Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-271
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2019
Ingediend door	: de heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], wonende te Purmerend, verder te noemen Consumenten
Tegen	: NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 27 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten wilden met behulp van de Adviseur hun bestaande hypothecaire geldlening bij de Geldverstrekker verhogen met € 80.000,00. In het adviesrapport van 26 oktober 2018 was 1 december 2018 als ingangsdatum opgenomen. Consumenten hebben de Geldverstrekker medio november 2018 verzocht de ingangsdatum op 1 februari 2019 te zetten. Op 19 november 2018 hebben Consumenten de Adviseur gevraagd of het mogelijk was de ingangsdatum op 15 maart 2019 zetten. Dat was niet mogelijk zonder betaling en dus zijn Consumenten akkoord gegaan met 1 februari 2019. De verhoging is op 1 december 2018 ingegaan. Consumenten menen dat de Adviseur hiervoor verantwoordelijk is. De Commissie deelt deze mening niet, nu Consumenten akkoord zijn gegaan met het adviesrapport en de ingangsdatum bovendien door de Geldverstrekker is bepaald. Daarnaast hebben Consumenten gesteld dat de Adviseur hen nooit had moeten adviseren. Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie dat een opdracht tot dienstverlening is overeengekomen en dat een verhoging een adviesgevoelige wijziging kan zijn. De Commissie oordeelt dat de klachtonderdelen ongegrond zijn en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door (de vertegenwoordiger van) Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van (de vertegenwoordiger van) Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hebben een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius (hierna: de Geldverstrekker).

2.2 Consumenten wilden deze hypothecaire geldlening met € 80.000,00 verhogen, in verband met een door hun dochter aan te kopen woning. Consumenten hebben de Adviseur benaderd teneinde hen te adviseren over en voor hen te bemiddelen bij de totstandkoming van de verhoging.

2.3 In het adviesrapport van de Adviseur van 26 oktober 2018 is als ingangsdatum voor de verhoging van de hypothecaire geldlening 1 december 2018 opgenomen.

2.4 Op 27 oktober 2018 hebben Consumenten de opdracht tot dienstverlening aan de Adviseur ondertekend. In het dienstverleningsdocument zijn afspraken gemaakt over de dienstverlening (inventarisatie van de haalbaarheid alsmede adviseren over en/of bemiddelen bij de totstandkoming van een nieuwe hypotheek) alsmede de advieskosten van € 2.125,00.

2.5 Op 30 oktober 2018 heeft de Geldverstrekker een hypotheekofferte voor de verhoging aan Consumenten uitgebracht. De offerte heeft een geldigheidsduur tot 29 januari 2019. Consumenten hebben de offerte op 10 november 2018 ondertekend.

2.6 Consumenten hebben vervolgens via de chat-functie contact opgenomen met de Geldverstrekker en hebben verzocht om een nieuwe offerte, zodat de ingangsdatum op 1 februari 2019 zou kunnen worden gezet.

2.7 De Geldverstrekker heeft op 13 november 2019 een nieuwe offerte opgemaakt. Ook deze offerte heeft een geldigheidsduur tot 29 januari 2019.

2.8 Consumenten hebben op 19 november 2019 bij de Adviseur geïnformeerd of het mogelijk is om de ingangsdatum op een later moment te zetten, omdat zij de verhoging pas op 15 maart 2019 nodig zouden hebben. De Adviseur heeft te kennen gegeven dat de kosten voor de verlenging van de offerte niet opwegen tegen het rentevoordeel, waarop Consumenten op 20 november 2019 hebben bevestigd dat de ingangsdatum 1 februari 2019 zal zijn (op basis van de uiterste passeerdatum zonder verlenging van de offerte).

