Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-274
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AGR Financieel Advies Groep, gevestigd te Heerhugowaard, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 30 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de werkzaamheden die de Adviseur heeft uitgevoerd inzake de bemiddeling bij en advisering over de financiering van de nieuwe woning. De Adviseur heeft volgens Consument onvoldoende voortvarend gehandeld, niet de van hem te verwachten regie gevoerd in het adviestraject en haar onjuiste informatie verstrekt. Op grond van hetgeen is gesteld en gebleken komt de Commissie tot de conclusie dat de Adviseur niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de door Consument gevorderde bedragen noch dat hij Consument onjuist zou hebben geïnformeerd. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van de Adviseur;
- de na de zitting door Consument overgelegde toelichting met bijlagen, en de reactie daarop van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft voor de financiering van de oude woning een lening verstrekt gekregen van een hypotheekverstrekker (hierna: de eerste hypotheekverstrekker).

2.2 Consument heeft voor een bedrag van € 140.000,- een nieuwe woning (hierna: de nieuwe woning) gekocht. Op 31 maart 2016 hebben de verkopende partij en Consument de koopovereenkomst ondertekend. In de koopovereenkomst is voor zover van belang het volgende opgenomen:

> *"**artikel 4. Eigendomsoverdracht***
> *4.1 De akte van levering zal gepasseerd worden op 1 juli 2016 of zoveel eerder of later als partijen tezamen nader overeenkomen, ten overstaan van notaris (…).*
> *(…)*
> ***artikel 5. Bankgarantie. Waarborgsom.***
> *5.1 Tot zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van koper zal deze uiterlijk op 17 mei 2016 een schriftelijke door een bankinstelling afgegeven bankgarantie doen stellen voor een bedrag van € 14.000,- (…).*
> *(…)*
> ***artikel 11. Ingebrekestelling. Ontbinding.***
> *11.1 Indien één van de partijen, na in gebreke te zijn gesteld, gedurende acht dagen nalatig is of blijft in de nakoming van één of meer van haar uit deze koopovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, kan de wederpartij van de nalatige partij deze koopovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de nalatige partij.*
> *11.2 Ontbinding op grond van tekortkoming is slechts mogelijk na voorafgaande ingebrekestelling. Bij ontbinding van de koopovereenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming zal de nalatige partij ten behoeve van de wederpartij een zonder rechterlijke tussenkomst terstond opeisbare boete van tien procent (10%) van de koopsom verbeuren, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding, indien de daadwerkelijke schade hoger is dan de onmiddellijk opeisbare boete, en onverminderd vergoeding van kosten van verhaal. (…)*
> *(…)*
> ***artikel 16. Ontbindende voorwaarden.***
> *16.1 Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:*
> *(…)*
> *b. op 9 mei 2016 koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van koopsom + 2% geen hypothecaire geldlening of een aanbod daartoe van een erkende geldverstrekkende bankinstelling heeft verkregen, (…)*
> *(…)*
> *c. op 9 mei 2016 koper geen met de aangevraagde hypothecaire geldlening corresponderende Nationale Hypotheek Garantie heeft verkregen.*
> *(…)*
> *16.3 Partijen verplichten zich over en weer al het redelijk mogelijke te doen teneinde de hierboven bedoelde vergunning en/of financiering en/of Nationale Hypotheek Garantie en/of toestemming en/of toezegging(en) en/of andere zaken te verkrijgen.*
> *De partij die de ontbinding inroept, dient er zorg voor te dragen dat de mededeling dat de ontbinding wordt ingeroepen uiterlijk op de 1e werkdag na de datum waarvan in de betreffende ontbindende voorwaarde sprake is door de wederpartij of diens makelaar is ontvangen.*
> *(…)*

In aanvulling hierop komen partijen overeen dat koper de/het volgende stuk(ken) dient te overleggen om te voldoen aan het vereiste van 'goed gedocumenteerd' verstaan dat één afwijzing van een erkende geldverstrekkende bankinstelling aan verkoper of diens makelaar dient te worden overlegd."

2.3 De nieuwe woning is op 7 april 2016 op verzoek van Consument getaxeerd. Het voorstel aan Consument voor een (aangepaste) levensverzekering dateert van 12 april 2016. Op 13 april 2016 heeft Consument een Garantiestelling Waarborgsom (hierna: de bankgarantie) bevestigd gekregen.

2.4 Consument heeft de Adviseur op 19 april 2016 benaderd voor advisering over en bemiddeling bij de financiering van de nieuwe woning. De moeder van Consument heeft een emailbericht aan de Adviseur gestuurd waarin onder meer is opgenomen:

"Bijgaande de bijlages voor de hypotheek van mn dochter (…).
Ik hoop dat jij iets voor elkaar kunt krijgen."

