Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0449

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Waterman Advies B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Niet alle benodigde stukken waren tijdig bij de geldverstrekker ingediend, met als gevolg dat de consument geen aanspraak meer kon maken op de rente uit het rentevoorstel. De commissie oordeelt dat de adviseur de consument onvoldoende geïnformeerd heeft over (het niet halen van) deze deadline. De adviseur is daarmee tekortgeschoten. Het is echter niet aannemelijk dat de consument in de hypothetische situatie zonder tekortkoming van de adviseur wél alle benodigde stukken tijdig zou hebben kunnen indienen. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 26 april 2024. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting, samen met haar vader en een vriend. Namens de adviseur namen deel: de heer [naam 1] (bestuurder Waterman Advies) en de heer mr. R. Bosman (advocaat).

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 De consument heeft zich gewend tot de adviseur voor advies en bemiddeling bij het aanpassen en oversluiten van haar hypothecaire geldlening. De consument en haar ex-partner hadden een hypothecaire geldlening bij ABN AMRO.

De consument wilde 1) deze geldlening op haar naam zetten en 2) de geldlening oversluiten en daarbij de rente voor lange tijd vastzetten.

2.2 Namens de consument heeft de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij Nationale Nederlanden (hierna: NN). Op 22 februari 2022 heeft NN een rentevoorstel uitgebracht. In dit rentevoorstel is opgenomen welke documenten NN nodig heeft om een hypotheek-offerte te kunnen aanbieden. Verder bevat het rentevoorstel een rentegarantie (met een deadline). In het rentevoorstel is namelijk bepaald dat als de benodigde documenten vóór 5 april 2022 zijn ingediend, NN de rente uit het rentevoorstel ook in de hypotheekofferte zal aanbieden.

2.3 Op 3 april 2022 heeft NN de adviseur een reminder gestuurd en daarin gewezen op de deadline van 4 april 2022. In dat bericht heeft NN ook aangegeven dat als NN de benodigde documenten pas ná 4 april 2022 ontvangt, NN ook dan graag een offerte zal uitbrengen, waarbij het rentevoorstel van 22 februari 2022 leidend blijft *met uitzondering van de rentegarantie*.

2.4 Op 8 april 2022 (dus na het verstrijken van de deadline) is het merendeel van de benodigde documenten ingediend bij NN.

2.5 Op 12 april 2022 heeft de consument de adviseur een vraag gesteld over de hypotheek-rente. Op 14 april 2022 heeft de adviseur daar als volgt op gereageerd:

> *"De rente is geldig t/m 28 juni, er ligt één offerte voor zowel de huidige hypotheek omzetting als de verhoging."*

2.6 Op 5 mei 2022 heeft NN de adviseur laten weten dat zij de aangeleverde documenten beoordeeld had en daarbij geconstateerd had dat zij nog documenten nodig had. Zo had NN in het rentevoorstel van 22 februari 2022 om een "kopie aflosnota waarin tevens de boete is vermeld" gevraagd, maar deze nog niet ontvangen. Ook wilde NN nog een werkgevers-verklaring en een uitleg van de adviseur over de haalbaarheid van de aanvraag op basis van werkelijke lasten.

2.7 Op 8 juli 2022 is het traject bij ABN AMRO afgerond. De adviseur heeft de aflosnota van de consument ontvangen en doorgezet naar NN. NN heeft de hypotheekaanvraag beoordeeld en op 18 juli 2022 heeft NN de adviseur laten weten dat niet alle benodigde stukken vóór 5 april 2022 waren ingediend en dat zij daarom niet de rentetarieven van het rentevoorstel van 22 februari 2022 hanteerde.

2.8 Ongeveer drie maanden later, op 10 oktober 2022, heeft de adviseur de consument hierover geïnformeerd:

> *"Het is enige tijd geleden dat wij contact hebben gehad. Helaas door de enorme verwerkingstermijnen hebben wij lang moeten wachten op een antwoord van Nationale Nederland inzake de oversluiting van de hypotheek.*

Helaas moeten wij mededelen dat het oversluiten van de hypotheek niet gaat lukken. Wij hebben diverse keren contact gehad met Nationale Nederlanden om te kijken of er toch nog iets mogelijk is, helaas blijkt dit niet het geval.

