Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-543
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal , secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 1 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben zich gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van hun huidige hypotheek. Bij aanvang van het adviestraject heeft Consument de Adviseur gevraagd aan te geven wanneer een taxatierapport kan worden aangevraagd. Na het verzenden van de hypotheekaanvraag is door de Adviseur aangegeven dat de hypothecaire geldlening op basis van de WOZ-waarde moet kunnen worden aangevraagd. In een later stadium heeft de Adviseur Consument bericht dat toch een taxatierapport nodig zal zijn. Het aanleveren van het taxatierapport heeft drieënhalve week geduurd. Na acceptatie van het aanbod van de Geldverstrekker is Consument door de notaris gewezen op een openstaand bedrag van € 12.916,18, zijnde de aflossingsvergoeding die hij nog verschuldigd is. Consument vordert betaling van de resterende aflossingsvergoeding door de Adviseur. Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur eerder een taxatierapport had moeten opvragen. Door dat niet te doen is het proces vertraagd en is de aflossingsvergoeding hoger uitgevallen. De Commissie overweegt dat de verwachting van de Adviseur dat geen taxatierapport nodig zou zijn gerechtvaardigd was vanwege de hoge overwaarde van de woning. Bij het direct opvragen van het taxatierapport bestaat immers het risico dat Consument op overbodige kosten wordt gejaagd. Indien de Adviseur bij aanvang duidelijk was gemaakt dat haast geboden was met het adviestraject, kan dat aanleiding zijn om bij voorbaat een taxatierapport op te vragen. Dat de Adviseur bekend was of had moeten zijn dat haast geboden was bij de advisering is gesteld noch gebleken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;

- de dupliek van de 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 Consument en zijn echtgenote hebben zich gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van hun huidige hypotheek. Op 19 september 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument, zijn echtgenote en de Adviseur. In het gesprek heeft Consument aangegeven dat hij de vergoeding wegens vervroegde aflossing en bijkomende kosten wilt meefinancieren met de nieuwe geldlening. Door Consument is vervolgens een voorlopige aflosnota aangevraagd. In de aflosnota is een vergoeding wegens vervroegde aflossing opgenomen van € 10.505,11. De voorlopige aflosnota is na ontvangst verzonden aan de Adviseur.

2.2 Op 24 september 2019 heeft Consument de Adviseur per e-mail het volgende gevraagd:

"(…)
Krijgen we van jou een seintje zodra we de taxatie van de woning kunnen aanvragen? (…)"

2.3 De Adviseur heeft de e-mail van Consument bevestigend beantwoord:

"(…)
Dat krijgen jullie zeker, verwacht het morgen af te hebben. (…)"

2.4 Op 4 oktober 2019 heeft de Adviseur Consument bericht dat hij alle op dat moment benodigde documenten heeft ontvangen en dat de hypotheekaanvraag verzonden is.

2.5 Op 8 oktober 2019 heeft Consument een voorlopige offerte van Syntrus Achmea (hierna: de Geldverstrekker) ontvangen.

2.6 Per e-mail van 9 oktober 2019 heeft Consument de Adviseur het volgende bericht verstuurd:

"(…)
Bijgaand de woz beschikking met peildatum 1-1-2018.

Zoals reeds telefonisch aangegeven heeft [de hypotheekadviseur] ons laten weten dat een taxatierapport niet nodig zou zijn. (…)"

2.7 Bij e-mail van 10 oktober 2019 heeft de Adviseur het volgende geantwoord:

"(…)
Ik heb [de hypotheekadviseur] gesproken en het zou inderdaad op basis van WOZ moeten kunnen. De WOZ ontbreekt echter in de bijlage. Willen jullie deze nogmaals sturen? (…)"

2.8 Op 10 oktober 2019 is door Consument de WOZ-beschikking met peildatum 1 januari 2018 verzonden naar de Adviseur.

2.9 Consument heeft de voorlopige offerte van de Geldverstrekker ondertekend en verzonden aan de Adviseur op 14 oktober 2019.

2.10 Op 17 oktober 2019 heeft Consument bericht gekregen van de Adviseur dat de aanvraag ter beoordeling bij de Geldverstrekker ligt en dat de notaris is verzocht de aflosnota op te vragen per 1 november 2019.

