Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-211 d.d. 26 mei 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. A.P. Luitingh, leden en mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene op basis van onjuiste gegevens een offerteaanvraag heeft ingediend bij Obvion. De Commissie stelt vast dat de termijn tussen de aanvraag en ontvangst van de offerte niet onredelijk is. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene, gelet op artikel 7:400 Burgerlijk wetboek, een inspanningsverplichting heeft ten aanzien van de opdracht van Consument. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene onvoldoende inspanning heeft geleverd. Dat de hypotheekakte niet vóór 1 juli 2012 is gepasseerd betekent naar het oordeel van de Commissie derhalve niet dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar verplichtingen.
Naar het oordeel van de Commissie had Aangeslotene Consument in een eerder stadium dienen te wijzen op het feit dat de bouwvergunning noodzakelijk was voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Dit neemt niet weg dat Consument pas na een maand na ontvangst van het bericht van de gemeente [naam] dat hij de procedure voor het aanvragen van een bouwvergunning kon opstarten een aanvraag voor de bouwvergunning ingediend. De Commissie oordeelt dat Consument, gelet op het voorgaande, er zelf voor heeft gekozen te wachten met het aanvragen van de bouwvergunning en de gevolgen met betrekking tot de hierdoor ontstane vertraging gedeeltelijk voor zijn rekening komen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Verbrugge Financieel Advies B.V., gevestigd te Raamsdonksveer, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de gemachtigde van Consument, ontvangen op 28 augustus 2013;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 9 oktober 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- het faxbericht met bijlagen van de gemachtigde van Aangeslotene van 24 maart 2014;

- de tijdens de mondelinge behandeling door de gemachtigde van Consument overgelegde pleitnota.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 26 maart 2012 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene over de financieringsmogelijkheden voor de nieuwe woning van Consument. Aan het einde van dit gesprek heeft Consument een opdracht tot dienstverlening ondertekend. Op de opdracht tot dienstverlening staat vermeld *"notaris 1-7-2012 € 3.500,="*. Consument en Aangeslotene zijn hierbij een adviesvergoeding van € 3.500,- overeengekomen.

3.2. Tussen Aangeslotene en Consument heeft op 8 mei 2012 nogmaals een gesprek plaatsgevonden waarna Aangeslotene een offerteaanvraag voor een hypothecaire geldlening heeft ingediend bij Obvion N.V. (hierna: "Obvion"). Obvion heeft op 30 mei 2012 een offerte uitgebracht. Aangeslotene heeft deze offerte met Consument op 31 mei 2012 besproken waarna deze door Consument is ondertekend en door Aangeslotene is geretourneerd aan Obvion.

3.3. Consument heeft begin juni 2012 een "vooroverleg omgevingsvergunning" voor het bouwen van zijn woning ingediend bij de gemeente [naam]. De gemeente [naam] heeft Consument per brief van 20 juni 2012 bericht dat het vooroverleg was afgelopen en hij een aanvraag kon indienen voor het verkrijgen van een omgevingsvergunning.

3.4. Aangeslotene heeft Consument op 18 juni 2012 bericht dat zij van Obvion heeft vernomen een aantal aanvullende stukken, waaronder een taxatierapport voor nieuwbouw en een kopie van de onherroepelijk omgevingsvergunning, nodig te hebben alvorens Obvion akkoord kan gaan met de aanvraag voor een hypothecaire geldlening.

3.5. Obvion heeft Aangeslotene op 11 juli 2012 bericht dat, behoudens de definitieve omgevingsvergunning, de financiering akkoord is bevonden. De gemeente [naam] heeft op 19 juli 2012 de aanvraag van Consument voor een omgevingsvergunning ontvangen.

