

**Niet bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 101  
d.d. 18 april 2011  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting)**

**Samenvatting**

De Commissie is van mening dat de adviseur van Consument in het hypotheek offertetraject zich niet actief genoeg heeft opgesteld richting de potentiële geldverstrekker. Hierdoor is vertraging ontstaan welke aan de adviseur toe te rekenen valt. De vordering wordt toegewezen.

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen zoals ontvangen op 3 juni 2010;
- het verweer van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de na de zitting ontvangen brief van Aangeslotene d.d. 3 maart 2011 waarin zij aangeeft het advies slechts als niet-bindend te aanvaarden;
- de na de zitting ontvangen brief van Consument d.d. 18 maart 2011 waarin deze aangeeft het advies alsnog als niet-bindend te aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies niet als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 14 januari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 11 juli 2008 heeft Consument een koopovereenkomst voor een woning gelegen te X ondertekend. Daarin stond een financieringsvoorbehoud, in te roepen uiterlijk op 22 juli 2008. Op 1 september daaropvolgend zou de notariële overdracht plaatsvinden. Op 14 juli 2008 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene in het kader van de financiering van voornoemde woning. Op 19 juli 2008 maakt hij telefonisch een afspraak. Vervolgens heeft er op 24 juli 2008 een gesprek tussen Consument en een adviseur van Aangeslotene plaatsgevonden. In dit gesprek zijn de hypothecaire financiering, een af te sluiten overbruggingskrediet en een verbouwing aan de orde geweest. Bedoeling was dat de hypothecaire geldlening voor de "oude" woning na levering daarvan aan een derde (verkoop had al plaatsgevonden) zou meeverhuizen. Aangeslotene heeft geschat dat Consument een

overbruggingsfinanciering van ongeveer € 260.000,- benodigd zou hebben. Consument heeft op 28 juli 2008 per e-mailbericht een aanvraagformulier voor de geldlening ontvangen en deze ingevuld en aan Aangeslotene overgelegd. Op 4 augustus 2008 heeft de potentiële geldverstrekker een offerte uitgebracht voor een overbruggingskrediet van € 116.000,-, zijnde aanzienlijk minder dan nodig was voor de aankoop van de woning en de verbouwing. Hierop heeft Consument zich zelfstandig tot een andere geldverstrekker gewend met het verzoek om hem een overbruggingskrediet te verstrekken. Deze bleek daartoe niet bereid. Aangeslotene heeft Consument toen geadviseerd om naast het overbruggingskrediet een geldlening met een eerste hypotheek op zijn "nieuwe" woning voor een bedrag van € 125.000,- aan te vragen bij de financier van zijn "oude" woning. Laatstgenoemde financier heeft bedoelde offerte op 14 augustus 2008 uitgebracht. Consument heeft deze offerte op 18 augustus 2008 ondertekend. Aangeslotene stuurt de getekende offerte op 20 augustus 2008 op aan de financier. Omdat Consument op 27 augustus 2008 nog niets van Aangeslotene had vernomen over de stand van zaken van beide hypotheekaanvragen, heeft hij contact opgenomen met de financier van zijn "oude" woning. Laatstgenoemde heeft Consument gemeld dat de vereiste koop- en verkoopakte nog in haar dossier ontbraken. Consument heeft hierop deze stukken onmiddellijk naar geldverstrekker gebracht, welke vervolgens een taxatie heeft laten maken en uiteindelijk op 10 september 2008 alsnog een finaal akkoord heeft verstrekt. Ook het hypotheekdossier van de overbruggingsfinancier blijkt incompleet te zijn aangezien een specificatie van de te verwachten verbouwingkosten in het dossier ontbreekt. Aangeslotene wordt daarvan bij brief van de financier van 26 augustus 2008 op de hoogte gebracht. Aangeslotene vraagt dat formulier bij Consument op 5 september 2008 op. Nadat op 11 september 2008 de overbruggingsfinancier uiteindelijk de aanvraag finaal had geaccordeerd, wordt de hypotheekakte op 17 september 2008 gepasseerd. Inmiddels had de verkopende partij Consument in gebreke gesteld waardoor deze zich geconfronteerd zag met een boete van € 5.292,- welke op 17 september 2008 werd verrekend door de notaris.

### **3. Geschil**

Consument vordert vergoeding van de boete ten bedrage van € 5.292,- vermeerderd met wettelijke rente, welke hij verschuldigd was aan de verkopende partij wegens het te laat voldoen van de koopsom.

- 3.1. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen: Aangeslotene heeft als professioneel dienstverlener en ter zake deskundige partij haar zorgplicht geschonden jegens Consument in haar hoedanigheid van opdrachtnemer en hypotheekbemiddelaar door niet, althans in onvoldoende mate de belangen van Consument te bewaken:
- op 14 juli 2008 heeft Consument al contact opgenomen met Aangeslotene, met het verzoek te bemiddelen bij de totstandkoming van de hypothecaire financiering. Eerst op 24 juli 2008 heeft Consument een aanvraagformulier voor de benodigde financiering ontvangen. Aangeslotene heeft te laat de

aanvraagprocedure voor de hypothecaire geldlening en het overbruggingskrediet opgestart, terwijl hij op de hoogte was van de geplande overdracht op 1 september 2008. Toen de termijn van 1 september 2008 dichterbij kwam heeft Aangeslotene verzuimd om Consument te adviseren om het financieringsvoorbehoud in te roepen. Indien Aangeslotene direct op 14 juli 2008 het aanvraagformulier voor de benodigde financiering aan Consument ter hand zou hebben gesteld dan had, zelfs met de overige vertragingen, de akte op 7 september 2008 kunnen worden getekend en was Consument geen boete verschuldigd geweest. Immers, krachtens de koopovereenkomst was Consument eerst acht dagen na de ingebrekestelling een boete verschuldigd aan de koper.