Nationale Nederlanden heeft aangegeven dat zij geen rekening willen houden met de rente van destijds, dit was de rente van 22 februari. Dit heeft er mee te maken dat Nationale Nederlanden een keiharde eis stelt wat betreft de aanlevering van de stukken en dat is dat de stukken binnen 6 weken binnen moeten zijn.

Helaas hebben wij hier niet aan kunnen voldoen aangezien de inkomensverklaring (die verplicht is) pas 23-4 aanwezig was.

Wij hebben een klacht ingediend aangezien Nationale Nederlanden ons niet duidelijke genoeg heeft medegedeeld dat de rente niet meer zou gelden, tevens hebben wij geprobeerd om de rente van het moment van compleet maken te gebruiken.

Nationale Nederlanden heeft de klacht tot 2 keer over afgewezen. Nationale Nederlanden wil alleen de rente van dit moment bieden. Helaas is hierdoor het oversluiten niet haalbaar. Indien gewenst zou je de klacht nog voor kunnen leggen aan het KIFID (extern klachteninstituut)

De hypotheek bij ABN AMRO kan uiteraard gewoon door blijven lopen de rentes staan nog voor een korte vast zoals in de offerte terug te lezen is. Uiteraard weten wij niet wat de rentes in de toekomst gaan doen, mochten wij je hierin t.z.t. van advies kunnen voorzien dan kun je altijd contact met ons opnemen."

2.9 Naar aanleiding van dit bericht heeft er op 21 oktober 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur. In de maanden erna heeft de consument - tevergeefs - geprobeerd om een inhoudelijke reactie van de adviseur te krijgen.

De klacht en vordering

2.10 De consument wilde gebruik maken van de (gunstige) rente uit het rentevoorstel van NN van 22 februari 2022. De adviseur heeft haar gerustgesteld dat dit ging lukken. De consument is van mening dat de communicatie vanuit de adviseur totaal niet transparant is geweest. Pas op 10 oktober 2022 heeft de adviseur de consument laten weten dat NN vasthoudt aan de voorwaarde dat de benodigde stukken binnen zes weken (dus vóór 5 april 2022) ingediend hadden moeten zijn en dat het renteaanbod van NN uit februari 2022 dus niet meer zou gelden. In de loop van 2022 was de rente al zo gestegen dat het geen zin meer had om een nieuw rentevoorstel aan te vragen. De consument vindt dat de adviseur is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van de adviseur. Het schadebedrag is gebaseerd op het verschil tussen de (lage) rente uit het rentevoorstel van 22 februari 2022 en de (inmiddels flink gestegen) rente op het moment van indienen van de klacht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument en zo ja, of de adviseur gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding.

3.2 Voor de beantwoording van de eerste vraag is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

Tekortkoming?

3.3 De geclaimde schade komt volgens de consument voort uit het feit dat de deadline van 5 april 2022 niet gehaald is en dat de consument daarom geen aanspraak meer kon maken op de rente uit het rentevoorstel van 22 februari 2022. Kern van de klacht is dat de adviseur de consument onvoldoende geïnformeerd heeft over (het niet halen van) deze deadline en de daaraan verbonden consequenties

3.4 Ter zitting heeft de adviseur aangegeven dat er twee trajecten waren – bij ABN AMRO en bij NN – en dat de lening bij ABN AMRO eerst op naam van de consument moest staan (met andere woorden: dat de ex-partner eerst uit de hoofdelijke aansprakelijkheid moest worden ontslagen), voordat de lening kon worden overgesloten naar NN. Aangezien begin 2022 de rente al begon te stijgen, heeft de adviseur – terwijl het traject bij ABN AMRO nog liep – alvast een rentevoorstel bij NN aangevraagd om zo de op dat moment nog lage rente veilig te kunnen stellen. De adviseur wist dat hij de zes-wekentermijn van het rentevoorstel niet zou gaan halen, maar doorgaans was dit slechts een ‘zachte’ deadline. Echter, nu de rente flink was gestegen, bleek 5 april 2022 voor NN opeens een ‘harde’ deadline te zijn, aldus de adviseur. De adviseur heeft vervolgens geprobeerd – onder meer door het indienen van een klacht bij NN – om toch nog de (lage) rente van het rentevoorstel van 22 februari 2022 voor de consument te regelen.

