Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0433
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 september 2020
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Hypotheek Visie Amersfoort, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 11 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben de aan de adviseur verstrekte opdracht tot advies en bemiddeling ter verkrijgen van een hypothecaire financiering tussentijds opgezegd. De consumenten hebben gesteld daartoe te zijn overgegaan omdat de adviseur in de uitvoering van diens opdracht toerekenbaar tekort zou zijn geschoten. Hierop hebben de consumenten hun opdracht aan een andere adviseur verstrekt. Vervolgens hebben de consumenten enige tijd na de adviseurswissel de koopovereenkomst ontbonden door een beroep op de ontbindende voorwaarde te doen. De consumenten houden de adviseur aansprakelijk voor de huns inziens hieruit voortvloeiende schade. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde schadevergoeding moet worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Vanaf februari 2019 hebben de consumenten met de adviseur enkele oriënterende gesprekken gevoerd over hun plan een nieuwe woning aan te kopen.

2.2 De consumenten hebben op 7 november 2019 een koopovereenkomst gesloten voor een woning in Soest waarbij de termijn voor het financieringsvoorbehoud op 19 november 2019 is gesteld.

2.3 Op 19 november 2019 hebben de consumenten met de adviseur een overeenkomst voor advies en bemiddeling afgesloten ten behoeve van de financiering van de aangekochte woning.

2.4 De datum voor het inroepen van het financieringsvoorbehoud is verlengd tot en met 24 december 2019.

2.5 Op 26 november 2019 heeft de adviseur een geldverstrekker benaderd met het verzoek een renteaanbod uit te brengen. Het hierop ontvangen renteaanbod hebben de consumenten rond 28 november 2019 toegestuurd gekregen. In het renteaanbod is, voor zover relevant, vermeld: *"(…) Gefeliciteerd. Door het ondertekenen van dit rente-aanbod zet u een belangrijke stap bij het aanvragen van uw* [naam geldverstrekker, toevoeging commissie]. *Wat gaat er nu gebeuren? Zodra uw adviseur dit getekende rente-aanbod en alle opgevraagde documenten en informatie bij ons heeft aangeleverd kunnen wij uw aanvraag verder behandelen. Wilt u de lening straks aanvragen met meer dan één persoon? Dan moeten beide aanvragers hun handtekening zetten. U verklaart dan beiden hetzelfde. Overal waar u 'ik' ziet staan, moet u dan 'wij' lezen. Verklaring van de heer en mevrouw* [naam consumenten, toevoeging commissie]:

- Ik wil gebruik maken van het rente-aanbod en wil verder gaan met het aanvragen van een hypotheek bij [naam geldverstrekker, toevoeging commissie].

- Ik geef [naam geldverstrekker] *toestemming om mijn gegevens te gebruiken en deze te verifiëren volgens de voorwaarden in het rente-aanbod en de bijgevoegde privacyverklaring.(…)"*

2.6 Een overzicht van deze door de geldverstrekker opgevraagde documenten heeft de adviseur op 4 december 2019 naar de consumenten gemaild. Op 17 december 2019 hebben de consumenten de laatste opgevraagde documenten aan de adviseur afgegeven. Het renteaanbod hebben de consumenten na ondertekening op maandag 23 december 2019 op het kantoor van de adviseur ingeleverd.

2.7 Op 23 december 2019 heeft de adviseur de betrokken makelaars en de consumenten gemaild met het verzoek de termijn van het financieringsvoorbehoud te verlengen tot 31 januari 2020. Dit verzoek is afgewezen. Vervolgens hebben de consumenten op advies van de betrokken makelaars, op 24 december 2019 de adviseur gemaild hun opdracht in te trekken. Op die dag hebben de consumenten de opdracht aan een door de makelaars genoemde nieuwe adviseur verstrekt.

2.8 De termijn van het financieringsvoorbehoud is verlengd tot 15 januari 2020.

2.9 De consumenten hebben op 31 december 2019 op het kantoor van de adviseur het door hen ondertekende renteaanbod opgehaald. Op het overgelegde renteaanbod staat als datum van ondertekening 28 december 2019 vermeld.

2.10 De consumenten hebben op advies van hun makelaar op 14 januari 2020 het financierings-voorbehoud ingeroepen. Op 17 januari 2020 hebben de consumenten het bericht ontvangen dat een andere geldverstrekker bereid zou zijn de aangevraagde financiering te verstrekken. De woning te Soest bleek toen al aan derden te zijn verkocht.

2.11 De bestaande woning hebben de consumenten op 23 december 2019 verkocht en per 2 maart 2020 overgedragen. De consumenten hebben na een huurperiode een nieuwe woning aangekocht en betrokken.

2.12 Aangezien de door de consumenten gestarte interne klachtprocedure niet tot een voor hen bevredigende oplossing heeft geleid, hebben de consumenten zich tot het Kifid gewend. De adviseur heeft de consumenten voor zijn werkzaamheden geen kosten in rekening gebracht.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten zijn van mening dat de adviseur in de uitoefening van zijn opdracht niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden. De consumenten hebben hiervoor de navolgende argumenten aangedragen.

