

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-287
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A. de Vette, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., h.o.d.n. De Hypotheker Den Haag
Koninginnegracht B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen: 'Adviseur'
Datum uitspraak : 25 april 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend in het kader van de financiering van een woning. De inbreng van eigen middelen blijkt hoger dan initieel was gecommuniceerd door de Adviseur. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur, aangezien hij heeft nagelaten het taxatierapport te controleren, in de gegeven omstandigheden op dit onderdeel niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mocht worden en zodoende zijn zorgplicht geschonden. De Commissie acht het voor de beoordeling van de vordering van Consument echter wel van belang dat de Adviseur Consument op voorhand heeft gewaarschuwd dat in beginsel slechts 70% van de verbouwkosten zouden kunnen worden meegefinancierd. De Commissie acht een gedeeltelijke vergoeding van het honorariumbedrag dat Consument heeft betaald voor de dienstverlening van Adviseur redelijk en billijk. Vanwege de geringe ernst van de tekortkoming wordt dit deel door de Commissie begroot op een bedrag van € 250,-.

1. Procesverloop

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

- het door de gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de door de gemachtigde van Consument ingediende repliek;
- het dupliekschrift van Adviseur;
- het ter zitting ingediende nadere rapport van Adviseur; en
- de na de zitting ingekomen reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in april 2016 Adviseur ingeschakeld ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire financiering vanwege de aankoop en verbouwing van een woning.
- 2.2 Op 22 april 2016 heeft Consument een aanvraagformulier ondertekend, waaruit de volgende financieringsbehoefte blijkt:

FINANCIERINGSBEHOEFTE	
Aankoopkosten:	
Koopsom	€ 435.000
Overdrachtsbelasting 2,00%	€ 8.700
Transportaktekosten	€ 450
Makelaarscourtage	€ 3.025
Verbeteringskosten	€ 65.000
Kosten bankgarantie	€ 435
Hypotheker not.serv.	€ 145
	+
Totaal aankoopkosten	€ 512.755
Overige kosten:	
	+
Totaal overige kosten	€ 0
Totaal aankoopkosten	€ 512.755
Totaal financieringskosten	€ 4.395
	+
Totaal verwervingskosten	€ 517.150
Gewenst hypotheekbedrag	€ 510.000
	-
Eigen middelen	€ 7.150

- 2.3 Op 29 april 2016 heeft Consument medegedeeld aan Adviseur dat de kosten voor de verbouwing zijn begroot op in totaal € 104.251,41.
- 2.4 Adviseur heeft op 3 mei 2016 gereageerd op de e-mail van Consument. Adviseur heeft medegedeeld dat de begrote verbouwingen niet geheel hypothecair gefinancierd zouden kunnen worden. De tekst van deze e-mail luidt als volgt:

De verbouwingskosten zijn te hoog voor de hypotheekaanvraag.

Maximaal zouden jullie kunnen lenen +- 530K maar dat is echt maximaal (dit is inclusief de 2% mee te financieren kosten).

530K / 1,02% = +- 519K. Dit is maximaal de aankoop + verbouwingskosten.

Let wel van de verbouwingskosten kan niet altijd alles worden meegefinancierd.

Normaliter betekent dit dat 70% van de investering kan worden mee geleend. Het restant van 30% moet zelf worden ingezet (wat er (nog) niet is).

Onze makelaar gaat de woning bezichtigen en kan dan inschatten wat kan worden mee geleend.

Gisteren gaf hij wel al aan dat bepaalde verbeteringen 100% kunnen worden meegefinancierd (denk aan keuken), maar hij wil de woning ook nog zien.

Let wel er moet gekort worden op bepaalde punten om de hypotheek passend te krijgen.

