Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-870
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 november 2018
Ingediend door	: de heer [naam consument 1], verder te noemen Consument 1, en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen Consument 2, beiden wonende te [plaatsnaam], beiden verder te noemen Consumenten
Tegen	: Assurantieraad B.V., h.o.d.n. Van Bruggen Adviesgroep Almere, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 1 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en vorderen schadevergoeding. De Adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat Consumenten in hun vordering jegens de Adviseur niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard, omdat het handelen van de Adviseur conform artikel 2:105 lid 3 Wft diende te gelden als handelen van de rechtspersoon onder wiens AFM-vergunning de Adviseur heeft gehandeld. De Commissie volgt de Adviseur hierin niet. Uit de stukken blijkt dat de Adviseur onder haar eigen AFM-vergunning heeft gehandeld. Verder oordeelt de Commissie dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenis om zich voldoende in te spannen om te bewerkstelligen dat een vereist document tijdig in het bezit van de Bank zou zijn. Omdat niet vaststaat dat de Adviseur advieskosten bij Consumenten in rekening heeft gebracht, kan de Commissie echter niet tot het oordeel komen dat de Adviseur deze advieskosten aan Consumenten moet vergoeden. De andere klachtonderdelen worden ook afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de aanvullende stukken van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 oktober 2019. Daar zijn Consument 1 in persoon en mevrouw [naam moeder], de moeder van Consument 1, verschenen. De Adviseur is niet verschenen.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur na de hoorzitting in de gelegenheid is gesteld om binnen een week schriftelijk een toelichting te geven op enkele vragen van de Commissie, maar dat hij van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 6 september 2017 hebben Consumenten en de Gemeente [naam gemeente] (hierna: de Gemeente) een reserveringsovereenkomst voor een perceel grond (hierna: de Kavel) in een nieuwbouwproject in de Gemeente ondertekend.

2.2 Op 13 februari 2018 hebben Consumenten en [naam aannemer] (hierna: de Aannemer) een aannemingsovereenkomst voor de bouw van een nieuwbouwwoning (hierna: de Woning) op de Kavel ondertekend.

2.3 Op 15 februari 2018 hebben Consumenten zich in verband met de financiering van de aankoop van de Kavel en de Woning gewend tot de Adviseur. De Adviseur heeft Consumenten geadviseerd om een hypothecaire geldlening af te sluiten bij [naam kredietverstrekker] (hierna: Bank 1).

2.4 Op 15 februari 2018 heeft Bank 1 Consumenten een renteaanbod verstrekt. Hierin staat voor zover relevant:

> *"(…)*
>
> *Wij hebben van u een hypotheekaanvraag ontvangen. Naar aanleiding daarvan ontvangt u dit renteaanbod. Indien wij voor 8 maart 2018 dit renteaanbod getekend hebben ontvangen, dan is dit renteaanbod geldig tot 15 juni 2018.*
>
> *Daarnaast vragen wij u om de documenten vermeld onder het kopje 'benodigde documenten' aan te leveren. Om binnen de geldigheidsduur van dit renteaanbod een definitieve offerte voor een hypothecair krediet te kunnen ontvangen, dient u deze documenten voor 15 mei 2018 bij ons aangeleverd te hebben.*
>
> *(…)*

16. Algemene informatie

Het renteaanbod en de concept ESIS worden alleen ter informatie aan u verstrekt en niet voor enig ander doeleinde. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling u hiermee enig aanbod te doen. (…)

(…)

17. Benodigde documenten

De volgende documenten hebben wij van u nodig:
- *(…)*
- *een kopie van de ondertekende koop-/aannemingsovereenkomst van [naam Kavel]*
- *(…)*
- *Kopie taxatierapport huidige woning*
- *(…)*

De gevraagde documenten zullen in samenhang met de overige eventueel gewenste informatie worden beoordeeld. (…)

(…)"

2.5 Op 17 mei 2018 heeft de Adviseur aan Bank 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Van renteaanbod [nummer renteaanbod] van [naam Consument 1] verloopt de geldigheid. Gemeente [naam gemeente] komt pas begin juni met de koopovereenkomst voor de grond. Is het mogelijk het aanbod met 1 maand te verlengen ? (…)

(…)"

2.6 Op 17 mei 2018 heeft Bank 1 aan de Adviseur een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Verlenging is eigenlijk niet mogelijk. (…)

(…)"

2.7 Op 30 mei 2018 hebben Consumenten en de Gemeente de koopovereenkomst met betrekking tot de Kavel ondertekend.

2.8 Op 2 juli 2018 heeft Consument 1 aan de Adviseur een WhatsApp-bericht gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Is de beoordeling al geweest?