2.14 Onder verwijzing naar een eerdere uitspraak van de commissie[1], hebben de consumenten allereerst aangedragen dat de adviseur onvoldoende voortvarend heeft gehandeld en de termijnen in het aanvraagtraject gebrekkig heeft bewaakt met vertragingen als gevolg. De adviseur heeft niet tijdig alle door de geldverstrekker opgevraagde en door de consumenten aangeleverde documenten in het digitale dossier van de geldverstrekker geüpload. Als hij dat wel zou hebben gedaan dan zou de aanvraag tijdig zijn afgerond. Het laatste document hebben de consumenten namelijk op 17 december 2019 ingeleverd en de doorlooptijd van een financieringsaanvraag bij deze geldverstrekker, zo is de consumenten gebleken, bedraagt vier dagen. De consumenten hebben toegelicht dat alhoewel het verzamelen van de benodigde documenten moeizaam verliep en de nodige tijd vergde, zij evenwel gemerkt hebben dat de adviseur de al afgegeven documenten niet aan het dossier had toegevoegd. Hiernaast hebben zij nog aangevoerd dat de adviseur op 17 december 2019 de indruk heeft gegeven dat het akkoord op de financieringsaanvraag elk moment kon worden verwacht.

[1] Geschillencommissie Kifid nr. 2017-153 van 2 maart 2017

Dit terwijl op het moment dat de adviseur op 20 december 2019 met vakantie ging de opgevraagde documenten niet of niet volledig in het digitale dossier van de geldverstrekker waren geüpload. De door de adviseur in verband met zijn afwezigheid genomen maatregelen (zijn collega's zouden de aanvraagprocedure verder verzorgen en konden hem indien gewenst bereiken) waren niet toereikend. Alhoewel de nieuwe adviseur direct aan de slag is gegaan en naast de bij de geldverstrekker gestarte financieringsaanvraag als alternatief een tweede geldverstrekker heeft genoemd, konden de opgelopen vertragingen niet meer door de nieuwe adviseur worden ingelopen.

2.15 Het tweede argument is gericht op de door de adviseur verstrekte informatie over (onder meer) het zogenoemde renteaanbod van de geldverstrekker. De adviseur heeft dit document en de status daarvan niet uitgelegd. Ook zou de adviseur de datum op het renteaanbod hebben aangepast van 20 december 2019 naar 28 december 2019. Verder hebben de consumenten de beslissing om hun bestaande woning te verkopen gebaseerd op informatie van de adviseur. De adviseur heeft volgens de consumenten namelijk verteld dat de verkoop van de bestaande woning *"(…) een signaal van concreetheid was aan de financier. Een geschatte verkoopopbrengst werd zo een concrete opbrengst.(…)"*.

2.16 Ten derde is door de consumenten aangevoerd dat de adviseur slechts één geldverstrekker heeft benaderd omdat die het meest geschikt werd geacht. De consumenten zijn van mening dat de expliciete geschiktheid van deze geldverstrekker niet is komen vast te staan.

2.17 Het vierde argument houdt verband met de door de adviseur op 23 december 2019 aan de betrokken makelaars en de consumenten toegestuurde mail waarin hij om een verlenging van het financieringsvoorbehoud tot 31 januari 2020 heeft gevraagd. Een verzoek dat hij niet vooraf met de consumenten heeft afgestemd. Een handelwijze die collega's van de adviseur hebben bekritiseerd. Naar aanleiding van deze mail hebben de consumenten, op uitdrukkelijk advies van de betrokken makelaars, de opdracht van de adviseur per 24 december 2019 beëindigd en de opdracht aan een nieuwe adviseur verstrekt. De verlengde termijn van het financieringsvoorbehoud bleef op 15 januari 2020 gesteld.

2.18 De consumenten stellen zich op het standpunt dat als gevolg van de handelwijze van de adviseur de gewenste financiering niet tijdig is verkregen waarna op advies van de betrokken makelaar(s) de financieel ontbindende voorwaarde is ingeroepen en de koopovereenkomst is ontbonden. De gehele gang van zaken heeft de consumenten financieel maar ook in emotioneel opzicht geraakt.

2.19 Het is dan ook om al deze redenen dat de adviseur aansprakelijk wordt geacht voor de vanwege het financieringstraject gemaakte kosten (waaronder notariskosten/ kosten van de aankoopmakelaar/ /taxatiekosten/ kosten van de nieuwe adviseur) alsmede de kosten verband houdende met de tijdelijke huur na de overdracht van de eigen woning in totaal begroot op € 16.513,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 31 januari 2020. Hiernaast vorderen de consumenten compensatie van de kosten van juridische bijstand.

Het verweer

2.20 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consumenten klagen over de uitvoering van de aan de adviseur verstrekte opdracht. De consumenten hebben hun klacht aan de adviseur voorgelegd en hebben na diens afwijzing de interne klachtprocedure vervolgd. In het vervolg van die interne klachtprocedure heeft de franchisegever namens de adviseur opgetreden. Ook in de onderhavige procedure heeft de franchisegever de adviseur vertegenwoordigd. Alhoewel de consumenten hun klacht hebben gericht tot de franchisegever wordt met partijen de klacht aldus verstaan dat deze is gericht tegen de adviseur.