*Omdat de tijd inmiddels ook begint te dringen, laat me graag z.s.m. weten wat jullie willen verbouwen (binnen de mogelijkheden voor nu). Ik vraag de taxateur nogmaals mondeling of hij iets kan roepen als ik hem zie, dan kan ik nl. verder.
Kunnen ook telefonisch e.e.a. afstemmen [...].*

2.5 Consument heeft op 11 mei 2016 een e-mail gestuurd aan Adviseur met de volgende inhoud:

*Hierbij de offertes en stelposten noodzakelijk voor de taxatie van het pand aan [adres]
Ik heb zoals besproken de totaalkosten precies op 80.000€ kunnen houden.*

2.6 Op 12 mei 2016 is de woning getaxeerd. Op 13 mei 2016 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden waaruit blijkt dat de ontbindende voorwaarden met twee weken zijn verlengd. Vervolgens heeft Adviseur later die dag volgende e-mail gestuurd aan Consument:

*De taxateur geeft, onder voorbehoud, aan dat de getaxeerde waarde voor verbouwing
€ 450.000,- zal zijn en na verbouwing € 515.000,-.*

2.7 Op basis van de eerder begrootte verbouwkosten van € 104.251,- heeft de taxateur naar aanleiding van de taxatie op 12 mei 2016 op 20 mei 2016 een taxatierapport (hierna: Taxatie I) opgesteld waaruit een marktwaarde na verbouwing van € 515.000,- blijkt.

2.8 Adviseur heeft vervolgens een financieringsaanvraag ingediend bij Aegon en daarbij Taxatie I gevoegd. Aegon heeft geconstateerd dat de verbouwing uit Taxatie I niet overeenkwam met het aangevraagde bouwdepot.

2.9 Adviseur heeft op 2 juni 2016 de volgende e-mail aan Consument gestuurd:

Goedemiddag [REDACTED] en [REDACTED],

Van Aegon hebben we terugkoppeling ontvangen over jullie aanvraag.

Er is een probleem met de verbouwkosten die in het taxatierapport genoemd worden (104K) en de werkelijke (begrootte) verbouwkosten (80K).

Dit komt door miscommunicatie met de taxateur (meerdere verbouwingsspecificaties; hij is uitgegaan van die van 104K).

Dit betekent dat de waarde na verbouwing niet 515K is, maar 500K, met andere woorden er moet 15K zelf bij worden gelegd.

Op basis van de huidige getallen is een verplichte inbreng vereist van 7K. Dit wordt 22K.

Dit is nogal een verschil, echter moet op passeerdatum op de rekening van de notaris staan en Aegon wil ook zien dat dit er is.

Zojuist heb ik gekeken of en in hoeverre er nog mogelijkheden zijn een aanvullend krediet hiervoor af te sluiten.

Jullie zouden een krediet kunnen afsluiten ter grootte van 6K.

Mogelijk kunnen jullie zelf ook extra geld inzetten en/of elders dit tekort vandaan halen.

Dit is voor iedereen een (enorm) vervelende constatering.

Helaas kunnen we niet meer terug. Hoe willen jullie dit oplossen?

Graag verneem ik jullie reactie per reply of per telefoon op [REDACTED]

2.10 Uit de uiteindelijke hypotheekaanvraag, die dateert van 6 juni 2016, blijkt de volgende financieringsbehoefte:

FINANCIERINGSBEHOEFTE	
Aankoopkosten:	
Koopsom	€ 435.000
Overdrachtsbelasting 2,00%	€ 8.700
Transportaktekosten	€ 450
Makelaarscourtage	€ 3.025
Verbeteringskosten	€ 80.000
Kosten bankgarantie	€ 435
Hypotheker not.serv.	€ 145
Totaal aankoopkosten	€ 527.755
Overige kosten:	
Totaal overige kosten	€ 0
Totaal aankoopkosten	€ 527.755
Totaal financieringskosten	€ 4.395
Totaal verwervingskosten	€ 532.150
Gewenst hypotheekbedrag	€ 510.000
Eigen middelen	€ 22.150

2.11 De taxateur heeft een tweede taxatierapport (hierna: Taxatie 2) opgemaakt op 7 juni 2016, waarin met de werkelijke verbouwingkosten van € 80.000,- rekening gehouden wordt. Daaruit blijkt een marktwaarde na verbouwing van € 500.000,-.

