Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-323
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 6 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een aangekochte woning. Daarbij heeft de Adviseur Consument geadviseerd een taxatie te laten uitvoeren van het onderpand ten behoeve van de financieringsaanvraag. Consument heeft dit gedaan en hier kosten voor gemaakt. De aanvraag is uiteindelijk goedgekeurd door een geldverstrekker die zelf kosteloos een taxatie laat uitvoeren van het onderpand. Consument stelt hierdoor onnodig op de kosten te zijn gejaagd door de Adviseur. De Commissie heeft geoordeeld dat de Adviseur niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument door Consument te adviseren voortijdig een taxatie te laten uitvoeren omdat de financiering binnen korte tijd geregeld moest worden. Indien de aanvraag alsnog bij een andere geldverstrekker ingediend zou moeten worden was het omwille van de tijd van belang dat er een taxatierapport zou zijn. Van belang is dat op het moment dat de Adviseur Consument adviseerde een taxatie te laten uitvoeren nog helemaal niet zeker was of deze geldverstrekker een aanbod zou doen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van de Adviseur op verzoek van Kifid;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Adviseur is echter niet-bindend aangesloten bij Kifid. 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 zich op 29 mei 2018 tot de Adviseur gewend en gevraagd om advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een, voor zijn dochter, aangekochte woning. Daarbij heeft hij aangegeven dat de koopakte op 9 juli 2018 zal worden verleden.

2.2 Op 31 mei 2018 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden met de Adviseur. Tijdens dat gesprek heeft de Adviseur Consument te kennen gegeven mogelijkheden te zien voor de financiering waarbij de voorkeur uitgaat naar aanbieder Stichting Philips Pensioenfonds (hierna: SPP). De adviseur heeft diezelfde dag de aanvraag bij SPP ingediend.

2.3 De Adviseur heeft Consument tijdens het gesprek van 31 mei 2018 verzocht een taxatie te laten uitvoeren van het onderpand. Consument heeft hiertoe opdracht gegeven en op 6 juni 2018 was het taxatierapport gereed. De taxatiekosten bedroegen € 883,30. Deze zijn door Consument voldaan.

2.4 Op 14 juni 2018 heeft SPP het renteaanbod gestuurd. Dit is op 15 juni 2018 door Consument voor akkoord getekend. Op 15 juni 2018 is ook het adviesrapport door Consument voor akkoord getekend.

2.5 In het renteaanbod van SPP staat voor zover van belang het volgende opgenomen:

<u>Voorwaarden om een bindend aanbod te krijgen</u>
- een bindend aanbod kan pas worden uitgebracht als alle door ons gewenste informatie aangaande het onderpand en de aanvrager(s) geheel tot ons genoegen is.
(…)
- na acceptatie van dit voorlopig renteaanbod en ontvangst van de koopakte/eigendomsbewijs, wordt het onderpand in opdracht en voor rekening van Stichting Philips Pensioenfonds getaxeerd.

2.6 Op 21 juni 2018 heeft SPP zelf een taxatie laten uitvoeren van het onderpand.

2.7 Op 4 juli 2018 heeft SPP een bindende offerte uitgebracht, die op 9 juli 2018 voor akkoord is getekend door Consument.

2.8 De advieskosten van de Adviseur bedroegen € 2.500,-. Deze zijn door Consument voldaan.

2.9 Consument heeft zich vervolgens bij de Adviseur beklaagd over diens dienstverlening. Consument heeft aangegeven dat de Adviseur hem niet heeft geïnformeerd over het feit dat SPP ook altijd zelf kosteloos een taxatie laat uitvoeren en dat hij daarom onnodig de opdracht voor het doen van een taxatie heeft verstrekt. Hij heeft de Adviseur verzocht om de kosten die hij voor het taxatierapport ad € 883,30 heeft betaald te vergoeden. De Adviseur heeft dit verzoek afgewezen waarna Consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert financiële schadevergoeding bestaande uit € 883,30 voor de taxatie-kosten en een vergoeding van ten minste 50% van de betaalde advieskosten ad €2.500,-.

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 zijn dienstverlening door Consument niet te informeren over het feit dat SPP zelf kosteloos een taxatie laat verrichten waardoor SPP geen gebruik maakt van het taxatierapport dat Consument heeft laten opstellen. Indien Consument dit tijdig had geweten had hij ervoor gekozen geen taxatie te laten doen omdat er gezien de waarde van het onderpand en de financiële situatie van Consument geen aanleiding bestond om te vermoeden dat de aangevraagde financiering bij SPP geen doorgang zou vinden en hij bij een andere aanbieder zou moeten aankloppen. Consument is door het handelen van de Adviseur onnodig op kosten gejaagd.

3.3 Daarnaast heeft Consument in zijn repliek aangevoerd dat de meerwaarde van het in de arm nemen van een adviseur in dit geval weg is. In een markt waarin de door geldver-strekkers aangeboden tarieven elkaar 0,1/0,2 % ontlopen bij een renteaanbod is het wel of niet maken van taxatiekosten van belang om het voordeel van een lagere rente bij de geldverstrekker niet teniet te doen.