3.2 Het geschil van partijen is gericht op de vergoeding van diverse kostenposten die volgens de consumenten zijn ontstaan doordat de adviseur tijdens de uitvoering van de aan hem verleende opdracht niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot had mogen worden verwacht. De commissie is van oordeel dat dit verwijt niet slaagt met als gevolg dat de schadevordering niet kan worden toegewezen. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie het feit dat de consumenten de overeenkomst van opdracht hebben opgezegd en daartoe bevoegd waren. De vraag of de adviseur de gevorderde schade moet betalen, houdt hen wel verdeeld. Over de stelling van de consumenten dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden, overweegt de commissie als volgt.

3.4 Dat vertraging in de financieringsaanvraag de adviseur is aan te rekenen, is niet op het dossier te baseren. Uit het feitenrelaas volgt namelijk dat de consumenten op 17 december 2019 het laatste document hebben ingeleverd. Hetgeen door de consumenten over het al dan niet uploaden van de aangeleverde stukken in het dossier en/of het andermaal opvragen van documenten hebben aangevoerd, maakt dit niet anders.

Hierbij is van belang dat de consumenten op 23 december 2019 het renteaanbod, dus een dag vóór het aflopen van het financieringsvoorbehoud, hebben afgegeven op het kantoor van de adviseur. Dit terwijl in het renteaanbod is uitgelegd dat de financieringsaanvraag eerst dan wordt beoordeeld na ontvangst van de benodigde stukken én het renteaanbod. Dat de door de adviseur wegens diens fysieke afwezigheid getroffen maatregelen onvoldoende zouden zijn, staat niet vast omdat daags na het inleveren van het renteaanbod de consumenten de opdracht van de adviseur hebben opgezegd. Verder biedt het dossier geen steun voor de enkele en niet nader onderbouwde stelling dat de opvolgend adviseur de verloren tijd niet meer kon inlopen. Tot slot is door de adviseur met klem ontkend dat de goedkeuring op de aanvraag elk moment kon worden verwacht. Op deze gronden is de vordering niet toe te wijzen. De commissie merkt verder op dat ook niet anderszins is komen vast te staan dat de vertraging aan de adviseur is toe te rekenen.

3.5 De niet nader onderbouwde stelling van de consumenten dat de adviseur de status van het renteaanbod niet heeft toegelicht, leidt niet tot een andere vaststelling. Het renteaanbod is immers in heldere en voor één uitleg vatbare bewoordingen gesteld, zie hetgeen daarover onder 2.5 is vermeld. Eventuele onduidelijkheden hadden de consumenten aan de adviseur kunnen voorleggen. Door dit kennelijk niet te doen, vallen de door hen geduide gevolgen binnen hun risicosfeer. Wat de gewijzigde datum op het renteaanbod betreft wordt overwogen dat niet is komen vast te staan hoe en door wie dit is gedaan. De adviseur heeft tot slot de stelling van de consumenten dat zij op basis van zijn informatie tot verkoop van de bestaande woning zijn overgegaan, gemotiveerd weersproken. Dit alles leidt ertoe dat ook op deze gronden de vordering niet kan worden toegewezen.

3.6 Reeds vanwege het ontbreken van enige onderbouwing van het derde verwijt dat de adviseur maar één geldverstrekker heeft benaderd is de vordering van de consumenten niet toe te wijzen op die grond.

3.7 Tot slot is door de consumenten aangevoerd dat de adviseur verplicht is om hun schade-vordering te betalen omdat hij de verlenging van de termijn van de ontbindende voorwaarde tot eind januari 2020 niet met hen heeft afgestemd. De adviseur heeft niet weersproken dit niet met de consumenten te hebben afgestemd. De adviseur heeft toegelicht vanuit het belang van de consumenten te hebben gehandeld en in zijn mailbericht aan de makelaars de gegevens van de consumenten te hebben opgenomen. Alhoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten afstemming hierover hebben gemist en het beter zou zijn geweest als de adviseur dit wél zou hebben gedaan, is de vordering van de consumenten vanwege deze bejegening niet toe te wijzen. De adviseur heeft dit verzoek met de consumenten gedeeld en niet buiten hen om gedaan.

3.8 Dit alles leidt ertoe dat het dossier geen steun biedt voor de stelling van de consumenten dat de adviseur in de uitvoering van de verleende opdracht toerekenbaar tekort is geschoten. Gelet hierop is de commissie met de adviseur van oordeel dat de adviseur niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door de consumenten gestelde gevolgen van de vroegtijdige opzegging van de opdracht op 24 december 2019. De adviseur kan, met andere woorden, niet aansprakelijk gehouden worden voor gebeurtenissen die zich daarna hebben voorgedaan, waarbij niet hij maar andere partijen betrokken zijn geweest. De adviseur heeft hieraan toegevoegd dat op het moment van de opzegging het financieringsvoorbehoud nog van kracht was en overigens niet gebleken is dat de financiering onmogelijk of onwaarschijnlijk zou zijn geweest.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.