Een eerste adviesgesprek heeft op 20 april 2016 plaatsgevonden.

2.5 Op 21 april 2016 heeft Consument de door de Adviseur verstrekte Opdracht tot dienstverlening ondertekend, waarin een adviesvergoeding van € 695,- is opgenomen. In artikel II is verder opgenomen:

"III. Financieringsvoorbehoud.
Voor door u aangekochte woning geldt volgens de koopovereenkomst een financieringsvoorbehoud tot datum. [De Adviseur] doet haar uiterste best om voor het verstrijken van deze termijn duidelijkheid te hebben over het al dan niet positieve antwoord op uw financieringsaanvraag. In dat kader geldt uiteraard een inspanningsverplichting, maar geen resultaatsverplichting. Indien nodig zullen wij proberen een verlenging van het financieringsvoorbehoud te verkrijgen. [De Adviseur] is evenwel niet aansprakelijk in het geval vóór het verstrijken van het financieringsvoorbehoud niet duidelijk is geworden of u de benodigde financiering wel of niet rond zult krijgen."

2.6 In een emailbericht van 20 april 2016 van de Adviseur aan Consument is over de adviesvergoeding vermeld:

"De kosten voor de hypotheek zijn normaal bij mij voor een starter € 1995,- euro jij krijgt korting omdat jou moeder bij mij heeft gewerkt van 495 euro. De kosten komen dan totaal op 1500 euro.
In de overeenkomst staat een bedrag van € 695,- dat is gedaan omdat er anders meer eigen middelen moeten worden aangetoond. Bij de notaris moet het verschil wel aanwezig zijn."

Consument heeft geen adviesvergoeding aan de Adviseur voldaan.

2.7 De Adviseur heeft op 21 april 2016 (om 20:32 uur) een rente-aanbod van de eerste hypotheekverstrekker aan Consument doen toekomen. Consument heeft dit aanbod op 22 april 2016 voor akkoord ondertekend. Partijen hebben vervolgens vanaf eind april, begin mei regelmatig (email)contact over de aan te leveren stukken voor de hypotheekaanvraag.

2.8 Consument heeft op 13 mei 2016 een indicatieve berekening uitgevoerd op de site van Stimuleringsfonds Volkshuisvesting (hierna: Svn) op basis waarvan zij in aanmerking lijkt te komen voor een starterslening. Dit heeft zij doorgestuurd aan de Adviseur. De Adviseur heeft hierop gereageerd met het volgende bericht:

> *"Kijk goed op de site SVN.*
> *De stukken die SVN origineel nodig heeft is een werkgeversverklaring en het aanvraag formulier.*
> *In de bijlage de checklist.*
> *Bel of mail mij met vragen."*

2.9 Op 20 mei 2016 heeft Consument de aanvraag voor een starterslening ingediend. Svn bevestigt op 24 mei 2016 de ontvangst van de aanvraag. In dat bericht is opgenomen:

> *"De doorlooptijd is bij een Starterslening langer dan bij een gebruikelijke financiering van de aankoop van een woning. Wij adviseren u rekening te houden met een totale doorlooptijd van ten minste zes weken tussen de datum van indienen van uw aanvraag en de datum van notarieel transport. (…)"*

2.10 Op 30 mei 2016 heeft de Adviseur een rente-aanbod van een tweede hypotheekverstrekker (hierna: de tweede hypotheekverstrekker) aan Consument toegezonden. Dezelfde dag stuurt Consument een getekend renteaanbod aan de Adviseur retour.

2.11 Vanaf medio tot eind juni 2016 hebben partijen contact over nog door Consument aan te leveren stukken en de op de levensverzekering aan te brengen wijzigingen.

2.12 Op 25 juni 2016 heeft Consument een emailbericht aan de Adviseur verzonden waarin onder meer is opgenomen:

> *"mijn ontbindende voorwaarde lopen aankomende maandag alweer. Hoe gaan we hiermee om? Ik ben nu al vanaf 17-05 aan het verlengen."*

De Adviseur heeft daarop dezelfde dag gereageerd met onder meer:

> *"Ik ben wat lastig te bereiken omdat ik tot 3 juli op vacantie ben maar ik lees en luister mijn voicemail af. Gezien de traagheid van het svb denk ik dat er nog verlengt moet worden.*
> *We zitten alleen daar nog op te wachten.*
> *Het zal mi niet voor eind juli kunnen passeren."*

