Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-338
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Groot Financieel Adviseurs en Makelaars O.Z., gevestigd te Oud-Beijerland, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 14 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument wilde aan het einde van de looptijd zijn hypothecaire geldlening verlengen. Hiervoor heeft hij de Adviseur benaderd. Uiteindelijk is de verlenging bijna een jaar na het einde van de looptijd rond gekomen. In de tussenliggende periode waren de maandlasten van Consument hoger dan na de verlenging en Consument wil deze schade vergoed krijgen. De geldverstrekker van de geldlening heeft erkend deels verantwoordelijk te zijn voor de opgelopen vertraging en heeft de helft van de schade vergoed. Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend tegen de Adviseur. Voor de Commissie is echter niet komen vast te staan dat de vertraging in het adviestraject gedeeltelijk door toedoen van de Adviseur veroorzaakt is, ook niet in verband met het handelen of nalaten van de Kredietbemiddelaar als hulppersoon voor de Adviseur. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop van 11 juni 2018 en 13 september 2018;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van de Adviseur op vragen van de Commissie en de reactie hierop van Consument.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij een bank (hierna: de Geldverstrekker), met een looptijd van dertig jaar tot 1 maart 2017 (hierna: de hypothecaire geldlening).

2.2 Op 3 november 2016 heeft Consument de Adviseur benaderd met de wens om na de vervaldatum zijn hypothecaire geldlening bij de Geldverstrekker te verlengen.

2.3 In januari 2017 heeft Consument in een keuzeformulier van de Geldverstrekker ingevuld dat hij kiest voor een nieuwe hypotheekaanvraag. De Adviseur heeft dit keuzeformulier met een begeleidende e-mail van 10 januari 2017 naar de Geldverstrekker gestuurd. In de begeleidende e-mail is opgenomen:

"Aan bovenstaande hypothecaire lening is de levensverzekering van Delta Lloyd met polisnummer [polisnummer] verpand.

Deze polis komt op 6 maart 2017 tot uitkering. Graag wil [Consument] het verzoek doen om de polis te laten uitkeren en de hypotheek aflossingsvrij voort te zetten.

Graag willen wij hiervoor uw akkoord vragen en ontvangen wij graag een voorstel en een overzicht van de door benodigde stukken.

Bij deze e-mail treft u het door de klant ondertekende keuzeformulier aan en de door de klant ondertekende machtiging voor ons kantoor."

2.4 Op 2 maart 2017 kreeg de Adviseur bericht van de Geldverstrekker met het verzoek een volledige aanvraag in te dienen voor de verlenging van de hypothecaire geldlening van Consument. Op 20 maart 2017 heeft de Adviseur de aanvraag met bijbehorende stukken ingediend bij de Geldverstrekker.

2.5 Op 7 april 2017 heeft de Geldverstrekker een renteaanbod uitgebracht aan Consument. Dit aanbod heeft Consument op 20 april 2017 ondertekend en is op 21 april 2017 naar de Geldverstrekker verzonden.

2.6 Een kredietbemiddelaar (hierna: de Kredietbemiddelaar) is bij de nieuwe hypothecaire geldlening betrokken als partij tussen de Geldverstrekker en de Adviseur. Op 12 mei 2017 heeft de Adviseur vernomen dat de Geldverstrekker in verband met een systeemconversie een vertraging in de verwerking van hypotheekaanvragen had.

De Geldverstrekker en de Kredietbemiddelaar hadden de Adviseur niet laten weten dat er een systeemconversie uitgevoerd zou worden en dat als gevolg hiervan een vertraging te verwachten was. De Adviseur heeft daarom een klacht ingediend bij de Kredietbemiddelaar en de Geldverstrekker.

2.7 In een e-mail van 17 juli 2017 aan de Adviseur heeft de Kredietbemiddelaar verzocht om het *"betreffende voorstel van 29 juni"* aan te leveren. In reactie hierop heeft de Adviseur op 19 juli 2017 de offertes aangeleverd bij de Kredietbemiddelaar.

2.8 Op 25 augustus 2017 heeft Consument een e-mail van de Geldverstrekker ontvangen waarin het volgende is opgenomen:

"U vroeg om een bevestiging dat gisteren door uw adviseur [medewerker van de Kredietbemiddelaar] een e-mail is gestuurd.

