Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0443
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, prof. mr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 augustus 2020
Ingediend door	: De heer [consument I] en mevrouw [consument II], verder te noemen de consumenten
Tegen	: M&A Financieel Advies B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over uitgevoerde advies- en bemiddeldienstverlening. De consumenten menen dat de adviseur niet voldoende voortvarend heeft gehandeld en fouten heeft gemaakt, waardoor zij schade hebben geleden. De consumenten menen daarom dat zij niet gehouden zijn de volledige advieskosten aan de adviseur te betalen. Niet is komen vast te staan dat het handelen van de adviseur heeft geleid tot schade. Niet is gebleken dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur en de meegestuurde audio-opname van een gesprek tussen de adviseur en geldverstrekker [Y]; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de adviseur en 6) aanvullende informatie van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 maart 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 consumenten hebben op enig moment een hypothecaire geldlening gesloten bij geldverstrekker [X].

2.2 Op 15 december 2019 hebben de consumenten zich per e-mail gewend tot de (rechtsvoorganger van) de adviseur. In de e-mail hebben de consumenten de adviseur gevraagd naar de mogelijkheden om de hypothecaire geldlening voor een langere duur vast te zetten tegen een lagere rente. Op 16 januari 2020 hebben de consumenten de adviseur per e-mail opdracht gegeven om de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker.

2.3 Op 20 maart 2020 heeft de adviseur een rentereservering gemaakt bij geldverstrekker [Y]. Op 9 april 2020 hebben de consumenten het rentevoorstel getekend van geldverstrekker [Y].

2.4 Op 20 april 2020 heeft geldverstrekker [X] de consumenten een definitieve aflosnota met een geldigheidsduur tot en met 31 mei 2020 gestuurd. De verschuldigde vergoeding voor vervroegde aflossing bedraagt € 6.843,75 bij een aflossing per 4 mei 2020.

2.5 Op 22 april 2020 heeft de adviseur de consumenten per e-mail verzocht om de aflosnota van geldverstrekker [X] aan hem toe te sturen om daarmee het dossier compleet te maken. Diezelfde dag hebben de consumenten om 21:03 per e-mail de aflosnota van geldverstrekker [X] aan de adviseur gestuurd. Verder luidt de e-mail van de consumenten aan de adviseur, voor zover relevant, als volgt:: "*De aflosnota is fors lager uitgevallen! Via de website van* [geldverstrekker [X]] *was de boete een bedrag van 16.300 euro en deze is nu vastgesteld op 6.843,75 (= 9.456 euro minder)*"

2.6 Op 27 april 2020 heeft geldverstrekker [Y] het complete dossier van de adviseur ontvangen.

2.7 Op 20 mei 2020 heeft geldverstrekker [X] de rente van (vergelijkbare) leningen uit haar assortiment aangepast waardoor de vergelijkingsrente is verlaagd die gehanteerd wordt bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing.

2.8 Op 25 mei 2020 heeft de adviseur op verzoek van geldverstrekker [Y] de consumenten verzocht om een nieuwe werkgeversverklaring met daarin een zogeheten 'coronaverklaring'. Op 27 mei 2020 hebben de consumenten per e-mail de werkgeversverklaring aan de adviseur gestuurd.

2.9 Op 25 juni 2020 heeft de adviseur per e-mail de definitieve offerte van geldverstrekker [Y] aan de consumenten gestuurd. De adviseur heeft vervolgens de consumenten de factuur gestuurd voor de kosten van zijn werkzaamheden. Deze kosten bedragen € 1.499,-. Diezelfde dag hebben de consumenten de adviseur per e-mail geïnformeerd dat er (weer) een verkeerd adres op de offerte van geldverstrekker [Y] staat.

2.10 Op 26 juni 2020 hebben de consumenten de adviseur een e-mail gestuurd, waarin zij hem onder meer hebben gevraagd naar de nieuwe aflosnota bij geldverstrekker [X]. Deze aflosnota bleek nog niet te zijn opgevraagd. Ook hebben de consumenten de adviseur gevraagd waarom de notaris nog geen hypotheekstukken heeft ontvangen van geldverstrekker [Y] voor het opstellen van de hypotheekakte. De adviseur heeft op 29 juni 2020 de e-mail van de consumenten beantwoord. Daarin heeft de adviseur de consumenten uitgelegd dat het aan de notaris is om een nieuwe aflosnota op te vragen indien de oude verloopt. Daarnaast heeft de adviseur de consumenten geïnformeerd dat het belangrijk is dat hij die dag de offerte getekend retour van hen ontvangt, omdat er anders geen stukken naar de notaris worden gestuurd. Diezelfde dag hebben de consumenten aan de adviseur de ondertekende offerte van geldverstrekker [Y] gestuurd.