Vervolgens heeft Consument daar dezelfde dag op gereageerd:

> *"Heb ik dan een zwart op wit van (…) dat het akkoord is?*
> *En dat ik geen nieuwe dingen meer hoef in te leveren etc.?*
> *Ook van svn wil ik zekerheid voordat ik weer ga verlengen en weer nieuwe meuk in moet leveren. Want eigenlijk ben ik er redelijk klaar mee"*

De reactie van de Adviseur is dan weer:

> *(…) geeft pas een akkoord af als alle stukken weer binnen zijn en gecontroleerd zijn. Dan komt de def offerte en dan is het akkoord.*
> *SVN daar kunnen we alles van denken maar dat zijn ambtenaren die die werken anders als wij.*
> *Ik hoor van jou of je verder wilt."*

2.13 Consument heeft op 27 juni 2016 (om 06:43 uur) een bericht aan de Adviseur gestuurd waarin onder meer is opgenomen:

"Ja ik heb er inmiddels weinig vertrouwen meer in.
Je hebt nu weer een andere hypotheekverstrekker aangevraagd, waarvan ik niet snap waarom niet gewoon nog bij (…)
Mijn starterslening duurt veel te lang. En ik kan niet nog langer bij mijn baas blijven vragen of ie alle formulieren wil blijven tekenen want ze willen elke keer meer weten.
Ik heb er geen vertrouwen meer in, tenzij er vandaag voor twaalf uur nog een offerte van (…) ligt wil ik graag ontbinden."

De Adviseur reageert dezelfde dag (om 07:56 uur) daarop met:

"Ik ga een collega even vragen om de (…) om een afwijzing te vragen.
Ik ben op dit moment in het buitenland.
(…) is gekozen omdat bij (…) de hypotheek zonder starterslening is aangevraagd en deze niet is aan te passen dan moet er ook weer een nieuwe aanvraag gedaan worden en onwille van de snelheid is het bij (…) aangevraagd omdat deze met de rente ook scherp was.
Bij de starter lening duurt het gewoon lang minimaal 6 tot 8 weken.
Ik vind het jammer dat je dit nu doet omdat de starters lening mi wel er door heen komt alleen duurt dit nogeven.
Als deze stukken bij de bank liggen dan is het allemaal snel te regelen maar zij gaan pas een eind akkoord geven als zij alle stukken hebben.
Ik laat weten als er een afwijzing binnen is."

Waarop Consument om 16:55 uur het volgende bericht stuurt:

"Mijn ontbindende voorwaarde lopen zo af. Ik ben best gestresd te raken. Als ik nu niet laat ontbinden heb ik een boete van € 14.000,-.
De werkdag loopt nog maar tot 5 uur.
Dus zo lang hebben ze niet meer om het in orde te maken."

2.14 De eerste hypotheekverstrekker heeft op 27 juni 2016 het volgende bericht, voor zover relevant, aan de Adviseur verzonden:

"Wij hebben de hypotheekaanvraag van [Consument] ontvangen voor het woonhuis (…).
Wij hebben de aanvraag beoordeeld. Wij hebben gebruik gemaakt van de verstrekte gegevens en ontvangen informatie.
Helaas voldoet de aanvraag niet aan de gestelde voorwaarden. Daarom wijzen wij de hypotheekaanvraag af."

2.15 Op 28 juni 2016 heeft de Adviseur de afwijsbrief van de eerste hypotheekverstrekker aan Consument per email verzonden. Hij geeft daarbij aan dat zijn collega Consument een dag eerder (op 27 juni 2016) 's avonds heeft getracht te bereiken over de afwijsbrief van de bestaande hypotheekverstrekker.

Consument heeft de Adviseur op 28 juni 2016 het volgende bericht gestuurd:

"Dat nummer heeft mij gisteravond inderdaad 2× gebeld, dit was echter pas rond half 8 en dan staat mijn telefoon op stil.
Dank je wel voor de brief. Ik ben met de makelaar in overleg hoe we hier nu mee omgaan omdat ik niet op tijd de documenten had om te ontbinden.
Ik houd je op de hoogte."

2.16 Op 29 juni 2016 heeft Consument de Adviseur het volgende bericht:
"Het svn wijst mijn starterslening af omdat ik op basis van mijn inkomen genoeg kan lenen. Zij kijken hierbij niet naar lopende kredieten zoals een studieschuld."

2.17 Consument heeft vanaf medio 2016 getracht om met de Adviseur in contact te komen om tot een oplossing te komen. Op 1 juli 2016 heeft Consument hem aansprakelijk gesteld voor de door haar geleden en nog te lijden schade. Partijen zijn tot op heden niet tot een oplossing gekomen.

