zo het rentepercentage van 2,49% vast te zetten.

- 4.2 Hypotheekbemiddelaar heeft op 13 december 2016, 14:07, het bericht van de geldverstrekker ontvangen dat de geldverstrekker nog diezelfde dag om 17:00 de rentetarieven zou verhogen. Vast is komen te staan dat Consument, op het moment van de rentestijging, de door Hypotheekbemiddelaar verzochte legitimatiebewijzen op dat moment nog niet had overlegd. De op de Hypotheekbemiddelaar rustende zorgplicht brengt naar het oordeel van de Commissie niet met zich dat hij ertoe gehouden was om voor 13 december 2016, 17:00, namens Consument een aanvraag tot een hypothecaire geldlening te doen. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat gesteld noch gebleken is dat Hypotheekbemiddelaar in de periode tussen 6 december 2016, de datum waarop Consument de kennis- en ervaringstoets aan Hypotheekbemiddelaar heeft toegestuurd, en 13 december 2016, de datum van wijziging van de rente, aanleiding had te veronderstellen dat de hypotheekrente zou gaan stijgen. Evenmin kan worden gezegd dat het hypotheektraject tot 13 december 2016 te lang heeft geduurd. Tot slot is de tijd tussen de aankondiging van de rentestijging en de inwerkingtreding ervan erg kort, slechts 3 uur. Al met al kan Hypotheekbemiddelaar niet worden verweten dat hij de aanvraag eerder had moeten indienen teneinde het lagere rentetarief veilig te stellen.
- 4.3 De Commissie komt tot de conclusie dat niet vast is komen te staan dat Hypotheekbemiddelaar zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de ongelukkige samenloop van omstandigheden aan het adres van Consument, kan de door hem beweerdelijk geleden schade niet voor rekening van Hypotheekbemiddelaar komen.

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.