Vandaag hebben we de e-mail in behandeling genomen en een proces hiervoor aangemaakt.

Het gaat om het over sluiten van uw hypotheek met nummer [nummer]. Verder kunt u met [medewerker van de Kredietbemiddelaar] contact opnemen hoe verder het proces verloopt."

Consument heeft met de hand onder deze e-mail genoteerd:

"Dossier op 13 juli compleet bij [de Kredietbemiddelaar]
24 aug. Verzoek bij [de Geldverstrekker] tot behandeling"

2.9 Op enig moment is de aanvraag van 21 april 2017 door de Geldverstrekker afgewezen. Op 7 november 2017 heeft de Geldverstrekker een nieuwe offerte uitgebracht.

2.10 Op verzoek van de Adviseur heeft de Kredietbemiddelaar op 9 november 2017 nogmaals een klacht ingediend bij de Geldverstrekker.

2.11 Op 20 november 2017 heeft Consument de offerte voor een nieuwe hypothecaire geldlening bij de Geldverstrekker (hierna: de nieuwe hypothecaire geldlening) voor akkoord ondertekend. Op 8 februari 2018 is de hypotheekakte voor de nieuwe hypothecaire geldlening gepasseerd.

2.12 Met ingang van de nieuwe hypothecaire geldlening betaalt Consument maandelijks een lager bedrag dan hij voor de oude hypothecaire geldlening betaalde.

Als de verlenging van de hypothecaire geldlening uiterlijk op de vervaldatum van de hypothecaire geldlening uitgevoerd was (en hij vanaf dat moment het lagere maandbedrag mocht betalen) zou Consument daarmee € 967,05 aan rentekosten bespaard hebben.

2.13 Consument heeft na het passeren van de hypotheekakte voor de nieuwe hypothecaire geldlening een klacht ingediend bij de Geldverstrekker en vergoeding voor de te veel betaalde rente gevorderd. In een e-mail van 8 maart 2018 (hierna: de e-mail van de Geldverstrekker) heeft de Geldverstrekker laten weten de helft van de gevorderde kosten te vergoeden, te weten € 483,53. In de e-mail van de Geldverstrekker is opgenomen:

*"**[De Geldverstrekker] heeft steken laten vallen***
Door een migratie van ons systeem en de grote achterstanden die door deze omzetting ontstonden heeft uw dossier vertraging opgelopen. Daarnaast hadden we in sommige gevallen beter met u en uw adviseur kunnen communiceren.

Uw adviseur heeft ons vaak laten wachten
Zodra we uw dossier in behandeling hadden genomen, kwamen we erachter dat uw wens niet binnen de wettelijke en beleidsmatige kaders van [de Geldverstrekker] paste. We hebben hier meerdere malen met [de Kredietbemiddelaar] en uw adviseur over gecommuniceerd. Vaak kregen we geen reactie; bijvoorbeeld als we aanvullende stukken of verklaringen vroegen over uw financiering of inkomen.

Wij zijn bereid 50% te compenseren
[De Geldverstrekker] is van mening dat [de Kredietbemiddelaar] en uw adviseur mede tekort zijn geschoten in uw traject. Nu is het erg lastig om dit bij [de Kredietbemiddelaar] aan te kaarten aangezien uw adviseur bij hen is aangesloten en u geen partij bent bij hen. In plaats van dat wij maar 1/3 vergoeden, zijn we bereid om voor de helft verantwoording te nemen."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 483,-. De kosten van Consument bedragen € 967,05 en aangezien de Geldverstrekker de helft hiervan vergoed heeft, vordert Consument in deze procedure de andere helft van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van de overeenkomst van opdracht aangezien de verlenging van de hypothecaire geldlening veel te lang geduurd heeft. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In de e-mail van de Geldverstrekker is opgenomen dat de Adviseur tekortgeschoten is in het verlengingstraject omdat de Adviseur zaken soms lang heeft laten liggen.
- De adviezen van de Adviseur over de verlenging van de hypothecaire geldlening waren te optimistisch en niet haalbaar. De Adviseur heeft Consument in januari 2017 laten tekenen voor een geldlening die niet haalbaar bleek te zijn. Ook de geldlening waarvoor Consument op 20 april 2017 getekend heeft, bleek niet haalbaar te zijn.
- Consument heeft meerdere keren moeten bellen met de Kredietbemiddelaar. Hieruit blijkt dat ook bij de Kredietbemiddelaar niet alles volgens een vlot schema verlopen is.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de argumenten van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen staat vast dat door toedoen van de Geldverstrekker de aanvraag van de nieuwe hypothecaire geldlening lang op zich heeft laten wachten. Aan de Commissie ligt de vraag voor of de vertraging daarnaast gedeeltelijk door de Adviseur veroorzaakt is. Deze vraag wordt als volgt beantwoord.