2.18 Een derde hypotheekverstrekker heeft op 4 juli 2016 een rente-aanbod aan Consument gedaan. Consument heeft dit aanbod op 5 juli 2016 voor akkoord ondertekend. De derde hypotheekverstrekker heeft op 11 juli 2016 te kennen gegeven dat zij niet overgaan tot hypotheekverstrekking. In een emailbericht van een andere tussenpersoon aan Consument van 11 juli 2016 is daarover opgenomen:

> *"Ik heb vanmorgen contact gehad met de behandelaar van [de derde hypotheekverstrekker]. Hij gaf aan dat het gevraagde te hoog was voor jouw inkomsten en studielening. De toetsing voor de studielening is afhankelijk van de datum aanvang terugbetaling. Ook de hoogte van de studielening bleek volgens [de derde hypotheekverstrekker] hoger te zijn dan bij mij bekend was. Hierdoor is het maximale hypotheekbedrag veel lager dan gewenst.*
> *Het inkomen is verder in orde.*
> *De maximale hypotheeksom bedraagt €124.294,- >> € 18.000,- lager dan gewenst. (…)*
> *De andere keuze is helaas alsnog de koop te annuleren!*
> *Ik moet dus helaas concluderen, dat ik je op dit moment niet verder kan helpen!"*

2.19 De notaris heeft op 21 juli 2016 het bedrag van € 14.000,- inzake de bankgarantie doorgestort aan de verkopende partij van de nieuwe woning.

2.20 Consument en de verkopende partij zijn op 6 oktober 2016 een nieuwe koopovereenkomst voor de aankoop van de nieuwe woning tegen een prijs van € 140.000,- overeengekomen. De financiering van de nieuwe woning is via een andere tussenpersoon tot stand gekomen. De woning is op 11 november 2016 aan Consument overgedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 10.734,05 (op basis van de na de zitting door Consument overlegde toelichting), vermeerderd met wettelijke rente. Het bedrag bestaat uit:

- € 7.000,- aan boete, rekening houdend met de door Consument ontvangen compensatie, vermeerderd met wettelijke rente;
- € 1.805,- aan advieskosten van een andere adviseur;
- € 1.866,- aan rente over de bankgarantie;
- € 63,95 aan onterecht premie voor de levensverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Door de vele fouten die de Adviseur heeft gemaakt, heeft Consument aanzienlijke schade geleden. De Adviseur heeft onvoldoende onderzoek gedaan naar de financiële situatie van Consument en de daarbij passende financieringsmogelijkheden (waaronder een starterslening). Hij heeft onzorgvuldig en onvoldoende voortvarend gehandeld. De opstapeling van fouten maakt dat Consument zich over de gang van zaken beklaagt. De fouten die Consument daarbij benoemd zijn:

- De Adviseur heeft Consument onjuist geïnformeerd tijdens het adviestraject. Hij heeft aangegeven dat de geldlening niet kon worden meegenomen naar de nieuwe woning en de rente niet voor twintig jaar kon worden vastgezet. Achteraf blijkt dat de geldlening wel had kunnen worden meegenomen (door gebruik te maken van de verhuisregeling). Het is Consument nooit duidelijk geworden waarom de rente niet voor twintig jaar kon worden vastgezet. Verder kon de salarisverhoging per juni of juli 2016 volgens de Adviseur worden meegenomen in de hypotheekaanvraag. De eerste hypotheekverstrekker geeft echter aan dat een salarisverhoging tot zes maanden vooruit slechts kan worden meegenomen bij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Consument had op dat moment een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. De Adviseur verzoekt Consument op 23 juni 2016 een nieuwe werkgeversverklaring aan te leveren, terwijl de oude werkgeversverklaring nog niet is verlopen.
- Consument heeft de starterslening zelfstandig ingediend. De Adviseur heeft de verantwoordelijkheid voor de starterslening volledig bij Consument gelegd. Volgens Consument had de Adviseur daarin actie moeten ondernemen. Dit valt immers binnen zijn expertise. Uiteindelijk kreeg Consument te horen dat de starterslening was afgewezen. Als de Adviseur de vinger aan de pols had gehouden, had dit veel eerder bekend kunnen zijn en wellicht schade kunnen worden voorkomen.
- Consument heeft de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde steeds zelf verlengd tot uiteindelijk 27 juni 2016. Het had op de weg van de Adviseur gelegen om het contact met de verkopende makelaar te onderhouden. Consument heeft uiteindelijk met de verkopende makelaar overlegd of de koopovereenkomst moest worden ontbonden of de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde kon worden verlengd. De makelaar wilde niet meer verlengen en ook niet ontbinden; hij wilde een afwijzing van de starterslening zien. Consument heeft een boete van € 14.000,- moeten betalen. Een gedeelte daarvan, € 7.000,-, heeft ze later bij de overdracht van de nieuwe woning (op 11 november 2016) teruggekregen. De Adviseur is ook (zonder Consument hiervan in kennis te stellen) op vakantie gegaan rondom de periode dat de ontbindende voorwaarde verliep.
- Consument heeft telefonisch contact opgenomen met de Adviseur over de uitbetaling van de bankgarantie. Hij zei dat de termijn voor uitbetaling van die bankgarantie met de ontbindende voorwaarde zou worden verlengd. Dit bleek niet het geval. De bankgarantie is dezelfde week uitbetaald, terwijl de ontbindende voorwaarde met een maand was verlengd.
- Zoals Consument in een emailbericht van 31 mei 2016 aangeeft, is de levensverzekering ingegaan voordat de woning is gepasseerd en de geldlening is verstrekt. Consument heeft hierdoor twee maanden te veel aan premie voldaan.