(…)"

2.9 Op 2 juli 2018 heeft de Adviseur aan Consument 1 een WhatsApp-bericht gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Ja net bericht. Zij hebben offerte toch beeindigt. (…)

(…)"

2.10 Op 17 augustus 2018 heeft een andere kredietverstrekker dan Bank 1 (hierna: Bank 2) aan Consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 310.000,- verstrekt. Consumenten hebben deze hypotheekofferte ondertekend.

2.11 Op 7 september 2018 heeft de juridische levering van de Kavel op het kantoor van de notaris plaatsgevonden. De hypothecaire geldlening is door Bank 2 aan Consumenten verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 11.450,- aan Consumenten. Dit bedrag bestaat uit de kosten van een taxatierapport van € 400,-, die ten onrechte bij Consumenten in rekening zijn gebracht, voorts uit een bedrag van € 8.700,- voor teveel te betalen rente gedurende tien jaar en uit de advieskosten van € 2.350,-, die ten onrechte bij Consumenten in rekening zijn gebracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Commissie begrijpt dat Consumenten zich op het standpunt hebben gesteld dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten.

Hiertoe hebben Consumenten de volgende argumenten aangevoerd:

- Omdat de Adviseur in de veronderstelling was dat Consumenten een *overbruggings-krediet* wilden aanvragen, heeft de Adviseur voor rekening van Consumenten een taxatierapport met betrekking tot hun oude woning laten opmaken. Dit taxatierapport is echter ten onrechte opgemaakt, omdat voor het aanvragen van de hypothecaire geldlening bij Bank 1 geen taxatierapport van de oude woning nodig was.
- Omdat Consumenten voor de verstrekking van de hypothecaire geldlening zijn uitgeweken naar Bank 2, hebben zij genoegen moeten nemen met een minder gunstige hypotheekrente. Consumenten hebben berekend dat het verschil in rente tussen Bank 1 en Bank 2 over tien jaar € 8.700,- bedraagt.
- Omdat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten, vorderen Consumenten terugbetaling van de advieskosten van € 2.350,-.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

Hebben Consumenten hun klacht tegen de juiste persoon ingediend?

4.1 Het meest verstrekkende (formele) verweer van de Adviseur is dat Consumenten hun klacht tegen de verkeerde rechtspersoon hebben ingediend. De Commissie begrijpt dat de Adviseur daarmee heeft bedoeld dat Consumenten jegens haar niet ontvankelijk dienen te worden verklaard in hun klacht. De Commissie begrijpt verder dat de Adviseur daartoe heeft aangevoerd dat zij zich overeenkomstig artikel 2:105 lid 2 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: de Wft) heeft aangesloten bij een andere rechtspersoon en dat de vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de AFM) van die rechtspersoon ook voor de Adviseur geldt. In dat geval zou het handelen van de Adviseur conform artikel 2:105 lid 3 Wft dienen te gelden als het handelen van die rechtspersoon en zou de klacht ook tegen die rechtspersoon moeten worden ingediend. De Commissie volgt de Adviseur hierin echter niet. Uit de overgelegde stukken blijkt naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate dat de Adviseur heeft gehandeld onder haar *eigen* AFM-vergunning en onder haar *eigen* inschrijvingsnummer van de Kamer van koophandel. Zo blijkt uit deze stukken dat de Adviseur in de e-mails die zij vanaf 28 februari 2018 aan Consumenten heeft gestuurd, telkens haar eigen inschrijvingsnummer van de Kamer van koophandel en het nummer van haar eigen AFM-vergunning heeft vermeld.

Dat betekent dat Consumenten hun klacht hebben ingediend tegen de juiste rechtspersoon: de Adviseur. Consumenten zijn ontvankelijk in hun klacht.

Heeft de Adviseur op juiste gronden een taxatierapport van de oude woning laten opmaken?