2.11 Doordat het adres van de consumenten op de eerdere offerte niet correct was vermeld heeft de adviseur op 30 juni 2020 van geldverstrekker [Y] een nieuwe offerte ontvangen. Diezelfde dag heeft de adviseur de consumenten per e-mail verzocht om de nieuwe offerte te tekenen. Op 2 juli 2020 hebben de consumenten de adviseur per e-mail geïnformeerd dat de nieuwe offerte van geldverstrekker [Y] nog vol fouten zit. Diezelfde dag hebben de consumenten de nieuwe getekende offerte per e-mail aan de adviseur gestuurd.

2.12 Op 8 juli 2020 heeft geldverstrekker [X] de consumenten een nieuwe definitieve aflosnota gestuurd. De aflosnota vermeldt een verschuldigde vergoeding voor vervroegde aflossing per 17 juli 2020 van € 9.590,13.

2.13 Op 10 juli 2020 hebben de consumenten voor het eerst per e-mail aan de adviseur hun ongenoegen geuit over verhoging van de vergoeding voor vervroegde aflossing door de lange doorlooptijd van hun financieringsaanvraag bij geldverstrekker [Y].

2.14 Op 15 juli 2020 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

2.15 Op 9 en 11 augustus 2020 heeft de adviseur de consumenten per brief en per e-mail aangemaand om de factuur voor zijn dienstverlening te betalen. Op 17 augustus 2020 hebben de consumenten per e-mail aan de adviseur verklaard eerst een passende oplossing te willen vinden voordat zij overgaan tot betaling. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.16 De consumenten stellen dat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening waardoor zij financieel nadeel hebben geleden. De consumenten stellen dat de adviseur hen onvoldoende heeft begeleid tijdens het adviesproces. Zo was de adviseur onvoldoende (telefonisch) bereikbaar. Daarnaast heeft de adviseur slordig gehandeld door verkeerde adres- en contactgegevens te gebruiken van de consumenten en door stukken kwijt te raken. De adviseur heeft volgens de consumenten niet voortvarend opgetreden bij de financierings-aanvraag, waardoor zij overal zelf achteraan moesten gaan. De adviseur had tijdig moeten constateren dat het passeren van de hypotheekakte vóór 1 juni 2020 mogelijk niet meer haalbaar was. De vertraging in de aanvraagprocedure bij geldverstrekker [Y] heeft geleid tot een hogere verschuldigde vergoeding voor vervroegde aflossing voor de consumenten. De consumenten vorderen van de adviseur een bedrag van € 2.746,- dan wel matiging van de advieskosten.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening tegenover de consumenten en zo ja, of dit aanleiding biedt tot matiging van de (nog) verschuldigde advieskosten of het toewijzen van schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten ongegrond is en zij baseert zich voor dit oordeel op het volgende.

De adviseur heeft gehandeld als redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur betreft een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek). In het licht van de overeenkomst van opdracht rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht tegenover de consumenten een zorgplicht.

3.3 De inhoud van de zorgplicht van de adviseur is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.[1]

[1] Zie HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl

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.

Er is geen grond gebleken op grond waarvan de consumenten recht hebben op schadevergoeding

3.4 Niet is komen vast te staan dat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening tegenover de consumenten op een wijze die matiging van de in rekening gebrachte advieskosten van € 1.499,- rechtvaardigt. Daarbij gaat de commissie uit van het volgende.

a) De gegeven opdracht is (correct) door de adviseur uitgevoerd

3.5 Voorop staat dat de consumenten zich hebben gewend tot de adviseur voor het oversluiten van hun hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker tegen een lagere rente en voor een lagere periode. De adviseur heeft voldaan aan deze opdracht. Immers hebben de consumenten door bemiddeling van de adviseur hun hypothecaire geldlening overgesloten naar geldverstrekker [Y] waardoor hun maandlasten zijn verlaagd en zij daarover voor een langere duur zekerheid hebben. Daarbij staat niet ter discussie dat de consumenten er vooraf mee bekend waren dat zij een vergoeding verschuldigd waren aan geldverstrekker [X] wegens het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening.

b) De verhoging van de verschuldigde vergoeding is niet toe te rekenen aan de adviseur

3.6 Vaststaat dat de consumenten vanwege de geldigheidsduur van de definitieve aflosnota van geldverstrekker [X] van 20 april 2020 de hypotheekakte uiterlijk 31 mei 2020 dienden te passeren om gebonden te blijven aan de geoffreerde vergoeding voor vervroegde aflossing van € 6.843,75. De verschuldigde vergoeding voor vervroegde aflossing is verhoogd nadat geldverstrekker [X] de rente voor vergelijkbare leningen op 20 mei 2020 heeft verlaagd. Doordat het passeren van de hypotheekakte niet kon plaatsvinden vóór 1 juni 2020, hebben de consumenten uiteindelijk een vergoeding voor vervroegde aflossing betaald van € 9.590,13.