Ook is de incassering van de premie tot twee keer toe onjuist. Doordat de levensverzekering is verpand kan de restitutie van premie alleen via de Adviseur plaatsvinden. De schade die Consument hierdoor heeft geleden is gelijk aan € 63,95.
- De financiering voor de nieuwe woning is via een andere tussenpersoon tot stand gekomen. Van die tussenpersoon heeft Consument begrepen dat de eerdere hypotheekaanvragen zijn afgewezen, omdat is uitgegaan van de oorspronkelijke (en niet de actuele) studieschuld.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Het is de Adviseur allereerst onvoldoende of niet duidelijk geworden welke beweerde tekortkoming van zijn kant tot schade bij Consument heeft geleid. Verder is van belang dat Consument de Adviseur pas drie weken na de ondertekening van de koopovereenkomst heeft benaderd. De ontbindende voorwaarde verliep 2,5 week nadat partijen voor het eerst contact hadden. Eerder had Consument zelf geprobeerd een financiering te regelen. De Adviseur heeft gelet op de beperkte tijd Consument verzocht de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde te verlengen. Consument heeft ook daarna zelf met de makelaar contact gehad over de ontbindende voorwaarden en de verlenging(en) daarvan. Zij was op de hoogte van de gevolgen van het aflopen van de termijn voor het inroepen van die voorwaarde. Met de Adviseur is niet overeengekomen dat hij de termijn van de ontbindende voorwaarde zou bewaken. Consument heeft zelf, voordat zij de Adviseur had benaderd, een bankgarantie aangevraagd. Volgens de Adviseur wordt een bankgarantie normaliter pas aangevraagd als de financiering definitief akkoord wordt bevonden. Consument zou zorgdragen voor een eventuele verplaatsing van de datum van de uitbetaling van die bankgarantie. De hypotheekaanvraag van Consument duurde voorts langer dan de gebruikelijke zes weken, omdat zij een schenking zou ontvangen en een aanvraag voor een starterslening is gedaan. Consument heeft op 28 juni 2016 de afwijzing van de eerste hypotheekverstrekker ontvangen. Op 11 en 21 juli 2016 hebben ook de tweede en derde hypotheekverstrekker de hypotheekaanvraag van Consument afgewezen.
Consument heeft de door haar geleden schade onvoldoende onderbouwd. Zij dient aan te tonen dat zij de koopovereenkomst heeft ontbonden en daadwerkelijk de boete van € 14.000,- bij de notaris heeft voldaan. Het is de Adviseur niet duidelijk geworden waarom de verkopende makelaar van mening is dat de ontbinding niet tijdig is gedaan dan wel onvoldoende zou zijn gedocumenteerd indien Consument de dan tot haar beschikking staande afwijzingen had overgelegd.

4. Beoordeling

Inleiding

4.1. Consument klaagt over de werkzaamheden die de Adviseur heeft uitgevoerd inzake de bemiddeling bij en advisering over de financiering van de nieuwe woning. De Adviseur heeft volgens Consument onvoldoende voortvarend gehandeld, niet de van hem te verwachten regie gevoerd in het adviestraject en haar onjuiste informatie verstrekt.