4.2 Nu Consumenten jegens de Adviseur ontvankelijk zijn in hun klacht, komt de Commissie toe aan de *inhoudelijke* beoordeling van hun klacht. Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Adviseur de kosten van het taxatierapport van € 400,- aan hen moet terugbetalen, omdat de Adviseur ten onrechte een taxatierapport van hun oude woning heeft laten opmaken. De Commissie volgt Consumenten hierin niet. Daartoe is het volgende redengevend. Uit het renteaanbod van Bank 1, hiervoor opgenomen onder 2.4, volgt dat een taxatierapport van de oude woning van Consumenten één van de documenten was die Bank 1 van Consumenten wilde ontvangen om hun aanvraag voor een hypothecaire geldlening te kunnen beoordelen. Dat betekent dat de Adviseur op goede gronden een taxatierapport van deze woning heeft laten opmaken. De vordering van Consumenten dat de Adviseur de taxatiekosten aan hen moet terugbetalen, ligt hiermee voor afwijzing gereed.

Is de Adviseur verplicht het renteverschil aan Consumenten te vergoeden?

4.3 Verder hebben Consumenten het standpunt ingenomen dat de Adviseur verplicht is hun het renteverschil tussen het renteaanbod van Bank 1 en de hypotheekofferte van Bank 2 te vergoeden. Dat standpunt wordt door de Commissie gepasseerd. Redengevend daarvoor is het volgende.

Vaststaat dat Consumenten geen rechten hebben kunnen ontlenen aan het renteaanbod van Bank 1. Dat volgt uit het renteaanbod, hiervoor opgenomen onder 2.4. Hieruit volgt ook dat Bank 1 het renteaanbod *uitsluitend* aan Consumenten heeft verstrekt om hen te informeren omtrent een indicatie van de inhoud van een eventueel te verkrijgen definitieve offerte en dat het niet de bedoeling van Bank 1 was om Consumenten enig aanbod te doen. Nu Consument 1 in dit verband ter zitting bovendien heeft verklaard dat er op enig moment haast geboden was om de hypothecaire financiering rond te krijgen en dat Consumenten mede om die reden voor de hypothecaire financiering zijn uitgeweken naar Bank 2, is de Commissie van oordeel dat het in de risicosfeer van Consumenten ligt dat zij bij Bank 2 een hogere rente verschuldigd zijn. Daarmee ligt ook deze vordering voor afwijzing gereed.

Is de Adviseur verplicht de advieskosten aan Consumenten terug te betalen?

4.4 Dan hebben Consumenten nog het standpunt ingenomen dat de Adviseur hun de advieskosten van € 2.350,- moet terugbetalen, omdat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten. Ter onderbouwing van dit standpunt is ter zitting aan de orde geweest of de Adviseur zich naar behoren heeft ingespannen om te bespoedigen dat de koopovereenkomst met betrekking tot de Kavel uiterlijk 15 mei 2018 – de uiterste inleverdatum als bedoeld in het renteaanbod, hiervoor opgenomen onder 2.4 – in het bezit van de Bank zou zijn.

Nu de Adviseur ter zitting niet is verschenen, is de Adviseur na de zitting in de gelegenheid gesteld om de Commissie in dit verband binnen een week te informeren. Van die gelegenheid heeft de Adviseur echter geen gebruik gemaakt. Nu Consumenten zich op het standpunt hebben gesteld dat de Adviseur op dit punt toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en uit de overgelegde stukken niet van het tegendeel blijkt, kan de Commissie niet anders dan oordelen dat de Adviseur op dit punt toerekenbaar is tekortgeschoten. Uit de overgelegde stukken blijkt echter dat de Adviseur zich op het standpunt heeft gesteld dat niet de Adviseur maar de andere rechtspersoon dan de Adviseur als bedoeld in rechtsoverweging 4.1 de advieskosten bij Consumenten in rekening heeft gebracht. Nu Consument 1 deze stelling ter zitting niet heeft weersproken, moet de Commissie uitgaan van de juistheid ervan. Daaruit volgt dat niet kan worden geoordeeld dat de Adviseur de advieskosten van
€ 2.350,- aan Consumenten moet vergoeden. Dat betekent dat ook deze vordering voor afwijzing gereed ligt.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat weliswaar is komen vast te staan dat de Adviseur jegens Consumenten toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht, maar dat zij niet verplicht is Consumenten schade te vergoeden.

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.