2.9 De verhoging van de hypothecaire geldlening is op 1 december 2018 ingegaan. De Adviseur heeft aangeboden de twee maanden renteverschil aan Consumenten te vergoeden. Consumenten hebben dit aanbod niet geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een schadebedrag van € 3.206,20, gebaseerd op de advieskosten van de Adviseur (€ 2.125,00) verminderd met de kosten die zij verschuldigd zouden zijn als zij rechtstreeks contact hadden opgenomen met de Bank (€ 400,00), de teveel betaalde hypotheeklasten van € 1.181,20 vanwege de eerdere ingangsdatum en de uren die Consumenten hebben besteed aan het corrigeren van door de Adviseur verrichtte werkzaamheden. Consumenten hebben dit begroot op 15 uur à € 20,00 per uur, dus een bedrag van € 300,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en zij hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Adviseur had Consumenten moeten adviseren zelf contact op te nemen met de Geldverstrekker. Nu zijn Consumenten onnodig veel advieskosten kwijt geweest, terwijl dit voorkomen had kunnen worden. Consumenten hebben navraag gedaan bij de Geldverstrekker, die via de chat heeft aangegeven dat zij zelf de verhoging hadden kunnen regelen tegen kosten van € 400,00;
- door de werkzaamheden van de Adviseur heeft de Geldverstrekker de verhoging van de hypothecaire geldlening op 1 december 2018 in plaats van op 29 maart 2019 laten ingaan. Hierdoor hebben Consumenten vier maanden lang teveel rente betaald. De Adviseur heeft zowel Consumenten als hun dochter geadviseerd en had dus behoren te weten dat de verhoging van Consumenten moest ingaan vlak voor het passeren van de hypotheek-akte van de dochter;
- de Adviseur heeft zowel in het adviesrapport van Consumenten als het adviesrapport van hun dochter fouten gemaakt, onder andere met betrekking tot data. De Adviseur heeft niet ontzorgd, maar juist meer werk opgeleverd.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft zich, kort samengevat, als volgt verweerd tegen de stellingen van Consumenten:

- Consumenten hebben de Adviseur benaderd, die hen conform hun opdracht heeft geadviseerd. De Adviseur had Consumenten niet hoeven doorverwijzen naar de Geld-verstrekker, te meer nu sommige wijzigingen juist advies behoeven.

Ook de website van de Geldverstrekker verwijst consumenten door naar een adviseur. De Adviseur heeft Consumenten compleet ontzorgd, wat ook veel waard is. De kosten voor het advies van de Geldverstrekker en de Adviseur zijn niet vergelijkbaar. De Adviseur komt in persoon aan huis en bovendien zijn de advieskosten in het dienst-verleningsdocument kenbaar gemaakt en door Consumenten geaccordeerd. De Adviseur heeft navraag gedaan bij de Geldverstrekker, die als volgt heeft verklaard:

> *"We kunnen inderdaad zien dat deze klant diverse malen met ons contact heeft gehad. Zelf verhogen zonder advies en kosten zal niet gaan. De kosten hiervoor zullen circa 1250,- bedragen. (…)"*

- In het financieel rapport is een voorkeursdatum van 1 december 2018 opgegeven. Er is geen fatale datum opgenomen. Dat Consumenten nu stellen dat dit 29 maart 2019 had moeten zijn, volgt de Adviseur dan ook niet. Consumenten hebben later aangegeven dat zij deze datum wilden verplaatsen naar 1 februari 2019. De Adviseur heeft aangeboden de rente over deze twee maanden te vergoeden, maar van dit aanbod hebben Consumenten geen gebruik gemaakt;
- Consumenten hebben niet onderbouwd welke 'fouten' de Adviseur zou hebben gemaakt en zij hebben de uren die zij zouden hebben besteed aan het corrigeren van deze 'fouten' ook niet onderbouwd. De Adviseur wijst deze schadepost af.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden en dientengevolge de door hen gevorderde schade dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vragen neemt de Commissie het navolgende in overweging.

Advies en zorgplicht

4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Het uitgangspunt is dat de Adviseur aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies, indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven.

In verband daarmee is de Adviseur ertoe gehouden om voldoende duidelijke en juiste informatie te verstrekken, waardoor Consumenten in de gelegenheid worden gesteld om een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken en zelfstandig een beslissing te nemen om het gegeven advies al dan niet op te volgen.

4.3 In onderhavig geschil hebben Consumenten gesteld dat de Adviseur hen niet had mogen adviseren, maar hen had moeten doorverwijzen naar de Geldverstrekker zodat zij zelf rechtstreeks de verhoging van de hypothecaire geldlening hadden kunnen regelen. Voor de verhoging via de Geldverstrekker zelf, zouden Consumenten € 400,00 verschuldigd zijn. De Adviseur heeft hiertegen ingebracht dat Consumenten haar hebben benaderd en dat de kosten vooraf zijn overeengekomen. Bovendien heeft de Geldverstrekker verklaard dat de kosten via de Geldverstrekker zelf € 1.250,00 zouden bedragen.