- Aangeslotene is zeer onzorgvuldig te werk gegaan in het aanleveren van de benodigde documenten aan de potentiële geldverstrekkers. Aangeslotene heeft gemeld dat de verbouwingspecificatie niet benodigd was en daarnaast heeft hij op 20 augustus 2008 verzuimd om de verkoopcontracten mee te sturen.
- Aangeslotene heeft Consument gedurende het traject afgeraden om tevens offertes op te vragen bij andere geldverstrekkers en constant volgehouden dat de financiering op tijd afgerond zou zijn.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1. De Commissie stelt vast dat tussen Aangeslotene en Consument ter verkrijging van een hypothecaire geldlening een bemiddelingsovereenkomst tot stand is gekomen. Van Aangeslotene mocht mitsdien worden verwacht dat zij bij de uitoefening van haar werkzaamheden de zorg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon in acht zou nemen.

4.2. Daargelaten of het tot de zorgplicht van een bemiddelaar als Aangeslotene behoort om Consument tijdig te wijzen op het invoeren van een financieringsvoorbehoud, kan dat Consument in dit geval niet baten. Aangenomen moet worden dat de opdracht tot bemiddeling eerst op 24 juli 2008 (tijdens een gesprek) verstrekt is (en niet tijdens het telefoongesprek van 14 juli 2008, zeker niet nu toen nog niet een afspraak voor een gesprek gemaakt was), zodat het financieringsvoorbehoud toen al vervallen was. Consument heeft aangevoerd dat Aangeslotene telkens (waarmee kennelijk bedoeld wordt tot de datum van het beoogde transport op 1 september 2008) verzekerde dat de financiering zou rondkomen en dat hij daarom het financieringsvoorbehoud niet heeft ingeroepen, doch dat betoog gaat niet op nu hem slechts tot en met 22 juli 2008 het beroep daarop toekwam.

4.3. Vervolgens dient onderzocht te worden of Aangeslotene in de periode tot 1 september 2008 te traag gehandeld heeft, waardoor de passeerdatum niet gehaald werd. Consument wijst daartoe een aantal perioden aan: de periode 14 tot 24 juli 2008, de periode 18 tot 27 augustus 2008 en de toezending van de verbouwingspecificatie op 5 september 2008.

4.4. De Commissie ziet aanleiding om eerst de periode 18 tot 27 augustus 2008 te onderzoeken. Aangeslotene heeft bij het insturen van de getekende offerte op

- 20 augustus 2008 aan de financier verzuimd de in haar bezit zijnde aan- en kunnen zijn. Aangeslotene heeft nog betoogd dat de vertraging aan haar hoofdkantoor te wijten zou zijn, doch dat komt voor haar rekening en risico.
- 4.5. Ook het compleet maken van het dossier van de overbruggingsfinancier is traag verlopen, nu het ontbrekende stuk door Aangeslotene eerst op 5 september 2008 bij Consument opgevraagd is, nadat eerder gezegd was dat een dergelijke specificatie niet nodig was. Dat had eerder gekund en ontmoeten, zeker nu de financier Aangeslotene al op 26 augustus 2008 daarom verzocht had.
- 4.6. Alles overziende moet de Commissie concluderen dat Aangeslotene zich actiever had kunnen en moeten opstellen in het proces dat moest leiden tot de totstandkoming van onderhavige hypothecaire geldlening. Nu deze conclusie op grond van het voorgaande getrokken wordt, kan onderzoek van de periode 14 tot 24 juli 2008 buiten beschouwing blijven. Dat Aangeslotene Consument voortdurend op de hoogte zou hebben gehouden van de gang van zaken is geenszins gebleken. Nu Aangeslotene een en ander heeft nagelaten is zij tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen als redelijk handelend en vakbekwaam bemiddelaar en kan zij aansprakelijk worden gehouden voor de opgelopen vertragingen ontstaan in de periode 18 augustus tot 27 augustus 2008 en in verband met de toezending van de verbouwingsspecificatie ten gevolge waarvan de eerder door Consument en de verkoper van de woning geplande transportdatum uitgesteld diende te worden. De Commissie is mitsdien van oordeel dat Aangeslotene de daaruit voor Consument voortvloeiende schade dient te vergoeden. Die schade bestaat uit de betaalde boete.
- 4.7. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld komt het klachtgeld tevens voor vergoeding in aanmerking.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Aangeslotene een bedrag van € 5.292,- aan Consument dient te vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 17 september 2008 en met de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil van € 50,-. Betaling dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.