Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-848
(A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 februari 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: HypotheekProf, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 13 december 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Tussenpersoon verwijtbaar heeft gehandeld. Partijen zijn overeengekomen dat de Tussenpersoon voorafgaand aan het tekenen van de dienstverleningsovereenkomst bij Nationale-Nederlanden zou nagaan of de financiering haalbaar zou zijn, maar de Tussenpersoon heeft dit nagelaten. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de Tussenpersoon verwijtbaar heeft gehandeld. De Tussenpersoon heeft gedaan wat partijen in de dienstverleningsovereenkomst zijn overeengekomen en uiteindelijk is de door Consument gewenste hypothecaire geldlening tot stand gekomen. De Tussenpersoon heeft voorafgaand aan het ondertekenen van de dienstverleningsovereenkomst op basis van de door Consument verstrekte gegevens geïnformeerd of de financiering haalbaar zou kunnen zijn. Dat bij de beoordeling van de bij de offerte verstrekte financiële gegevens alsnog is gebleken dat de financiering niet haalbaar was, maakt niet dat Tussenpersoon onzorgvuldig heeft gehandeld in het voortraject. Consument heeft immers uitdrukkelijk gekozen voor een execution only traject.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van de Tussenpersoon van 6 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat de Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft de Tussenpersoon in 2015 benaderd voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. De Tussenpersoon heeft tijdens een gesprek de wensen van Consument geïnventariseerd.

2.2 In de opdracht tot dienstverlening is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 1.200,- verschuldigd zou zijn. De opdracht tot dienstverlening is op 18 november 2015 door Consument ondertekend. In de opdracht tot dienstverlening is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"inventarisatie, onderhoud, advies, begeleiding en nazorg hypotheek"

Na overleg met de erkend gecertificeerd hypotheek adviseur wordt de volgende keuze gemaakt:

- *Tarief execution only…….€ 950*
- *Tarief inkoopmaatschappij De Financiele Makelaar of [Naam Serviceprovider] afhankelijk van de aanvraag……..€250*
  Dit zijn kosten die wij betalen aan de service provider waardoor wij kunnen adviseren voor alle banken en verzekeraars.. (geldt niet voor ING Hypotheek).

==========

De bovengenoemde tarieven zijn gebaseerd op een volledige uploading van de gevraagde bescheiden in de hypotheek offerte of als alternatief verzending in max 3 delen naar de HypotheekProf, Amersfoort.
"Onze tarieven zijn gebaseerd op ruime zelfwerkzaamheid van de client [sic]."

Eerste advies gesprek kosteloos. Bij voortzetting van het advies en bemiddelings traject gelden bovengenoemde tarieven.
Na ondertekening dienstverleningsdocument en betaling van het standaard voorschot bedrag ad € 300,- zetten wij het hypotheek traject in werking."

2.3 Bij e-mail van 16 november 2015 heeft [Naam Serviceprovider], de serviceprovider, het volgende aan de Tussenpersoon geschreven:

"Wanneer de hypotheek binnen de 80% van de marktwaarde blijft en nu ook aflossingsvrij is zou dit mogen.

Wat betreft het inkomen. Het is juist dat 3% van het vermogen gebruikt mag worden als inkomen (dit heeft hij ook nodig!!) dit vermogen moet echter wel volledig vrij besteedbaar zijn!

Op basis van het inkomen en een rente van 3,65% voor 20 jaar zou hij ruim € 420.000,= kunnen lenen. Met € 6.000,= inkomen extra (3% van € 200.000,=) zou het gevraagde bedrag wel haalbaar zijn."

2.4 De Tussenpersoon heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden heeft bij brief van 16 december 2015 geschreven dat Consument samen met zijn hypotheekadviseur, [Naam Serviceprovider], een hypothecaire geldlening heeft samengesteld die aansluit bij zijn wensen en persoonlijke situatie.

Op basis van deze gegevens heeft Nationale-Nederlanden een offerte voor Consument opgesteld. In de hypotheekofferte van 16 december 2015 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

1. Uw hypotheek samengevat in zes vragen

Hier vindt u een overzicht van de belangrijkste punten van uw hypotheek. De details hebben wij verderop in deze offerte voor u uitgewerkt. In deze offerte vindt u geen informatie over uw bestaande hypotheek.

1. Wat zijn uw wensen?

	Lening	Looptijd	Rentevast-periode
Aflossingsvrije Hypotheek	€ 272.500,00	30 jaar	20 jaar
Annuïteiten Hypotheek	€ 135.000,00	30 jaar	20 jaar
Totaal	**€ 407.500,00**		

U heeft gekozen voor:
- een hogere inschrijving

2. Wat bieden wij u?

	Rentepercentage	Toelichting
Aflossingsvrije Hypotheek	3,25% per jaar	
Annuïteiten Hypotheek	3,05% per jaar	

Dit zijn de percentages tijdens de eerste rentevastperiode. Ze kunnen wijzigen als de rentevastperiode afloopt. Daardoor kunnen uw maandlasten veranderen.