4.4 De Commissie stelt vast dat Consumenten de Adviseur hebben benaderd en dat zij de opdracht tot dienstverlening hebben ondertekend. Hierin is afgesproken welke diensten de Adviseur zou verrichten tegen vergoeding van de advieskosten van € 2.125,00. Dat zij achteraf wellicht een andere route zouden hebben bewandeld, doet hieraan geen afbreuk. De Commissie merkt op dat de website van de Geldverstrekker meermaals vermeldt dat onafhankelijk advies gevraagd dient te worden, dat een onafhankelijk adviseur de regels voor het verhogen van een hypotheek kan uitleggen, dat de hypotheek kan worden verhoogd bij een onafhankelijke adviseur en dat een onafhankelijke adviseur kan informeren over de kosten die hieraan verbonden zijn. De Commissie kan zich daarom voorstellen dat Consumenten de Adviseur hebben benaderd om hen te adviseren. Dat hiermee kosten gepaard gaan is vanzelfsprekend en dat er een verschil is tussen de advieskosten die de Adviseur in rekening brengt en de advieskosten die de Geldverstrekker in rekening brengt, is niet ondenkbaar. Ook tussen financieel adviseurs onderling zullen prijsverschillen zijn. Dat de Geldverstrekker aan Consumenten en de Adviseur verschillende en tegenstrijdige informatie heeft gegeven, is geen omstandigheid die aan de Adviseur kan worden toegerekend.

Ingangsdatum van de verhoging

4.5 Het tweede klachtonderdeel ziet op de ingangsdatum van de verhoging van de hypothecaire geldlening. Ten aanzien hiervan stelt de Commissie vast dat in het adviesrapport de ingangsdatum op 1 december 2018 is gezet. Consumenten hebben het adviesrapport voor akkoord ondertekend. Indien zij het niet eens waren met deze datum, had het op hun weg gelegen om het rapport niet te ondertekenen en de fout kenbaar te maken bij de Adviseur. Op basis van de door partijen overgelegde stukken is niet komen vast te staan dat zij eerder dan ergens tussen 10 en 13 november 2018 hebben aangegeven dat zij de ingangsdatum op een later moment willen zetten.

Bovendien hebben Consumenten dit toen niet aan de Adviseur kenbaar gemaakt, maar aan de Geldverstrekker.

4.6 Pas op 19 november 2018, na ondertekening van de tweede hypotheekofferte, hebben Consumenten bij de Adviseur navraag gedaan over de wijziging van de ingangsdatum. Zij zijn uiteindelijk akkoord gegaan met de ingangsdatum per 1 februari 2019, omdat de kosten van de verlenging niet opwogen tegen de rente. *Als* Consumenten al enige schade zouden hebben geleden, dan zouden zij daarom slechts recht hebben op een vergoeding voor de meer betaalde rente over de periode van 1 december 2018 tot 1 februari 2019.

4.7 Voor zover de Commissie kan beoordelen op basis van de door partijen verstrekte documenten, heeft de Geldverstrekker de verhoging alsnog op 1 december 2018 laten ingaan. Dit is geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van de Adviseur dient te komen. De Adviseur is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet gehouden het eerder gedane aanbod, om de meer betaalde rente over de periode van 1 december 2018 tot 1 februari 2019 aan Consumenten te vergoeden, gestand te doen.

Vergoeding van eigen uren

4.8 Consumenten hebben tot slot gesteld dat zij de fouten van de Adviseur hebben moeten herstellen. Zij zijn hierbij uitgegaan van 15 uren à € 20,00 per uur. De Adviseur heeft deze vordering betwist.

4.9 Nu op grond van de voorgaande overwegingen niet is komen vast te staan dat er fouten zijn gemaakt, oordeelt de Commissie dat ook deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Bovendien geldt naar vast oordeel van de Commissie dat vergoeding van eigen tijd, besteed aan de interne klachtenprocedure en de procedure bij Kifid, in beginsel niet wordt toegewezen (zie onder meer de uitspraken GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118).

Conclusie

4.10 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht van Consumenten ongegrond is en wijst hun vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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 40 van het Reglement.