2.12 Uiteindelijk is de hypothecaire geldlening op 10 juni 2016 gepasseerd.

2.13 Adviseur heeft als adviesvergoeding een bedrag van € 3.640,- bij Consument in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert restitutie van de advies- en bemiddelingsvergoeding of een gedeelte daarvan.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft diens zorgplicht jegens Consument geschonden. Adviseur heeft niet als redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur gehandeld door de gegevens uit de taxatierapporten niet te controleren.

Hierdoor beschikt Consument niet over de door hem gewenste en voor hem geschikte hypothecaire geldlening en is bovendien de buffer van Consument om financiële tegenvallers op te vangen gemarginaliseerd. Derhalve acht Consument de restitutie van de adviesvergoeding of een gedeelte daarvan redelijk en billijk.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil tussen partijen spitst zich toe tot het feit dat Consument Adviseur verwijt dat zeer kort voor het passeren van de akte inzake de hypothecaire geldlening aan Consument is medegedeeld dat de inbreng van eigen middelen € 22.000,- bedraagt in plaats van € 7.000,-.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat van Adviseur mag worden verwacht dat hij het rapport van de door hem namens Consument ingeschakelde taxateur in ieder geval op hoofdlijnen controleert voordat hij het rapport doorzendt aan de geldverstrekker (zie GC Kifid 2017-551, ov. 4.5). Deze verplichting geldt te meer, nu Consument in tijdnood verkeerde voor wat betreft het invoeren van ontbindende voorwaarde en de passeerdatum naderde. Naar het oordeel van de Commissie heeft Adviseur, aangezien hij heeft nagelaten het taxatierapport te controleren, in de gegeven omstandigheden op dit onderdeel niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mocht worden en zodoende zijn zorgplicht geschonden.
- 4.3 De Commissie overweegt dat, hoewel schade in verband met deze zorgplichtschending niet is gevorderd en Consument de vordering beperkt tot geheel of gedeeltelijke teruggave van de advies- en bemiddelingskosten, ook niet gebleken is dat Consument in juridische zin schade heeft geleden. De Commissie stelt vast dat Consument door het nalatig handelen van Adviseur wel ongemak heeft ervaren, nu hij genoodzaakt was om binnen een zeer kort tijdsbestek een aanvullend bedrag ter hoogte van € 15.000,- aan eigen middelen in te brengen. Indien reeds bij het indienen van het taxatierapport medio mei 2016 was geconstateerd dat de opgave van de verbouwkosten niet overeenstemde met het bedrag dat Consument had opgegeven, te weten € 80.000,-, zou Consument in een eerder stadium rekening hebben kunnen houden met de extra inbreng van € 15.000,-. De Commissie acht het voor de beoordeling van de vordering van Consument echter wel van belang dat Adviseur Consument op voorhand heeft gewaarschuwd dat in beginsel slechts 70% van de verbouwkosten zouden kunnen worden meegefinancierd. Adviseur heeft Consument daar middels zijn e-mail van 3 mei 2016 immers expliciet op gewezen. Hierdoor wist Consument, althans behoorde hij te weten, dat in geval van verbouwing een eigen inbreng van naar schatting 30% van de verbouwkosten vereist zou zijn.
- 4.4 Gelet op de onder de in r.o. 4.2 en 4.3 genoemde omstandigheden is het naar oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wenst te houden op het volledige honorariumbedrag van € 3.640,- dat Consument heeft betaald voor de dienstverlening van Adviseur (zie ook GC Kifid, nr. 2015-217).

Adviseur dient derhalve een gedeelte van de advieskosten aan Consument terug te betalen. Vanwege de geringe ernst van de tekortkoming alsmede het gegeven dat Consument in een eerder stadium reeds was geïnformeerd over een mogelijke eigen inbreng ten aanzien van de verbouwingkosten, wordt dit deel door de Commissie begroot op een bedrag van € 250,-.

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 een bedrag van € 250,- vergoedt.

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/Consument/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 40 van het Reglement.