2.11 De Adviseur heeft op 24 oktober 2019 telefonisch contact opgenomen met Consument en aangegeven dat toch een taxatierapport nodig zal zijn. Op 25 oktober 2019 heeft Consument bericht ontvangen van [naam taxateur] dat zo snel mogelijk een afspraak zal worden gemaakt.

2.12 Op 29 oktober 2019 heeft de Adviseur Consument per e-mail het volgende geschreven:

"(…)
Bijgevoegd uw persoonlijk financieel plan. Ik verzoek u de akkoordverklaring uit dit plan ondertekend te retourneren, deze heb ik los toegevoegd als bijlage.

Wat betreft de taxatie, vreemd dat hier nog geen contact over is opgenomen, ik ga er achteraan! (…)"

2.13 Consument heeft op 29 oktober 2019 telefonisch een afspraak gemaakt met [naam taxateur] voor taxatie op 4 november 2019. Vanwege een vergissing heeft de afspraak geen doorgang gevonden. Er is een nieuwe afspraak gemaakt voor taxatie op 11 november 2019.

2.14 Op 12 november 2019 heeft Consument de Adviseur per e-mail het volgende bericht:

"(…)
De taxatie is gisteren geweest wil je het bureau die de taxatie gedaan heeft porren om het zsm af te ronden zodat we niet nog meer tijd verliezen. Dit jaar de hypotheekakte laten passeren moet toch lukken met een beetje druk.

Laat me svp weten of het gaat lukken. (…)"

2.15 De Adviseur heeft op het bericht van Consument geantwoord dat hij er achteraan zal gaan.

2.16 Bij e-mails van 14 en 15 november 2019 heeft Consument bij de Adviseur naar de stand van zaken met betrekking tot het taxatierapport gevraagd. De adviseur heeft op 15 november 2019 het volgende geantwoord:

"(…)
ik heb vandaag nog gebeld voor een update, ze zijn ermee bezig. Het dossier is verder helemaal compleet, zodra het taxatierapport binnen is verwacht ik dat het binnen een week verder beoordeeld is. Bij een akkoord zitten jullie dan ook zeer snel bij de notaris! (…)"

2.17 Op 18 november 2019 heeft Consument het taxatierapport ontvangen. De Adviseur heeft Consument bericht dat het dossier ter acceptatie naar de geldverstrekker is verzonden.

2.18 Op 21 november 2019 heeft Consument bericht ontvangen van de Adviseur dat de Geldverstrekker alle documenten akkoord heeft bevonden.

2.19 Op 22 november 2019 heeft Consument de Adviseur gevraagd of de rente kan worden vastgezet voor 15 jaar.

De Adviseur heeft Consument daarop het volgende medegedeeld:

"(…)
Hartelijk dank voor jullie bericht. Ik heb het verzoek neergelegd bij Syntrus. De hypotheekaanvraag moet nu opnieuw getoetst worden. Hier zal een aantal werkdagen overeen gaan. Ook alle stukken worden opnieuw bekeken op geldigheid omdat er geen offerte uitgebracht mag worden op het moment dat stukken niet meer geldig zijn. (…)"

2.20 Op 27 november 2019 is Consument akkoord gegaan met het aanbod van de Geldverstrekker. De Adviseur heeft Consument diezelfde dag bericht dat de hypotheekakte kan passeren bij de notaris op 24 december 2019.

2.21 Op 9 december 2019 heeft Consument bericht gekregen van de notaris dat voor de vergoeding wegens vervroegde aflossing nog een bedrag van € 12.916,18 moet worden betaald. De totale vergoeding wegens vervroegde aflossing komt daarmee uit op een bedrag van € 22.318,-. Consument heeft de Adviseur vervolgens het volgende bericht:

"(…)
Zojuist het concept gekregen van de hypotheekakte, wij zouden circa 10.000,- euro boeterente moeten betalen en dat had [de Adviseur] uitgerekend en dat kwam ook naar voren bij de concept aflossingsnota waar [de Adviseur] bij was. Hier klopt nu dus helemaal niets van. wij zouden nu nog 12 mille uit eigen middelen moeten betalen. Dat gaan we niet doen. Willen jullie dit zsm uitzoeken. (…)"

2.22 Verdere uitwisseling van standpunten tussen Consument en de Adviseur heeft niet tot een oplossing geleid. Consument heeft zijn klacht op 19 februari 2020 ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 11.813,-, zijnde het verschil tussen de door de Adviseur bij aanvang berekende vergoeding wegens vervroegde aflossing van € 10.505,- en de vergoeding van € 22.318,- die Consument uiteindelijk heeft moeten betalen. Ook vordert hij wettelijke rente over voornoemd verschil.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens Consument.