Maatstaf

4.2 De Commissie neemt als uitgangspunt dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Voor de beoordeling van de vraag of de Adviseur tekortgeschoten is in de uitvoering van zijn verplichtingen jegens Consument, geldt de maatstaf dat adviseurs ten opzichte van hun opdrachtgever de zorg moeten betrachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur (zie het arrest van de Hoge Raad: HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

De e-mail van de Geldverstrekker

4.3 Ter onderbouwing van zijn stelling dat de vertraging in het adviestraject gedeeltelijk aan de Adviseur te wijten is, heeft Consument allereerst op de e-mail van de Geldverstrekker gewezen. De Geldverstrekker benoemt hierin dat de Adviseur soms traag reageerde en hierdoor ook verantwoordelijk is voor de vertraging (zie overweging 2.13).

4.4 De Adviseur heeft de stelling van de Geldverstrekker betwist door aan te voeren dat hij in het adviestraject telkens tijdig gereageerd heeft. Volgens de Adviseur zijn er minimaal 185 contactmomenten geweest met de verschillende partijen en heeft de Adviseur minimaal 30 e-mails naar Consument gestuurd en heeft er regelmatig telefonisch contact plaats-gevonden.

De Geldverstrekker reageerde vaak traag, maar de gemiddelde reactietijd van de Adviseur was naar zijn zeggen twee werkdagen. De Adviseur stelt verder dat hij regelmatig contact heeft opgenomen met de Geldverstrekker en de Kredietbemiddelaar om het proces te versnellen, hij, althans de Kredietbemiddelaar, heeft zelfs twee klachten ingediend tegen de Geldverstrekker.

4.5 De Commissie stelt voorop dat, hoewel zij begrijpt dat Consument naar aanleiding van de e-mail van de Geldverstrekker een klacht bij de Adviseur heeft ingediend, die e-mail van de Geldverstrekker op zichzelf onvoldoende is om aan te nemen dat de Adviseur tekortgeschoten is. Aangezien de Adviseur de stelling dat hij niet tijdig reageerde, gemotiveerd betwist heeft, is het op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan Consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Consument heeft desgevraagd een e-mail overgelegd waaruit blijkt dat de Adviseur een bericht van de Kredietbemiddelaar van 3 januari 2018 pas op 11 januari 2018 aan Consument doorstuurde. Deze enkele e-mail is gelet op het uitgebreide verweer van de Adviseur echter onvoldoende om aan te nemen dat de maandenlange vertraging gedeeltelijk aan de Adviseur te wijten is. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de vertraging veroorzaakt is doordat de Adviseur tijdens het adviestraject niet tijdig gereageerd zou hebben.

De aanvragen die de Adviseur ingediend heeft

4.6 Het tweede argument van Consument is dat de Adviseur aanvragen heeft ingediend bij de Geldverstrekker die te optimistisch en niet haalbaar waren. Consument stelt ten eerste dat de Adviseur in januari 2017 een aanvraag heeft ingediend voor een te hoog bedrag. Daarnaast wijst Consument erop dat de geldlening waarvoor Consument in april 2017 getekend heeft, door de Geldverstrekker afgewezen is.