3.4 Voorts heeft de Adviseur nagelaten aan te geven dat hij de taxatieopdracht goedkoper bij een andere taxateur had kunnen uitbesteden, namelijk voor € 500,-.

3.5 Nu de Adviseur twee taken vervult, advisering en bemiddeling, en hij ten aanzien van zijn adviestaak is tekortgeschoten stelt Consument dat hij ten minste 50% van de vergoeding ad € 2.500,- terug moet betalen.

Verweer van de Adviseur

3.6 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

3.7 Consument heeft de Adviseur benaderd op 29 mei 2018 om met spoed een financiering te regelen voor de aangekochte woning. De koopakte diende te passeren op 9 juli 2018. Tijdens het gesprek op 31 mei 2018 heeft de Adviseur aangegeven dat SPP mogelijk een aantrekkelijk aanbod zou kunnen uitbrengen. Of SPP dit ook daadwerkelijk zal doen weet men pas na acceptatie van de aanvraag door SPP.

3.8 Gezien de tijdsdruk heeft de Adviseur het advies gegeven om alvast een taxatie te laten uitvoeren. In de praktijk blijkt het taxeren van een woning meestal de vertragende factor te zijn. Op dat moment was immers niet bekend welke geldverstrekker het uiteindelijk zou worden. Mocht de overeenkomst niet worden aangegaan met SPP dan zou elders een aanvraag ingediend moeten worden met alle mogelijke vertraging van dien en daarbij nog de vertraging voor het uitvoeren van een taxatie. De Adviseur wist dat de doorlooptijden bij alle hypotheekverstrekkers op dat moment behoorlijk lang waren. Dit kon Consument zich niet permitteren.

3.9 De Adviseur heeft voorgesteld om namens Consument een kantoor in te schakelen voor het uitvoeren van de taxatie; Consument gaf er echter de voorkeur aan om zelf een kantoor te benaderen waar hij bekend mee was. Hier is Consument vrij in.

3.10 De Adviseur begrijpt dat Consument achteraf, nadat de financiering bij SPP rond is gekomen, het jammer vindt dat hij onnodig taxatiekosten heeft gemaakt; echter de Adviseur heeft Consument op goede gronden geadviseerd op voorhand een taxatie te laten uitvoeren.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur is tekortgeschoten in de uitoefening van zijn dienstverlening door Consument er niet op te wijzen dat SPP een taxatie, op eigen kosten, laat uitvoeren van het onderpand zoals weergegeven in overweging 2.5. Consument heeft een taxatierapport laten opmaken op advies van de Adviseur, en hij heeft hiervoor € 883,30 betaald. SPP maakte echter geen gebruik van het door Consument aangeleverde taxatierapport.

4.2 Dit geschil dient door de Commissie te worden beslecht binnen het juridisch kader waarbinnen de op de Adviseur rustende verplichtingen worden bepaald. De Commissie stelt hiertoe voorop dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW)).

In het licht hiervan rust op de Adviseur ten behoeve van Consument een zorgplicht. Tegenover zijn opdrachtgever dient een adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
Zie hiervoor onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl. Deze verplichtingen van de adviseur zijn niet alleen afhankelijk van de regels die zijn gesteld in de bestuursrechtelijke regels van de Wet financieel toezicht (Wft) en daarvan afgeleide regelingen, maar ook van de eisen van de redelijkheid en billijkheid die het contractenrecht aan de adviseur stelt.

4.3 De Commissie merkt op dat in het onderhavige geval sprake was van een adviesopdracht die met de nodige voortvarendheid opgepakt moest worden gelet op de termijn waarbinnen de financiering rond moest komen. De Adviseur heeft aangevoerd dat hij Consument heeft geadviseerd bij voorbaat een taxatie uit te laten voeren zodat dit niet voor vertraging zou zorgen in een volgende fase van het traject. Op dat moment was het renteaanbod door SPP nog niet uitgebracht en stond niet vast of de aanvraag bij SPP tot een offerte zou leiden.

4.4 De Commissie stelt vast dat het adviestraject heeft geleid tot het tijdig verkrijgen van de gewenste financiering. Op het moment dat Consument, op advies van de Adviseur, de taxatie liet verrichten was nog geen sprake van de voorwaarden zoals weergegeven in overweging 2.5, waarna SPP voor eigen rekening overgaat tot het taxeren van het onderpand. Het stond daarmee niet vast dat het kunnen overleggen van een taxatierapport niet nodig zou zijn. Het advies was dan ook passend en in het belang van Consument gelet op zijn wens om tijdig een passende financiering te verkrijgen voor de aangekochte woning.

4.5 Consument heeft ervoor gekozen zelf een taxateur (een bekende van Consument) te willen benaderen nadat de Adviseur had voorgesteld namens hem een taxateur in te schakelen. Het prijsverschil komt dan ook voor rekening en risico van Consument. Indien Consument een prijsvergelijking had willen maken tussen zijn taxateur en de taxateur die door de Adviseur zou zijn ingeschakeld had het op zijn weg gelegen naar de kosten te vragen.

4.6 De Commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur in gebreke is gebleven in de nakoming van de op hem rustende verplichtingen en de Commissie ziet geen aanleiding om de vordering van Consument geheel of gedeeltelijk toe te wijzen.

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.