3. Hoeveel betaalt u?

	Wat	Bedrag *	Toelichting
Aflossingsvrije Hypotheek	Rente	€ 738,02	Bruto
Annuïteiten Hypotheek	Rente en aflossing	€ 573,79*	Bruto
Totaal per maand		**€ 1.311,81**	

2.5 Op 28 december 2015 heeft Nationale-Nederlanden, op verzoek van Consument, opnieuw een hypotheekofferte uitgebracht. Consument heeft de offerte op 4 januari 2016 voor akkoord ondertekend. In de hypotheekofferte is – voor zover relevant –het volgende opgenomen:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

1. Uw hypotheek samengevat in zes vragen

Hier vindt u een overzicht van de belangrijkste punten van uw hypotheek. De details hebben wij verderop in deze offerte voor u uitgewerkt. In deze offerte vindt u geen informatie over uw bestaande hypotheek.

1. Wat zijn uw wensen?

	Lening	Looptijd	Rentevast-periode
Aflossingsvrije Hypotheek	€ 432.000,00	30 jaar	20 jaar
Totaal	**€ 432.000,00**		

2. Wat bieden wij u?

	Rentepercentage	Toelichting
Aflossingsvrije Hypotheek	3,25% per jaar	

Dit is het percentage tijdens de eerste rentevastperiode. Het percentage kan wijzigen als de rentevastperiode afloopt. Daardoor kunnen uw maandlasten veranderen.

3. Hoeveel betaalt u?

	Wat	Bedrag *	Toelichting
Aflossingsvrije Hypotheek	Rente	€ 1.170,00	Bruto
Totaal per maand		**€ 1.170,00**	

2.6 Consument heeft zijn hypothecaire geldlening overgesloten. Consument heeft zich in februari 2016 beklaagd over de dienstverlening van de Tussenpersoon. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 8.863,-, bestaande uit een boete voor aflossing van de oude hypothecaire geldlening, taxatiekosten, notariskosten en advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Tussenpersoon heeft zich niet als een redelijk handelend en bekwaam adviseur gedragen ten tijde van het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Partijen hebben afgesproken dat de wensen van Consument zouden worden afgestemd met de hypotheekverstrekker voordat de opdracht tot dienstverlening zou worden ondertekend.

De Tussenpersoon heeft voorafgaand aan het tekenen van de opdracht tot dienstverlening te kennen gegeven dat wat Consument wenste mogelijk was bij Nationale-Nederlanden waarna Consument het dienstverleningsdocument heeft ondertekend. Vervolgens heeft Nationale-Nederlanden een offerte opgesteld welke niet overeenkwam met hetgeen vooraf was afgesproken. Consument heeft daarom zelf contact opgenomen met Nationale-Nederlanden en uiteindelijk zelf geregeld dat de hypothecaire geldlening werd overgesloten. De Tussenpersoon heeft vrijwel geen werkzaamheden verricht en kan tevens niet aantonen dat de wensen van Consument voorafgaand aan het tekenen van de opdracht tot dienstverlening zijn afgestemd met de hypotheekverstrekker. De werkzaamheden van de Tussenpersoon zijn beperkt gebleven tot het verzamelen en doorsturen van de benodigde stukken en het invullen van een formulier. De nazorg is niet geleverd. Het betaalde bedrag van € 1.200,- staat niet in verhouding tot de geleverde diensten.

- Wanneer Consument tijdig en op de juiste wijze door de Tussenpersoon was geïnformeerd, had hij de hypothecaire geldlening niet overgesloten en had Consument de gevorderde schade niet geleden.
- Het voorafgaand toestemming verkrijgen van Nationale-Nederlanden was een voorwaarden voor het verstrekken van de execution only opdracht. Het dienstverleningsdocument is getekend op basis van onjuiste toezeggingen en derhalve niet rechtsgeldig. Er heeft nimmer een execution only opdracht plaatsgevonden.