4.7 In reactie hierop heeft de Adviseur aangevoerd dat hij in januari 2017 geen aanvraag heeft ingediend bij de Geldverstrekker en dat er dus ook geen aanvraag is afgewezen. In januari 2017 heeft Consument in het keuzeformulier van de Geldverstrekker ingevuld dat hij in verband met het einde van de looptijd koos voor een nieuwe hypotheekaanvraag. De Adviseur heeft dit formulier naar de Geldverstrekker gestuurd, met een machtiging van Consument. In de begeleidende e-mail heeft de Adviseur de Geldverstrekker verzocht een overzicht te geven van de voor de verlenging benodigde stukken (zie overweging 2.3). De Adviseur stelt dat hij in die fase geen bedrag genoemd heeft voor de gewenste geldlening. In repliek heeft Consument desgevraagd gesteld dat hij op 12 januari 2017 getekend heeft voor een geldlening van € 57.538,33, maar het klachtdossier bevat geen stukken waaruit deze aanvraag blijkt. De Commissie houdt het er daarom voor dat in januari 2017 uitsluitend het keuzeformulier met het begeleidend bericht naar de Geldverstrekker gestuurd is en geen aanvraag voor een bedrag dat te hoog zou zijn.

4.8 Ten aanzien van de geldlening waarvoor Consument in april 2017 getekend heeft, heeft de Adviseur aangevoerd dat niet te voorzien was dat deze afgewezen zou worden. Volgens de berekening van de Adviseur was de maximale leensom voor Consument namelijk hoger dan het bedrag waarvoor de aanvraag ingediend is. Bovendien is de aanvraag ingediend voor het bedrag waarvoor de Geldverstrekker in maart 2017 het renteaanbod uitgebracht heeft. Consument heeft dit desgevraagd niet weerlegd.

4.9 Gelet op het bovenstaande zijn er voor de Commissie te weinig aanknopingspunten om aan te nemen dat de Adviseur aanvragen heeft ingediend waarvan te voorzien was dat die niet haalbaar of te optimistisch waren.

De Kredietbemiddelaar

4.10 Tot slot heeft Consument naar voren gebracht dat duidelijk is dat bij de Kredietbemiddelaar niet alles vlot verlopen is. De Commissie begrijpt dat Consument zich hiermee op het standpunt stelt dat de vertraging gedeeltelijk door de Kredietbemiddelaar veroorzaakt is.

4.11 Aangezien de Adviseur een gedeelte van zijn werkzaamheden voor Consument heeft uitbesteed aan de Kredietbemiddelaar, is de Kredietbemiddelaar als een hulppersoon voor de Adviseur opgetreden in de zin van artikel 6:76 BW. De Adviseur heeft dit in zijn reactie op vragen van de Commissie bevestigd. Als er sprake is van tekortkomingen van de Kredietbemiddelaar, is de Adviseur op grond van artikel 6:76 BW aansprakelijk voor de schade die hier het gevolg van is.

4.12 Consument verwijt de Kredietbemiddelaar dat hij vanaf 13 juli 2017 over een compleet dossier beschikte en dit dossier pas op 24 augustus 2017 aan de Geldverstrekker heeft voorgelegd. Consument onderbouwt deze stelling met de e-mail die hij op 25 augustus 2017 van de Geldverstrekker ontvangen heeft (zie overweging 2.8). De Adviseur heeft vervolgens betwist dat de vertraging gedeeltelijk aan de Kredietbemiddelaar te wijten is. Volgens de Adviseur vormt de e-mail van 25 augustus 2017 geen bewijs voor de stelling van Consument. De aantekening onder de e-mail is immers door Consument zelf hierop geschreven. Bovendien kan de Adviseur aantonen dat het dossier op 13 juli 2017 nog niet compleet was, want op 17 juli 2017 heeft de Adviseur nog een vraag gekregen van de Kredietbemiddelaar en op 19 juli 2017 heeft de Adviseur hierop gereageerd (zie overweging 2.7).

4.13 Op basis van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het, gelet op de gemotiveerde betwisting door de Adviseur, aan Consument om bewijs te leveren voor zijn stelling dat de vertraging gedeeltelijk door de Kredietbemiddelaar veroorzaakt is. Consument heeft echter desgevraagd zijn stelling niet nader onderbouwd. Voor de Commissie is dan ook niet komen vast te staan of en in hoeverre de vertraging door de Kredietbemiddelaar veroorzaakt is.

Slotsom

4.14 Op basis van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de vertraging in het adviestraject gedeeltelijk door toedoen van de Adviseur veroorzaakt is, ook niet in verband met het handelen of nalaten van de Kredietbemiddelaar als hulppersoon. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.