Hierdoor is de vergoeding wegens vervroegde aflossing hoog opgelopen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument heeft meermaals gevraagd of een taxatie-rapport nodig zou zijn. De Adviseur heeft telkens aangegeven dat dit niet het geval was. Uiteindelijk moest toch een taxatierapport worden opgevraagd. Vervolgens heeft het taxatieproces ruim drieënhalve week geduurd. De aanvraag voor een nieuwe hypothecaire geldlening is daardoor vertraagd. De door Consument verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing is door de vertraging opgelopen tot een bedrag van € 22.318,- in plaats van de door de Adviseur bij aanvang van het adviestraject berekende vergoeding van € 10.505,-. Door niet meteen het taxatierapport op te vragen heeft de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument geschonden. De teveel betaalde vergoeding moet derhalve door de Adviseur worden vergoed.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens Consument vanwege de door Consument gestelde vertraging in het adviestraject. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden en licht dit als volgt toe.

4.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Uit hoofde van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR: 2003:AF0122, overweging 3.4.1. Dit brengt met zich mee dat van de Adviseur mag worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdspad van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte verzoeken van de Geldverstrekker binnen korte tijd aan Consument voorlegt.

4.3 De Commissie overweegt dat Consument erkent dat voor de hoogte van de door hem te betalen boeterente bepalend is de datum van het opvragen daarvan.

Hij stelt echter dat, indien de Adviseur zijn taak goed in acht genomen had en voor de aanvraag bij de Geldverstrekker een taxatierapport had laten opstellen, de boeterente eerder opgevraagd zou zijn en, gezien de renteontwikkeling, lager zou zijn dan de begin december 2019 opgevraagde boeterente. Onderzocht moet dan ook worden of de Adviseur gehouden was het taxatierapport eerder op te vragen dan hij nu gedaan heeft.

4.4 De Commissie maakt uit de overgelegde correspondentie op dat de Adviseur de verwachting had dat een taxatierapport niet nodig zou zijn, althans dat een WOZ-beschikking ook zou volstaan. Indien dat niet het geval zou zijn, zou de Adviseur bij Consument aangeven dat wel een taxatierapport benodigd zou zijn. Uiteindelijk is op 24 oktober 2019 door de Adviseur aangegeven dat een taxatierapport toch nodig is. Naar het oordeel van de Commissie kan de handelwijze van de Adviseur niet worden aangemerkt als een schending van zijn zorgplicht jegens Consument. Bij voldoende overwaarde van de woning is een WOZ-beschikking doorgaans voldoende. Gelet op de overwaarde, de hypothecaire geldlening bedraagt 39,75% van de marktwaarde van de woning, is de verwachting dat geen taxatierapport nodig zou zijn gerechtvaardigd. Indien de Adviseur direct had aangegeven dat een taxatierapport nodig zou zijn, bestaat het risico dat Consument op overbodige kosten wordt gejaagd. Een taxatierapport brengt immers kosten met zich mee. Dit kan anders zijn wanneer de Adviseur bij aanvang duidelijk was gemaakt dat haast geboden was met het adviestraject. Dit kan aanleiding geven het risico op overbodige kosten van ondergeschikt belang te beschouwen ten opzichte van het belang van een spoedige doorloop van het adviestraject. Dat de Adviseur voor 24 oktober 2019 bekend was of had moeten zijn dat haast geboden was bij de advisering is gesteld noch gebleken.

4.5 Nadat door de Adviseur op 24 oktober 2019 was aangegeven dat een taxatierapport nodig zou zijn, heeft het taxatieproces drieënhalve week geduurd. Voor zover de door Consument gestelde vertraging is ontstaan in het taxatieproces zelf, is de Commissie van oordeel dat zulks niet aan de Adviseur te wijten is. De Adviseur kan immers geen dwingende invloed uitoefenen op de taxateur. Daarnaast zou de taxatie in eerste instantie plaatsvinden op 4 november 2019, maar door een vergissing aan de zijde van de taxateur is die afspraak niet doorgegaan. Niet is gebleken dat die vergissing te wijten is aan handelen van de Adviseur. Bovendien is de Adviseur voortvarend te werk gegaan door meermaals navraag te doen bij de taxateur naar de stand van zaken.

4.6 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.