Bij de beoordeling van deze klachten gelden als uitgangspunten dat de koopovereenkomst voor de nieuwe woning tussen de verkopende partij en Consument op 3 maart 2016 tot stand is gekomen en (de moeder van) Consument de Adviseur pas op 19 april 2016 heeft benaderd voor bemiddeling bij en advisering over de financiering van de nieuwe woning. De in de koopovereenkomst opgenomen termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarden liep tot 9 mei 2016, gelijk aan minder dan drie weken nadat Consument de Adviseur voor het eerst heeft benaderd. Verder is bij deze beoordeling van belang dat Consument reeds voordat zij contact met de Adviseur zocht al voor de financiering van belang zijnde activiteiten heeft uitgevoerd. Zo had zij al een levensverzekering en een bankgarantie aangevraagd en de nieuwe woning reeds laten taxeren. Ook had zij eerder tevergeefs getracht om zelf de financiering van de woning rond te krijgen, zoals ook blijkt uit het emailbericht van haar moeder aan de Adviseur van 19 april 2016. Zij had om die reden al een financieringsafwijzing in haar bezit voordat zij de Adviseur benaderde.

4.2. De Commissie zal eerst de afzonderlijke vorderingen beoordelen, waarna zij ingaat op de - volgens Consument - onjuiste informatieverstrekking door de Adviseur.

De boete van € 7.000,-

4.3. Consument vordert allereerst de op grond van artikel 11.1 van de koopovereenkomst door haar verschuldigde boete van (zo is uiteindelijk gebleken) € 7.000,-. Voor de beantwoording van de vraag of deze boete voor rekening dient te komen van de Adviseur (zoals Consument vordert) zijn de volgende omstandigheden van belang. Voordat Consument de Adviseur benaderde, onderhield zij al contact met de makelaar namens de verkopende partij. De in artikel 16 van de koopovereenkomst genoemde termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde heeft zij zonder tussenkomst van de Adviseur verlengd tot (en met) 27 juni 2016. Op 25 juni 2016 neemt Consument contact op met de Adviseur over het aflopen van de ontbindende voorwaarde. De Adviseur geeft daarop aan dat hij denkt dat er verlengd moet worden *"gezien de traagheid van het svb"*. Hij doelt hiermee op de door Consument op 20 mei 2016 ingediende aanvraag voor een starterslening die een doorlooptijd van ten minste zes weken kent (zoals blijkt uit het emailbericht van Svn van 20 mei 2016). Uit de emailberichten van Consument van 27 juni 2016 leidt de Commissie af dat Consument voornemens had de koopovereenkomst te ontbinden en zij zich realiseerde dat ze door het aflopen van de betreffende termijn een boete verschuldigd zou kunnen worden. Zo heeft zij in de aan de Adviseur gerichte emailberichten (van 06:43 uur en 16:55 uur) opgenomen: *"(…) tenzij er vandaag voor twaalf uur nog een offerte van (…) ligt wil ik graag ontbinden"* en: *"Als ik nu niet laat ontbinden heb ik een boete van € 14.000,-"*. Over het contact met de makelaar van de verkopende partij verklaart Consument dat zij bij de verkopers de vraag heeft neergelegd of ze wilden ontbinden of verlengen. De makelaar van de verkopende partij zou hier in eerste instantie geen eenduidig antwoord op hebben gegeven maar haar verzocht hebben contact op te nemen met Svn, aldus Consument. Zoals door Consument ter zitting verklaard en bevestigd in de na de zitting overgelegde toelichting, heeft zij tot 12 juli 2016 de tijd gekregen om de financiering rond te krijgen, bij gebreke waarvan zij de boete verschuldigd zou worden.

In de periode die dan volgt (tot 12 juli 2016) heeft Consument contact opgenomen met een nieuwe tussenpersoon en heeft de Adviseur daarnaast een andere tussenpersoon verzocht mee te kijken in het adviesdossier van Consument. Dit alles heeft helaas niet geleid tot het tot stand komen van de op dat moment gewenste financiering.