Verweer Tussenpersoon

3.3 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft bewust gekozen voor execution only, omdat hij geen advies wilde maar slechts bemiddeling bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening op basis van zijn eigen wensen en bevindingen. Dit is ook zo opgenomen in de opdracht tot dienstverlening, welke Consument heeft ondertekend. Het tarief is tevens afgestemd op execution only.
- De Tussenpersoon heeft een offerte bij Nationale-Nederlanden aangevraagd conform de wensen van Consument en het door hem opgegeven inkomen. De Tussenpersoon heeft voorafgaand aan het opvragen van de hypotheekofferte zelf gecontroleerd of hetgeen Consument wenste mogelijk en haalbaar was. Daarnaast heeft de Tussenpersoon bij [Naam Serviceprovider] nagevraagd of de door Consument gevraagde hypothecaire geldlening haalbaar zou zijn. [Naam Serviceprovider] heeft bij e-mail van 16 november 2015 gereageerd en aangegeven dat dit het geval was. De aanvraag is echter alsnog door Nationale-Nederlanden afgewezen, omdat het inkomen van Consument te laag bleek te zijn. Consument had namelijk een inkomen opgegeven inclusief een forse bijdrage pensioenvoorziening welke niet mee wordt genomen bij de toetsing van het inkomen. De bemiddeling is op dat moment automatisch gestopt. Er was namelijk geen offerte en dus ook geen overeenkomst. Consument heeft vervolgens zelf contact opgenomen met Nationale-Nederlanden. Nationale-Nederlanden heeft, tot verbazing van [Naam Serviceprovider] en de Tussenpersoon, toen wel een hypotheekofferte verstrekt. Nationale-Nederlanden werkt echter met tussenpersonen en Consument kon de aanvraag niet rechtstreeks afwikkelen. De Tussenpersoon is daarom opnieuw ingeschakeld. De Tussenpersoon heeft Consument ondersteund bij het afwikkelen van de hypotheekaanvraag en bij het invullen van de formulieren.

Vanwege achterstanden bij Nationale-Nederlanden is enige vertraging ontstaan, maar uiteindelijk heeft Consument gekregen wat hij wilde en is er geen juridische houvast voor de schadeclaim. Consument heeft namelijk geen enkele financiële schade geleden.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst.

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, verder BW). Tussen partijen bestaat een relatie van execution only. Zoals hierboven onder rechtsoverweging 2.2 staat omschreven is het tarief voor execution only gebaseerd op een volledige uploading van de gevraagde bescheiden in de hypotheekofferte of alternatief verzending in max 3 delen naar de hypotheekProf Amersfoort en zijn de tarieven gebaseerd op ruime zelfwerkzaamheid van de cliënt.

4.3 De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de Tussenpersoon verwijtbaar heeft gehandeld. De Tussenpersoon heeft gedaan wat partijen in de opdracht tot dienstverlening zijn overeengekomen en uiteindelijk is de door Consument gewenste hypothecaire geldlening tot stand gekomen. De Tussenpersoon heeft voorafgaand aan het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening op basis van de door Consument verstrekte gegevens geïnformeerd of de financiering haalbaar zou kunnen zijn. Dat bij de beoordeling van de bij de offerte verstrekte financiële gegevens alsnog blijkt dat de financiering niet haalbaar is, maakt niet dat Tussenpersoon onzorgvuldig heeft gehandeld in het voortraject. Consument heeft immers uitdrukkelijk gekozen voor een execution only traject en niet voor een adviestraject waarbij de Tussenpersoon Consument een persoonlijk advies verstrekt voorafgaande aan de aanvraag van een offerte.

4.4 Niet ter discussie staat dat in het onderhavige geval niet conform de gebruikelijke werkwijze is gehandeld. Dit is echter grotendeels veroorzaakt door Nationale-Nederlanden, daar zij, in tegenstelling tot de gebruikelijke werkwijze, rechtstreeks heeft gecommuniceerd met Consument. Dit contact heeft ook geleid tot het alsnog verstrekken van de hypothecaire geldlening aan Consument. Het kan de Tussenpersoon echter niet worden verweten dat Nationale-Nederlanden, na aanvankelijke afwijzing, alsnog de gewenste hypothecaire geldlening heeft verstrekt en daarvoor niet via [Naam Serviceprovider] en Tussenpersoon heeft gecommuniceerd. De Commissie begrijpt het onbegrip van Consument met betrekking tot de gang van zaken, maar dit maakt niet dat de Tussenpersoon verwijtbaar heeft gehandeld.

4.5 Bovendien is niet gebleken dat Consument schade in juridische zin heeft geleden. De door Consument gevorderde kosten, zijn namelijk standaardkosten die verbonden zijn aan het oversluiten van een hypothecaire geldlening. Voorts heeft de Tussenpersoon werkzaamheden voor Consument verricht, daar de hypothecaire geldlening niet tot stand

kon komen zonder tussenkomst van de Tussenpersoon.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het verwijt van Consument geen doel treft en zijn vordering niet kan worden toegewezen.

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 46 van het Reglement.