3.6. Consument heeft de omgevingsvergunning op 4 september 2012 ontvangen waarna op 27 september 2012 de levering van het perceel bouwgrond aan Consument bij de notaris heeft plaatsgevonden.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van het in rekening gebrachte honorarium ad € 3.500,-. Daarnaast vordert Consument van Aangeslotene vergoeding van de kosten voor het taxatierapport ad € 416,50, de aanschaf van zijn caravan ad € 1.100,-, kosten voor uitbestede werkzaamheden die hij als gevolg van tijdgebrek niet zelf heeft kunnen verrichten ad € 2.630,- en kosten voor rechtsbijstand.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft Consument in de waan gelaten dat het niet nodig was een omgevingsvergunning aan te vragen voordat hij zekerheid had over de verkrijging van de hypothecaire geldlening. De hypotheekakte is hierdoor niet tijdig gepasseerd bij de notaris.
- Aangeslotene heeft in eerste instantie een aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij Obvion ingediend die gericht was op een nieuwbouwwoning die in project zou worden gerealiseerd. Consument heeft hierdoor een taxatierapport opgevraagd dat niet toereikend was. Consument heeft vervolgens een nieuw taxatierapport moeten laten opstellen, waardoor hij onnodig kosten heeft gemaakt en het proces voor de financiering vertraging heeft opgelopen.
- Consument heeft als gevolg van het feit dat de hypotheekakte niet tijdig is gepasseerd, terwijl bij het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening tussen partijen is overeengekomen dat dit vóór 1 juli 2012 zou plaatsvinden, geen noodwoning kunnen realiseren, waardoor hij genoodzaakt was een caravan als tijdelijke woning aan te schaffen.

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

5. Beoordeling

5.1. Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient allereerst te worden beslist op het door Aangeslotene gevoerde verweer dat de klacht van Consument niet door de Commissie in behandeling kan worden genomen nu de klacht niet tijdig is ingediend. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.

5.2. Aangeslotene stelt dat de klacht van Consument niet voldoet aan artikel 29.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'Reglement'). Zij heeft hiertoe het volgende aangevoerd. Het oordeel van de Ombudsman dateert van 30 mei 2013 en het klachtenformulier is door Consument ingevuld en ondertekend op 22 september 2013. Op dat moment was de reglementaire termijn van drie maanden voor het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie reeds verlopen. Gelet hierop dient de klacht ingevolge het Reglement niet in behandeling te worden genomen, aldus Aangeslotene.

5.3. De Commissie stelt vast dat zij op 28 augustus 2013 een brief van de gemachtigde

van Consument heeft ontvangen met het verzoek de klacht van Consument in behandeling te nemen. Deze brief is door het Klachteninstituut Financiële dienstverlening per abuis niet doorgestuurd naar Aangeslotene, waardoor Aangeslotene hiervan niet op de hoogte kon zijn. Dit betekent dat, gelet op het feit dat het verzoek tot geschilbeslechting binnen een termijn van drie maanden is ontvangen, de klacht van Consument tijdig bij de Geschillencommissie is ingediend. Het voorgaande brengt mee dat het verweer van Aangeslotene inhoudende dat Consument de klacht te laat heeft ingediend wordt afgewezen en de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk zal behandelen.

5.4. Consument stelt dat Aangeslotene na het gesprek van 26 maart 2012 een offerteaanvraag voor een hypothecaire geldlening heeft gedaan bij Obvion die was gericht op een nieuwbouwwoning die in project zou worden gerealiseerd. Dit had volgens Consument een aanvraag moeten zijn voor een hypothecaire geldlening voor een in zelfbouw te realiseren nieuwbouwwoning. Aangeslotene wijst er op dat er, nadat op 25 april 2012 het bestemmingsplan definitief was geworden waardoor ingevolge de koopakte de eigendomsoverdracht kon plaatsvinden, op 8 mei 2012 een vervolggesprek heeft plaatsgevonden. Aangeslotene heeft naar aanleiding van dit gesprek een offerteaanvraag gedaan bij Obvion. De offerte van Obvion heeft Aangeslotene op 30 mei 2012 ontvangen, waarna zij deze offerte op 31 mei 2012 met Consument heeft besproken. Er is volgens Aangeslotene derhalve een reële termijn geweest tussen de aanvraag van de offerte en het bespreken van de offerte met Consument. Volgens Aangeslotene is er dan ook geen vertraging opgetreden.

5.5. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene op basis van onjuiste gegevens een offerteaanvraag heeft ingediend bij Obvion. De Commissie stelt vast dat de termijn tussen de aanvraag en ontvangst van de offerte niet onredelijk is. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de procedure als gevolg van het handelen van Aangeslotene vertraging heeft opgelopen. Daarnaast stelt de Commissie vast dat de door Consument gemaakte kosten voor het taxatierapport door Aangeslotene op 22 augustus 2013 aan Consument zijn vergoed. Nu Aangeslotene Consument hierin reeds tegemoet gekomen is, oordeelt de Commissie dat dat dit gedeelte van de klacht geen verdere behandeling behoeft.

