Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-321 d.d. 12 november 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van de financiering van een aangekochte woning tot de tussenpersoon gewend. Vlak voor de levering van de woning blijkt dat Consument, vanwege het beëindigen van zijn bestaande geldlening, een boeterente is verschuldigd aan de geldverstrekker. Financiering van dit bedrag via de nieuwe geldlening bleek niet mogelijk en Consument heeft het benodigde bedrag om die reden van familie geleend. Consument stelt zich op het standpunt dat de tussenpersoon niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon had mogen worden verwacht; de tussenpersoon had in haar advies rekening moeten houden met de verschuldigde boeterente. De tussenpersoon heeft erkend dat zij Consument onvolledig heeft geadviseerd. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, 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;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 13 december 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 11 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 23 juli 2006 heeft Consument in verband met de aankoop van zijn woning in [X] een hypothecaire geldlening bij [Z] Hypotheken afgesloten. Deze geldlening bevat een boeteclausule. Consument heeft deze woning in 2010 verkocht.

3.2. Op 7 juni 2010 heeft Consument een koopovereenkomst voor de aankoop van een woning in [Y] gesloten. Diezelfde dag heeft er een bespreking plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene inzake de financiering van de aangekochte woning. De overdracht van de woning was gepland voor 16 juli 2010. In de koopovereenkomst is een financieringsvoorbehoud opgenomen tot 2 juli 2010.

3.3. Op 14 juni 2010 heeft [A] een offerte voor een hypothecaire geldlening onder NHG-condities uitgebracht, welke offerte door Consument is geaccepteerd.

3.4. Op 12 juli 2010 heeft Consument voor de nieuwe woning een sleutelovereenkomst gesloten, waarna Consument is begonnen met het opknappen van de woning.

3.5. Op 13 juli 2010 heeft de notaris aan Consument medegedeeld dat hij in het kader van het aflossen van de geldlening bij [Z] Hypotheken een bedrag van € 4.455,- aan boeterente diende te betalen. Consument heeft hierop contact opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene heeft aangegeven dat een aanvullende financiering niet mogelijk was. Consument heeft het benodigde bedrag om die reden bij familie geleend, waarna de overdracht van de woning heeft plaatsgevonden.

3.6. Consument heeft een bedrag van € 2.005,- voor dienstverlening van Aangeslotene betaald. Aangeslotene heeft overeenkomstig de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 19 september 2012 een bedrag van € 1.005,- aan Consument terugbetaald.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade, zijnde een bedrag van € 5.455,-. Dit bedrag bestaat uit de kosten die hij voor de dienstverlening van Aangeslotene heeft moeten betalen – deze schade bedraagt nog € 1.000,- – en een bedrag van € 4.455,- aan boeterente dat hij aan zijn oude geldverstrekker heeft moeten voldoen.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. In dit kader voert Consument aan dat Aangeslotene heeft nagelaten om bij haar advisering voor de financiering van de nieuwe woning rekening te houden met de boeterente uit hoofde van de hypothecaire geldlening bij [Z] Hypotheken. Voorts heeft Aangeslotene zich schuldig gemaakt aan overkreditering.

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

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

5.1. Voordat de Commissie ingaat op de inhoudelijke aspecten van de klacht van Consument, zal zij eerst ingaan op de ontvankelijkheid.

5.2. Aangeslotene stelt dat Consument niet ontvankelijk is in zijn klacht omdat Consument zijn eis heeft gewijzigd. Volgens Aangeslotene komt de vermeende overkreditering voor het eerst bij de Commissie ter sprake terwijl al hetgeen waarover Consument bij de Ombudsman heeft geklaagd, klaarblijkelijk is komen te vervallen. Consument heeft deze stelling van Aangeslotene betwist.

5.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene onvoldoende heeft gemotiveerd waarom er sprake zou zijn van een eiswijziging en waarom dit tot niet-ontvankelijkheid zou moeten leiden. Bovendien kan de Commissie de stelling van Aangeslotene niet volgen nu Consument reeds bij de Ombudsman overkreditering aan de orde heeft gesteld. Dit betekent dat Consument ontvankelijk is in zijn vordering.

Inhoudelijke beoordeling

5.4. Aangeslotene heeft erkend dat zij niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon had mogen worden verwacht. Aangeslotene heeft in dit kader erkend dat zij de door de oude geldverstrekker ([Z] Hypotheken) in rekening gebrachte boeterente had moeten meenemen in het door haar aan Consument verstrekte hypotheekadvies.

5.5. Tussen partijen staat vast dat Aangeslotene voor haar dienstverlening een bedrag van € 2.005,- aan Consument in rekening heeft gebracht, welk bedrag door Consument is voldaan. Het door Aangeslotene in rekening gebrachte bedrag is door Aangeslotene niet nader gespecificeerd. Voorts staat vast dat Aangeslotene overeenkomstig de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 19 september 2012 een bedrag van € 1.005,- aan Consument heeft vergoed.

5.6. Nu Aangeslotene heeft nagelaten om de door de oude geldverstrekker van Consument in rekening te brengen boeterente in haar advisering mee te nemen, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon had mogen worden verwacht. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene onder de gegeven omstandigheden het door Consument aan Aangeslotene betaalde bedrag van € 2.005,-, zijnde het honorarium voor de aan Consument verleende dienstverlening, dient te vergoeden, te verrekenen met het reeds door Aangeslotene op grond van de aanbeveling van de Ombudsman aan Consument vergoede bedrag. Dit betekent dat Aangeslotene nog een bedrag van € 1.000,- aan Consument dient te vergoeden.

5.7. Het door Consument gevorderde bedrag van € 4.455,- aan boeterente komt naar het oordeel van de Commissie niet voor vergoeding in aanmerking. De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond noch aannemelijk heeft gemaakt dat het nog mogelijk was om de koopovereenkomst van de woning te ontbinden en/of dat daar ook daadwerkelijk gebruik van zou zijn gemaakt. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat de termijn voor het inroepen van het

financieringsvoorbehoud reeds was verstreken en dat Consument reeds voor de overdracht in de nieuwe woning had geklust.

5.8. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering is de Commissie van oordeel, nu Aangeslotene deze stelling uitdrukkelijk heeft betwist, Consument zijn stelling onvoldoende heeft onderbouwd. Een enkele berekening acht de Commissie in dit kader onvoldoende.

5.9. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden.

5.10. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve 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 Consument vergoedt een bedrag van € 2.005,-, te verrekenen met het reeds door Aangeslotene aan Consument vergoede bedrag van € 1.005,- uit hoofde van de aanbeveling van de Ombudsman, en met vergoeding aan 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.