4.4. Op grond van de door partijen geschetste gang van zaken kan de Adviseur niet aansprakelijk worden gehouden voor de boete. Consument onderhield immers het contact met de makelaar namens de verkopende partij en zij wist dat zij door het verlopen van de ontbindende voorwaarde een aanzienlijke boete verschuldigd zou kunnen worden. Desondanks heeft zij zich richting de makelaar van de verkopende partij terughoudend opgesteld bij het bepalen van de vervolgstap. Zij heeft niet aangedrongen op ontbinding dan wel verlenging van de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde. Daarbij is van belang dat ter zitting aan de orde is gekomen dat uit de tekst van de koopovereenkomst blijkt dat op (of de dag na) 27 juni 2016 op basis van de toen aan Consument ter beschikking staande financieringsafwijzing de koopovereenkomst wel degelijk ontbonden had kunnen worden. Verder staat vast dat Consument de Adviseur niet heeft betrokken in de communicatie met de makelaar namens de verkopende partij. De Adviseur heeft daardoor geen enkele invloed gehad op het verzoek van Consument aan de makelaar namens de verkopende partij en diens reactie op het verzoek. Het was niet onlogisch geweest als Consument, nadat de makelaar namens de verkopende partij haar geen uitsluitsel had gegeven over het ontbinden van de koopovereenkomst, contact had gezocht met de Adviseur voor advies. Adviseur was ook tijdens zijn vakantie bereikbaar voor vragen van Consument. Hij had haar immers kunnen informeren over de mogelijke opties en de voorwaarden daarvan en wellicht de boete kunnen voorkomen of beperken.

4.5. Voorgaande overwegingen gelden niet alleen in de communicatie richting de makelaar van de verkopende partij maar tevens richting (de rechtsbijstandsverzekeraar namens) de verkopende partij. Ter zitting heeft Consument namelijk toegelicht dat ze kort na het aflopen van de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarde een brief van voornoemde rechtsbijstandsverzekeraar heeft ontvangen. In deze brief maakt de verkopende partij aanspraak op de boete. In plaats van het benaderen van de Adviseur om haar in de communicatie richting de rechtsbijstandsverzekeraar bij te staan, heeft zij echter contact gezocht met een nieuwe adviseur. Deze nieuwe adviseur zou haar vervolgens hebben bijgestaan in het financieringsproces. De Commissie merkt overigens op dat Consument geen afschrift heeft overgelegd van de hiervoor genoemde brief van de rechtsbijstands-verzekeraar noch volledig inzicht heeft gegeven in haar pogingen om *"onder de boete uit te kunnen komen"* zoals zij ter zitting aangaf. Uit hetgeen Consument wel naar voren heeft gebracht kan wel worden afgeleid dat zij de Adviseur niet heeft benaderd voor advies over haar acties richting de (rechtsbijstandsverzekeraar van de) verkopende partij.

4.6. Nu is komen vast te staan dat Consument de Adviseur niet althans onvoldoende heeft betrokken in de communicatie richting de makelaar namens de verkopende partij en de (rechtsbijstandsverzekeraar van de) verkopende partij, kan de Adviseur niet aansprakelijk worden gehouden voor de boete van € 7.000,-. Hij heeft immers, door de keuze van Consument om geen contact met hem op te nemen, geen of een minimale invloed uit kunnen oefenen op het voorkomen dan wel beperken van die boete.

Eveneens is niet komen vast te staan op welke grond Consument in het kader van het alsnog tot stand komen van een nieuwe koopovereenkomst slechts de helft van de reeds geïncasseerde boete gecompenseerd heeft gekregen. Het gedeelte van de vordering dat ziet op de boete zal dan ook worden afgewezen.

De advieskosten van een andere adviseur van € 1.805,-

4.7. Consument vordert verder de advieskosten van de andere tussenpersoon van € 1.805,-. Deze schadepost komt niet voor toewijzing in aanmerking. Consument heeft een nieuwe tussenpersoon ingeschakeld voor bemiddeling bij en advisering over een financiering. Ter zitting heeft Consument bevestigd dat de financiering van de woning met tussenkomst van die adviseur ook daadwerkelijk tot stand is gekomen. De Commissie ziet niet in op welke grond de Adviseur aansprakelijk zou kunnen worden gehouden voor deze advieskosten, te meer nu de Adviseur geen aanspraak heeft gemaakt op de met Consument overeengekomen advieskosten.

De kosten over de bankgarantie van € 1.855,-

4.8. Een derde door Consument genoemde schadepost ziet op de kosten over de bankgarantie. Ter onderbouwing van deze schadepost heeft Consument na de zitting een aan haar gericht emailbericht van de notaris van 21 juli 2016 overgelegd. In dit emailbericht is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de notaris een bedrag van € 14.000,- heeft doorgestort aan de verkopende partij. Partijen twisten over de vraag wie zorg zou dragen over het wijzigen van de datum van uitbetaling van de bankgarantie. Waar Consument stelt dat de Adviseur haar (op 3 mei 2016) heeft toegezegd dat geen actie nodig was, voert de Adviseur aan dat in overleg met Consument juist is besloten dat Consument de datum van uitbetaling zou verplaatsen. Consument heeft haar stelling op dit punt op geen enkele wijze onderbouwd. Dit kan zij niet (aldus Consument) omdat het zou gaan om een mondelinge afspraak. Nu Consument haar stelling dat tussen partijen is besproken dat geen verdere actie nodig was niet heeft onderbouwd (en zij zegt dit ook niet te kunnen), wordt dit deel van de vordering als onvoldoende onderbouwd afgewezen. De door Consument gestelde afspraak is immers niet komen vast te staan.