[1] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 Van dit alles was de consument – zo stelt zij – niet op de hoogte. De commissie volgt de consument in dit standpunt. Uit het dossier blijkt namelijk niet dat de adviseur de consument op enige manier geïnformeerd heeft over 1) zijn verwachting dat de deadline van 5 april 2022 niet gehaald zou worden, 2) de reden om toch alvast een rentevoorstel bij NN aan te vragen, 3) het feit dat de deadline van 5 april 2022 niet gehaald was en wat de consequenties daarvan waren, en 4) het feit dat hij na het verstrijken van de deadline een klacht bij NN had ingediend. Pas op 10 oktober 2022 (zie de in 2.8 weergegeven e-mail) heeft de adviseur de consument over de laatste twee punten geïnformeerd. De eerste twee punten zijn pas tijdens de klachtprocedure duidelijk geworden. De adviseur is op al deze punten niet transparant geweest richting de consument. Sterker nog, door de e-mail van 14 april 2022 (zie 2.5 hiervoor) heeft de adviseur zelfs de (onjuiste) indruk gewekt dat het nog steeds mogelijk was om gebruik te maken van de rente uit het rentevoorstel, terwijl dat voorstel al niet meer geldig was. De commissie kan goed begrijpen dat de consument ontevreden is over de communicatie van de adviseur.

3.6 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verwacht worden dat hij de termijnen bewaakt en dat hij de klant goed informeert over de voortgang van de hypotheekaanvraag en de problemen die eventueel zijn ontstaan. De adviseur heeft dat in deze zaak niet gedaan. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten.

Schade?

3.7 De vervolgvraag is of deze tekortkoming tot schade heeft geleid. Dit komt neer op de vraag wat er zou zijn gebeurd in de (hypothetische) situatie zonder tekortkoming en of die situatie tot een andere uitkomst zou hebben geleid dan de (daadwerkelijke) situatie waarin de adviseur is tekortgeschoten. Anders gezegd: wat zou er zijn gebeurd in de hypothetische situatie waarin de adviseur de consument wél goed op de hoogte had gehouden en de zes-wekentermijn wél goed bewaakt had? Zou het dan wel zijn gelukt om alle benodigde stukken tijdig bij NN in te dienen?

3.8 In het rentevoorstel van 22 februari 2022 had NN een aantal documenten genoemd die vóór 5 april 2022 moesten worden ingediend. De adviseur heeft aangevoerd dat twee van de benodigde stukken niet vóór de deadline van 5 april 2022 ingediend hadden kunnen worden, namelijk de inkomensverklaring (die pas op 23 april 2022 gereed was) en een kopie van de aflosnota (die pas op 8 juli 2022 gereed was, toen het traject bij ABN AMRO afgerond was). Hoewel de commissie niet met zekerheid kan zeggen wat er in de hypothetische situatie zou zijn gebeurd, volgt zij de adviseur in zijn standpunt dat de aflosnota en de inkomensverklaring niet vóór 5 april 2022 aangeleverd hadden kunnen worden. De commissie acht daarbij van belang dat de adviseur heeft gesteld dat het verkrijgen van de inkomensverklaring vrij ingewikkeld en tijdrovend was en dat de consument dat niet heeft betwist.

3.9 Dit leidt tot de volgende slotsom: het is niet aannemelijk dat de consument in de situatie zonder tekortkoming van de adviseur alle benodigde stukken tijdig zou hebben kunnen indienen bij NN. Anders gezegd: ook als de adviseur de consument wél goed geïnformeerd had over de deadline van 5 april 2022, is het niet aannemelijk dat de consument gebruik had kunnen maken van de rente van het rentevoorstel van 22 februari 2022. Dit betekent dat het causaal verband tussen de tekortkoming en de geclaimde schade onvoldoende is komen vast te staan. De vordering tot schadevergoeding kan daarom niet worden toegewezen.

Ter overweging

3.10 Hoewel de consument geen terugbetaling/kwijtschelding vordert van de advies-en bemiddelingskosten geeft de commissie het volgende mee ter overweging. De commissie hoeft een dergelijke terugbetaling dan ook niet in haar uitspraak betrekken. Uit het dossier blijkt niet of de adviseur vasthoudt aan het overeengekomen honorarium of dat hij – vanwege de gang van zaken die begrijpelijkerwijs tot ontevredenheid heeft geleid bij de consument – er al voor gekozen heeft om de advies-en bemiddelingskosten niet (volledig) in rekening te brengen bij de consument. Gelet op de gebrekkige dienstverlening door de adviseur zou dat laatste wel op zijn plaats zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl