**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-506**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 12 november 2018 |
| Ingediend door | : De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen Consumenten |
| Tegen | : OLAV B.V., gevestigd te Heeze, verder te noemen Adviseur |
| Datum uitspraak | : 16 juli 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft geklaagd tegen de makelaar en de hypotheekadviseur, die onder dezelfde handelsnaam werken. De Commissie heeft de klacht tegen de makelaar niet behandelbaar aangemerkt en de klacht tegen de Adviseur afgewezen. De stelling van Consument dat het vertrouwen zou zijn gewekt dat een hypothecaire geldlening tot stand zou kunnen komen, heeft de Commissie niet gevolgd.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consumenten op het verweer;
- de laatste reactie van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Consumenten hebben in 2017 via [X] makelaardij gevestigd te [plaatsnaam 1] hun woning in [plaatsnaam 2] verkocht en via dezelfde makelaar een nieuwe woning in [plaatsnaam 1] aangekocht.

2.2 In september 2017 hebben Consumenten een oriënterend gesprek gevoerd met Adviseur over de financiering van de nieuwe woning, die een vraagprijs kende van € 310.000,-. Na afloop van dit gesprek hebben Consumenten aan Adviseur de jaarcijfers van hun onderneming gezonden, begeleid door een e-mail met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

> *Zoals woensdagavond besproken, stuur ik je de gevraagde gegevens door. Zie bijlage.*
>
> *Zou je nog eens een berekening kunnen maken, zoals woensdagavond maar dan zonder het bedrag van € 35.000,00 (vd beleggingsverzekering wat vrij komt) mee te nemen in de hypotheek. Deze willen wij nl gebruiken voor evt verbouwingen, mocht alles doorgaan.*

2.3 Op 14 november 2017 heeft nogmaals contact plaatsgevonden tussen Consumenten en Adviseur. Op 15 november 2017 heeft Adviseur aan [X] makelaardij een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

> *U heeft mij gevraagd om een uiteenzetting betreffende aankoop [adres 1] en de financiering hiervan door [Consumenten].*
>
> *Op basis van de aangeleverde inkomensgegevens zouden cliënten een deel van de benodigde financiering kunnen krijgen. Het overige deel wat benodigd is om de financiering rond te kunnen krijgen moet komen uit de verkoopopbrengst van de huidige woning (€ 210.000.-).*
>
> *Uit deze verkoop komt een aanzienlijk bedrag vrij aan overwaarde die bestaat uit een gedeelte opbrengst verkoop welke direct beschikbaar is en een deel opbrengst verpande levensverzekering.*
>
> *Helaas komen de gelden uit deze verzekering pas na ongeveer 5 weken vrij na het passeren van de eigen woning.*
>
> *Dat betekent dus dat er dus minimaal 4 a 5 weken moet zitten tussen overdracht huidige woning en de aan te kopen woning. Op basis hiervan is de verwachting dat cliënten omstreeks 15 maart kunnen afnemen.*
>
> *Indien de termijn van aanvaarding korter zal zijn zie ik geen mogelijkheden om een financiering te verkrijgen voor mijn cliënten.*

*Op basis van de aangeleverde gegevens waarvan ik nog wel de definitieve cijfers 2017 t.m. nov dien te ontvangen zou een hypotheek mogelijk kunnen zijn als er rekening wordt gehouden met een ruime periode tussen verkoop en aankoop.*

*Uiteraard zijn de huidige berekeningen gedaan op de huidige regelgeving en huidige marktrente en tot op heden geheel vrijblijvend zonder hier enig recht aan te kunnen ontlenen.*

*Mocht u nog vragen hebben dan verneem ik dat graag van u.*

2.4 Op 15 december 2017 delen Consumenten aan Adviseur mede dat zij de woning hebben gekocht. De aankoopprijs van de nieuwe woning was € 297.500,-. De ontbindende voorwaarden uit de koopovereenkomst liepen af op 20 januari 2018, de transportdatum was 15 maart 2018.

2.5 Op 1 februari 2018 heeft Adviseur aan de makelaar laten weten dat het op dat moment onmogelijk was een hypothecaire geldlening aan te vragen of aan te geven of de financiering zou rondkomen.

2.6 Nadat Adviseur de benodigde gegevens van Consumenten had ontvangen, heeft hij getracht een hypotheekofferte aan te vragen. Op 5 maart 2018 heeft Adviseur aan Consument laten weten dat ten hoogste een financiering van € 216.400,- mogelijk was. De verzochte financiering blijkt daarmee niet mogelijk. Op 14 maart 2018 heeft Adviseur laten weten dat na een herbeoordeling van de stukken bij NIBC slechts een geldlening van €175.000,- mogelijk is.