Onterecht betaalde premie voor de levensverzekering van € 63,95

4.9. De levensverzekering is door Consument zelf aangevraagd, nog voordat zij de Adviseur benaderde. Dit blijkt in ieder geval uit de brief van de verzekeraar van 12 april 2016 waarin Consument wordt geïnformeerd over de verzekeringspremie. Consument verwijt de Adviseur dat hij de verzekeringspolis op haar verzoek (van onder meer 17 juni 2016) niet heeft gewijzigd. Het is de Commissie onvoldoende duidelijk geworden wat partijen over deze levensverzekering en de daarvoor te ondernemen acties hebben afgesproken. Partijen zijn niet eenduidig over die afspraken en uit de overgelegde bescheiden kunnen ook geen concrete afspraken worden afgeleid. Het had op de weg van Consument gelegen om hierover duidelijkheid te verschaffen, althans meer inzicht te geven in de communicatie die partijen hierover hebben gehad. Nu zij dit niet heeft gedaan, wordt dit deel van de vordering als onvoldoende onderbouwd afgewezen.

De informatieverstrekking door de Adviseur

4.10. Consument klaagt tevens over de onvolledige en onjuiste informatieverstrekking door de Adviseur over onder meer de rentevastperiode, de verhuisregeling, de geldigheid van de werkgeversverklaring, het meenemen van toekomstige salarisverhogingen door de hypotheekverstrekker en de invloed van haar studielening op de financieringsaanvraag.

4.11. Zo stelt zij dat zij de voorkeur had voor een rentevastperiode van twintig jaar, maar de Adviseur zonder duidelijke onderbouwing is uitgegaan van een rentevastperiode van tien jaar. De Adviseur licht toe dat hij Consument heeft geïnformeerd over de redenen van deze keuze (namelijk dat geldlening op basis van een rentevastperiode van twintig jaar financieel niet haalbaar was voor Consument). Nu Consument akkoord is gegaan met rentevoorstellen op basis van een rentevastperiode van tien jaar, houdt de Commissie het ervoor dat de keuze voor een rentevastperiode van tien jaar onderwerp van gesprek is geweest tussen partijen en Consument akkoord was met de keuze voor een rentevastperiode van tien jaar. Indien dit immers niet zo was geweest had Consument de rentevoorstellen niet voor akkoord moeten ondertekenen en daarover in gesprek moeten gaan met de Adviseur. Dit lijkt op grond van hetgeen partijen naar voren hebben gebracht niet te zijn gebeurd.

4.12. Voor zover de Adviseur onvolledig of onjuist heeft geïnformeerd over de verhuisregeling, de geldigheid van de werkgeversverklaring en het meenemen van toekomstige salarisverhogingen door de hypotheekverstrekker, overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft op geen enkele wijze onderbouwd op welke wijze deze (volgens haar onjuiste) informatieverstrekking invloed heeft gehad op haar keuzes in en het verloop van het adviestraject. Het is de Commissie op geen enkele wijze gebleken hoe het adviestraject was verlopen indien zij anders was geïnformeerd en dit zou hebben geleid tot enige schade. Het komt op de Commissie over alsof deze onderwerpen onderwerp van discussie zijn geweest en vervolgens gedurende het adviestraject over die onderwerpen de nodige duidelijkheid is geschapen (door Consument, de Adviseur of een hypotheekverstrekker). De Commissie ziet daarom geen aanleiding verder in te gaan op dit klachtonderdeel.

4.13. Voor zover Consument stelt dat de Adviseur haar studieschuld niet of onjuist heeft meegenomen in de hypotheekaanvraag, overweegt de Commissie als volgt. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat de financiering uiteindelijk is verstrekt mede door financiële bijdrage van haar oma en vriend bij de aankoop van de woning. Nu niet is gebleken dat de financiering eerder (ook als de studieschuld anders in de financieringsaanvraag zou zijn betrokken) wel tot stand was gekomen, kan onvoldoende worden vastgesteld dat de Adviseur op dit punt daadwerkelijk een verwijt te maken valt. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Slotsom

4.14. Gelet op de voornoemde overwegingen, wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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/consumenten/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 46 van het Reglement.