5.6. Voorts stelt Consument dat hij met Aangeslotene als vaste en uiterste datum voor het passeren van de hypotheekakte 1 juli 2012 is overeengekomen. Deze datum is ook opgenomen in de door beide partijen ondertekende opdracht tot dienstverlening. Aangeslotene heeft hierbij op geen enkele wijze te kennen gegeven dat dit een streefdatum betrof, aldus Consument. De op het formulier vermelde datum voor het laten passeren van de hypotheekakte is een streefdatum, aldus Aangeslotene. Zij stelt alle moeite te hebben gedaan om de hypotheekakte uiterlijk op deze datum te laten passeren.

5.7. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene, gelet op artikel 7:400 Burgerlijk wetboek, een inspanningsverplichting heeft ten aanzien van de opdracht van Consument. De in de opdracht tot dienstverlening vermelde datum van 1 juli 2012 is, gelet op het voorgaande, geen datum waarvoor Aangeslotene garant staat. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene onvoldoende inspanning heeft geleverd. Het enkele

feit dat de hypotheekakte niet vóór 1 juli 2012 is gepasseerd betekent als zodanig naar het oordeel van de Commissie derhalve niet dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar verplichtingen.

5.8. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene hem er tijdens de gesprekken op 26 maart 2012 en 8 mei 2012 op had dienen te wijzen dat een omgevingsvergunning een voorwaarde is voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en deze derhalve zo spoedig mogelijk moest worden aangevraagd, overweegt de Commissie als volgt. Volgens Consument heeft Aangeslotene hem in de waan gelaten dat er voldoende tijd was om eerst zekerheid te verkrijgen over de verstrekking van de hypothecaire geldlening alvorens legeskosten te maken voor de aanvraag van een omgevingsvergunning. Aangeslotene stelt dat Consument wist dat hij de omgevingsvergunning nodig had voor het verkrijgen van de hypothecaire geldlening. Consument had derhalve eerder kunnen en moeten overgaan tot het aanvragen van de omgevingsvergunning. Voorts heeft Consument, nadat hij op 18 juni 2012 door Aangeslotene is gewezen op het feit dat hij de omgevingsvergunning moest aanvragen, een maand gewacht met het indienen van de aanvraag. Volgens Aangeslotene blijkt uit het voorgaande dat Consument, ook indien hij eerder zou zijn geadviseerd de aanvraag te doen, zou hebben gewacht met het aanvragen van de vergunning tot hij zekerheid had over de verkrijging van de hypothecaire geldlening.

5.9. Naar het oordeel van de Commissie had Aangeslotene Consument tijdens de gesprekken op 26 maart 2012 en 8 mei 2012 dienen te wijzen op het feit dat de omgevingsvergunning noodzakelijk was voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en dat Consument deze derhalve zo spoedig mogelijk diende aan te vragen. De omgevingsvergunning was immers noodzakelijk voor de verkrijging van een hypothecaire geldlening. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument echter pas op 18 juni 2012 heeft gewezen op het feit dat hij een omgevingsvergunning moest aanvragen. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, gelet op het voorgaande, Consument niet goed heeft geïnformeerd over de aanvraag van de omgevingsvergunning. Vervolgens neemt Commissie echter ook het volgende in aanmerking. Consument heeft op 20 juni 2012 bericht ontvangen van de gemeente [naam] dat hij de procedure voor het aanvragen van een omgevingsvergunning kon opstarten. Consument heeft vervolgens pas op 19 juli 2012 een aanvraag voor de omgevingsvergunning ingediend. De Commissie oordeelt dat Consument, gelet op het voorgaande, er zelf voor heeft gekozen te wachten met het aanvragen van de omgevingsvergunning en de gevolgen met betrekking tot de hierdoor ontstane vertraging gedeeltelijk voor zijn rekening komen.

5.10. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat Aangeslotene een gedeelte van de adviesvergoeding dient terug te betalen aan Consument, door de Commissie vastgesteld op een bedrag van € 1.200,-. Voorts dient Aangeslotene een gedeelte van de kosten voor rechtsbijstand te vergoeden, door de Commissie vastgesteld op een bedrag van € 300,-.

5.11. De overige door Consument geclaimde schade is naar oordeel van de Commissie niet voldoende onderbouwd en komt derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.

5.12. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van in totaal € 1.500,-, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.