KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-244 d.d. 30 augustus 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

De Commissie van oordeel dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene met betrekking tot de advisering en bemiddeling over een hypothecaire geldlening. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 1 november 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 9 januari 2012;
- de repliek van Consument van 25 januari 2012;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 februari 2012;
- de brief van Aangeslotene van 1 juni 2012 met als bijlage een duplicaat van het taxatierapport;
- de brief van Consument van 8 juni 2012; en
- de brief van Aangeslotene van 14 juni 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 mei 2012. Daar zijn partijen verschenen.
Naar aanleiding van de mondelinge behandeling heeft de Commissie Aangeslotene verzocht om het taxatierapport te overleggen. Aangeslotene heeft aan dit verzoek voldaan en een duplicaat van het taxatierapport opgestuurd. Ook heeft de Commissie Consument verzocht om nog enkele aanvullende stukken te overleggen. Consument heeft aan dit verzoek voldaan en Aangeslotene is in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren. Aangeslotene heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Nadat Consument een koopovereenkomst voor een woning heeft getekend, heeft zij in het kader van een door haar af te sluiten hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van de woning, bij Aangeslotene en een andere tussenpersoon offertes voor een hypothecaire geldlening aangevraagd. Omdat de door Aangeslotene op

1 maart 2010 verstrekte offerte gunstiger was voor Consument, heeft zij besloten om met Aangeslotene verder te gaan.
De moeder van Consument heeft namens Consument een aantal keer aan Aangeslotene gevraagd of die offerte gezien het salaris van Consument juist was, omdat in de offerte melding werd gemaakt van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Aangeslotene heeft bevestigd dat de offerte juist was.
Op 5 maart 2010 heeft er in het kader van de offerte een gesprek plaatsgevonden tussen Aangeslotene en Consument. Consument heeft tijdens dit gesprek diverse formulieren ondertekend, waaronder de aanvraag voor het maken van een taxatie van de aan te kopen woning. Op het aanvraagformulier staat de naam van Aangeslotene vermeld. Op het aanvraagformulier staat het volgende vermeld: "*De nota van de taxatie zal verrekend worden met de hypotheek tenzij anders word overeengekomen of de hypotheek niet doorgaat.*" Van een nadere overeenkomst en/of afspraken tussen Consument en Aangeslotene is niet gebleken. Op basis van dit aanvraagformulier is de taxatie van de aan te kopen woning uitgevoerd en er is een taxatierapport opgesteld.
Op de dag dat het in de koopovereenkomst opgenomen financieringsvoorbehoud afliep, had Consument van Aangeslotene nog geen bevestiging ontvangen dat de financiering akkoord was. De moeder van Consument heeft Aangeslotene daarom gebeld. Die heeft toen gezegd dat Consument uitstel moest aanvragen. Tevens heeft de moeder van Consument de potentiële geldverstrekker gebeld. Toen is gebleken dat de potentiële geldverstrekker niet akkoord ging met de offerte. Consument bleek niet voor NHG in aanmerking te komen.
De verkoper van de woning is akkoord gegaan met een verlenging van het financieringsvoorbehoud, zodat Consument nog de mogelijkheid kreeg om ergens anders een hypothecaire geldlening af te sluiten. Omdat Consument niet tevreden was met de dienstverlening van Aangeslotene, heeft Consument via een andere tussenpersoon de hypothecaire geldlening afgesloten. In het kader hiervan is de woning nogmaals getaxeerd en een tweede taxatierapport opgesteld.
Enkele maanden na het laatste contact tussen Aangeslotene en Consument, heeft Aangeslotene een factuur (d.d. 15 juni 2010) gestuurd voor de taxatiekosten van de woning. (€ 535,50). Consument heeft geweigerd om de factuur te voldoen omdat zij van mening is dat zij onjuist is voorgelicht door Aangeslotene. Uiteindelijk heeft Consument deze factuur inclusief de inmiddels verschuldigde incassokosten en rente (€ 196,51) onder protest voldaan.

3. Geschil

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het door haar betaalde bedrag van € 732,01, zijnde de taxatie- en incassokosten.
Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht.

Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

De Commissie stelt vast dat de moeder van Consument namens Consument eind 2009 contact heeft opgenomen met Aangeslotene voor advies en bemiddeling voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Vanwege onvrede heeft Consument in maart/april 2010 de samenwerking met Aangeslotene beëindigd en een andere hypotheekadviseur gezocht.
De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene zijn zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is nagekomen. De Commissie neemt daarbij in overweging dat van Aangeslotene als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener mag worden verwacht dat hij zijn cliënten zorgvuldig adviseert en informeert, alsmede zich verdiept in de persoonlijke omstandigheden van een klant.
Naar het oordeel van de Commissie kan het door Aangeslotene gegeven advies niet als passend voor Consument worden aangemerkt. Consument voldeed op grond van haar inkomen niet aan de vereisten voor een hypothecaire geldlening met NHG. Desondanks heeft Aangeslotene een hypotheekofferte met NHG aangevraagd. Aangeslotene heeft daarmee de op haar rustende zorgplicht verzaakt.
Voorts overweegt de Commissie dat Aangeslotene Consument niet adequaat op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de aanvraag. Zij heeft daarbij niet de voortvarendheid aan de dag gelegd die van haar verwacht mocht worden. Deze tekortkomingen kunnen naar het oordeel van de Commissie aan Aangeslotene worden toegerekend.
De Commissie acht het begrijpelijk dat Consument door de gebrekkige wijze van informatieverstrekking gedurende het aanvraagtraject het vertrouwen in Aangeslotene verloor. Het stond Consument vrij de samenwerking met Aangeslotene te beëindigen, al was het beter geweest als zij dit aan Aangeslotene zou hebben medegedeeld.
Op het aanvraagformulier staat onder meer vermeld dat de taxatiekosten met de hypotheek verrekend zullen worden, tenzij “de hypotheek niet doorgaat”. Partijen verschillen van opvatting over de vraag of Consument hieruit mocht begrijpen dat zij de taxatiekosten niet zou behoeven te voldoen indien de aangevraagde geldlening niet werd verkregen. Naar het oordeel van de Commissie is de betrokken zinsnede niet duidelijk, en dient deze onduidelijkheid voor rekening van Aangeslotene te komen, in het bijzonder nu Consument van het achterwege blijven van de aangevraagde geldlening geen verwijt kan worden gemaakt. Daarbij komt dat Aangeslotene in dit geval, ook als de betrokken zinsnede zo zou moeten worden uitgelegd dat Consument bij het niet doorgaan van de hypotheek de taxatiekosten zelf zou dienen te voldoen, voor de taxatiekosten aansprakelijk zou zijn.

Afdoende is namelijk komen vast te staan dat Consument om de door haar verlangde lening bij een andere geldverstrekker te krijgen, een nieuwe taxatie moest laten uitvoeren. De kosten van de eerste taxatie zijn daardoor nodeloos gemaakt. De Commissie oordeelt dat deze nodeloos gemaakte kosten in redelijkheid als schade zijn toe te rekenen aan de fouten die Aangeslotene heeft gemaakt, zowel door ten onrechte een lening met NHG aan te vragen als door de gebrekkige informatievoorziening die voor Consument aanleiding was een andere adviseur te zoeken. Aangeslotene dient dan ook het door Consument betaalde bedrag ad € 732,01, zijnde de tevergeefs gemaakte kosten voor het taxatierapport en de incassokosten, te vergoeden.
Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken daarom blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 732,01 en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.