3.7 Niet is gebleken dat de adviseur de stukken te laat heeft geleverd aan geldverstrekker [Y]. Vaststaat dat het dossier van de consumenten bij de adviseur op woensdag 22 april 2020 om 21:02 compleet was nadat zij de aflosnota van geldverstrekker [X] hadden gestuurd. Niet staat ter discussie dat geldverstrekker [Y] – na het weekend - op maandag 27 april 2020 alle stukken heeft ontvangen van de adviseur.

3.8 Verder is aannemelijk dat geldverstrekker [Y] door de gevolgen van COVID-19 en de feestdagen in april, mei en juni een langere verwerkingstijd nodig heeft gehad om de financieringsaanvraag van de consumenten te beoordelen.

Uit de audio-opname, het gesprek dat de adviseur heeft gevoerd met een medewerker van geldverstrekker [Y], volgt ook dat er voor de acceptatie van een financieringsaanvraag circa vijftien werkdagen gelden vanaf het moment dat het dossier bij de geldverstrekker compleet is. Uit de audio-opname volgt ook dat het 'koppelen van poststukken aan een dossier' enkele dagen in beslag kan nemen, voordat de afdeling acceptatie van de geldverstrekker de stukken kan bekijken. Daarnaast is niet door de consumenten weersproken dat geldverstrekker [Y] vanwege strengere COVID-19 maatregelen een nieuwe werkgeversverklaring bij hen heeft opgevraagd met daarin een zogeheten 'coronaverklaring'. Deze werkgeversverklaring heeft de adviseur op 25 mei 2020 aan de consumenten verzocht, waarna de adviseur deze op 27 mei 2020 heeft geleverd aan geldverstrekker [Y].

3.9 De commissie ziet op grond van de hiervoor genoemde gang van zaken geen aanleiding om te concluderen dat het de adviseur valt te verwijten dat de hypotheekakte niet vóór 1 juni 2020 gepasseerd kon worden. Zodoende valt het niet de adviseur te verwijten dat de consumenten geconfronteerd werden met het betalen van een hogere vergoeding voor vervroegde aflossing dan eerder geoffreerd was door geldverstrekker [X] op 20 april 2020. De gevorderde schade, te weten het verschil tussen de geoffreerde aflossingskosten van € 2.746,-, komt zodoende niet voor vergoeding in aanmerking.

c) De consumenten hadden keuzevrijheid willen hebben

3.10 Ter zitting hebben de consumenten verklaard dat zij nog de keuzevrijheid hadden willen hebben om door te gaan met de aflosnota van geldverstrekker [X] of om op een later moment een nieuwe aflosnota bij de geldverstrekker op te vragen. De adviseur heeft daarbij verklaard dat de offerte van geldverstrekker [Y] tot één jaar geldig was.

3.11 Voor zover de consumenten de vrijheid hadden gekregen om af te zien van de aflossing van de hypothecaire geldlening bij geldverstrekker [X] ná 31 mei 2020, staat daarmee niet vast dat zij in een voordeligere positie waren geraakt als zij hiervan gebruik hadden gemaakt. Immers is de rente die gehanteerd wordt door geldverstrekkers niet voorspelbaar. De commissie kan daarom ook niet concluderen dat de beperking in de mogelijke keuzevrijheid van de consumenten heeft geleid tot financiële benadeling.

Conclusie

3.12 Hoewel de commissie oog heeft voor de teleurstelling van de consumenten, oordeelt zij dat deze teleurstelling niet aan de adviseur kan worden toegerekend. De teleurstelling van de consumenten gaat over het maximale voordeel dat zij naar hun mening niet hebben gehaald uit het door hen ingezette traject, omdat zij geconfronteerd werden met een aflossings-vergoeding die hoger uitpakte dan wanneer de stukken eerder door geldverstrekker [Y] zouden zijn verwerkt.

De combinatie van de verschillende feestdagen en de - op dat moment - niet op voorhand te verwachten eis van geldverstrekker [Y] om een aanvullende werkgeversverklaring te verzoeken hebben in samenhang ertoe heeft geleid dat er niet vóór 1 juni 2020 gepasseerd kon worden. Dat de stukken niet 'tijdig' verwerkt zijn door geldverstrekker [Y] kan de adviseur niet worden verweten. Daarbij is de commissie van oordeel dat voldoende is gebleken dat de adviseur zich in dit dossier voldoende positief voor de consumenten heeft ingespannen en op dat punt niet is tekortgeschoten. Tot slot zijn de consumenten er onvoldoende in geslaagd om aan te tonen dat sprake is van voldoende verband tussen de gedragingen en omissies die zij de adviseur verwijten en het door hen gestelde geleden nadeel.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 400

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.