2.7 Op 15 maart 2018 kon transport van de woning bij de notaris niet plaatsvinden. De verkopende partij heeft Consumenten in gebreke gesteld en hun 8 dagen gegeven om alsnog transport te regelen.

2.8 Consumenten hebben vervolgens een andere adviseur in de arm genomen, die de hypothecaire geldlening tot stand heeft gebracht. Daarbij is de waarde van de beleggingsverzekering ingebracht.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen financiële schadevergoeding van Adviseur.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Allereerst hebben Consumenten gesteld dat de makelaar en Adviseur in feite dezelfde rechtspersoon betreffen. De makelaar heeft een fout gemaakt door de woning aan te bieden voor een vraagprijs die € 5.000,- lager lag dan de afgesproken prijs. Omdat de koper volgens Consumenten dat meerdere ook zou hebben betaald, wordt compensatie met dat bedrag verzocht.

3.3 Daarnaast wordt schade gevorderd doordat een andere hypothecaire geldlening tot stand is gekomen dan gewenst was. Consumenten waren niet op de hoogte gehouden van de gevolgen die verbonden zijn aan het mislopen van de ontbindende voorwaarden of de transportdatum. Uiteindelijk leek het er op 5 maart 2018 op dat de geldlening tot stand zou worden gebracht. Consumenten hebben gesteld dat Adviseur destijds heeft aangegeven dat Consumenten niet verder dan een uur van hun huis af mochten zijn, omdat zij vanwege de naderende datum van transport van 15 maart 2018 direct actie zouden moeten nemen ten aanzien van de overeenkomst van geldlening. Doordat Consumenten thuis moesten blijven, heeft inkomstenderving plaatsgevonden. Uiteindelijk heeft Adviseur op 14 maart 2018 laten weten dat het vanwege een fout van de accountant van Consumenten in het geheel niet mogelijk was een geldlening te krijgen.

Consumenten hebben toen via hun assurantietussenpersoon alsnog met spoed een hypothecaire geldlening verkregen. De hypotheekvorm heeft echter niet de gewenste vorm en bovendien hebben Consumenten hun beleggingsverzekering moeten afkopen, terwijl dat niet de bedoeling was. In dat verband vorderen zij de waarde van de beleggingsverzekering à € 36.000,- en € 150,- per maand gedurende de looptijd van de nieuwe geldlening vanwege de hogere lasten die daaruit voortvloeien. Tot slot hebben Consumenten twee weken langer elders moeten verblijven omdat zij geen woning hadden. Daardoor hebben zij met stressklachten te kampen gehad. Zij vorderen de kosten van kalmerende medicatie.

*Verweer van Adviseur*

3.4 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat Consumenten een klacht hebben over een makelaar en de Adviseur. Weliswaar werken beide partijen onder dezelfde naam, maar de klacht die Consumenten ten aanzien van de makelaar hebben ingediend, kan de Commissie niet behandelen.

De makelaar is geen in het dienstverleningsregister van Kifid ingeschreven Financiële dienstverlener, zoals wel is vereist voor de behandelbaarheid door de Commissie. Zie voor de definitie van Financiële dienstverlener Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, artikel 60.

4.2 Daarmee blijft over de vraag of in de gegeven omstandigheden kan worden vastgesteld dat Adviseur is tekortgeschoten jegens Consumenten. De Commissie meent dat daarvoor geen aanleiding in het dossier is te vinden en motiveert dat oordeel als volgt.

4.3 Niet gebleken is dat Adviseur op enig moment heeft toegezegd of het vertrouwen heeft gewekt dat een hypothecaire geldlening tot stand zou kunnen worden gebracht. Dat Consumenten desondanks tot de aankoop van de woning zijn overgegaan, is wellicht een omstandigheid die de makelaar kan worden verweten, maar een oordeel daarover kan de Commissie gelet op het in 4.1 overwogene niet vellen. Adviseur heeft gemotiveerd gesteld dat de verzochte financiering onmogelijk bleek vanwege fouten in de door de accountant van Consumenten aangeleverde stukken. Of op Adviseur een plicht rustte deze stukken zelfstandig te controleren, kan in het kader van deze procedure in het midden blijven, nu een schending van een dergelijke verplichting volgens de vaste lijn van de Commissie ten hoogste leidt tot een terugbetalingsverplichting van een deel van de in rekening gebrachte advieskosten. Dat Consumenten advieskosten in rekening is gebracht, is niet gebleken.

4.4 De Commissie concludeert dat de vorderingen dienen te worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*