Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-907
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Het Nederlands Hypotheken Netwerk B.V., gevestigd te Terkaple, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 12 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Adviesklacht. Consument vordert een schadevergoeding van € 400,00 van de Adviseur. Consument heeft deze kosten moeten maken omdat het taxatierapport dat benodigd was voor de hypotheek-aanvraag door tijdverloop niet meer geldig was. Hij heeft vervolgens een nieuw taxatierapport aangevraagd. Consument is van mening dat de vertraging, en daardoor gemaakte kosten, het gevolg zijn van het niet tijdig en adequaat handelen door de Adviseur. De Commissie deelt deze mening niet. Zij stelt vast dat de ontstane vertraging het gevolg is van beslissingen van Consument die de Adviseur niet kunnen worden aangerekend. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De klachtonderdelen zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- 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 uitspraak is daarom bindend.

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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 26 februari 2018 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur en is tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot het bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheekovereenkomst overeengekomen.

2.2 De Adviseur heeft op 27 februari 2018 een concept adviesrapport opgesteld en aan Consument toegestuurd.

2.3 De hypotheekaanvraag is ingediend bij Dynamic Credit Hypotheken B.V., handelend onder de naam bijBouwe Hypotheken (hierna: bijBouwe).

In de indicatieve offerte van 2 maart 2018 is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**12. Wat zijn de afspraken over een overlijdensrisicoverzekering?***
> *1 Je bent verplicht om een overlijdensrisicoverzekering te sluiten voor het gedeelte van de Lening dat hoger is dan tachtig procent van de marktwaarde van de Woning. BijBouwe heeft het recht om de overlijdensrisicoverzekering af te keuren en nadere eisen te stellen aan de verzekering."*

2.4 Consument heeft de Adviseur bericht dat hij de overlijdensrisicoverzekering (ORV) zelfstandig zou regelen en dat geen advies met betrekking tot de ORV nodig was.

2.5 Ten behoeve van de financieringsaanvraag is op 8 maart 2018 een taxatierapport opgemaakt. De geldigheidstermijn van het taxatierapport liep tot 7 september 2018.

2.6 Consument heeft op 14 maart 2018 bij FTBO een ORV van € 38.000,00 voor een periode van zeven jaar afgesloten.

2.7 Op 18 mei 2018 heeft de Adviseur Consument bericht dat de ORV door bijBouwe is afgekeurd en dat Consument deze dient aan te passen. Als reden is aangevoerd:

> *"Afgekeurd: Er is een polis met een verzekerde bedrag van 38.000 maar de looptijd is 6 a 7 jaar waardoor dekking in de eerste maand al niet meer voldoende is. , door maatschappij omdat Dekking niet voldoende."*

2.8 Consument heeft naar aanleiding van dit bericht dezelfde dag nog een e-mail aan de Adviseur verstuurd:

> *"(…) Wat moet ik voor hoelang verzekeren per wanneer want als ze er nog een maand over doen dan is het weer onvoldoende. (…)"*

2.9 De Adviseur heeft dezelfde dag geantwoord:

> *"De stel regel is in deze om de looptijd hetzelfde als de hypotheek, dus 30 jaar. Als annuit dalend percentage zou ik dezelfde rente nemen als de hypotheek. (…)"*

2.10 Consument heeft de ORV aangepast en heeft op 23 mei 2018 de bevestiging van FBTO ontvangen dat de ORV is aangepast naar € 40.000,00 met een looptijd van zeven jaar.

2.11 Op 15 juni 2018 heeft bijBouwe te kennen gegeven dat de ORV wederom is afgekeurd vanwege de looptijd. Hierbij is aangegeven dat de looptijd negen jaar (108 maanden) dient te zijn om voldoende dekking te bieden.

2.12 Consument heeft in juni 2018 besloten het aanvraagtraject bij bijBouwe te beëindigen en een hypotheekaanvraag in te dienen bij Argenta Spaarbank N.V. (hierna: Argenta). Op 12 juli 2018 heeft Argenta een indicatieve offerte aan Consument uitgebracht.

2.13 Op 27 september 2018 is een nieuw taxatierapport opgemaakt, omdat de passeerdatum op 12 december 2018 werd gesteld en de geldigheid van het taxatierapport van 8 maart 2018 was verstreken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 400,00 zijnde de taxatiekosten, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 23 november 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Adviseur heeft stelselmatig verzuimd een juiste berekening te maken van een ORV, heeft verzuimd het dossier van Consument tijdig te behandelen en heeft nagelaten de juiste gegevens aan de acceptanten van de geldverstrekkers door te geven;
- door de trage handelwijze en slechte dienstverlening van de Adviseur is de aanvraag voor de hypothecaire geldlening dusdanig vertraagd dat de geldigheidsduur van het taxatierapport van 8 maart 2018 was verstreken. Consument heeft dus kosten moeten maken voor een nieuw taxatierapport en meent dat de Adviseur deze kosten dient te vergoeden. Daarbij komt dat Consument er niet mee bekend was dat een taxatierapport een beperkte geldigheidsduur heeft. De Adviseur had hem hierop moeten wijzen;
- Consument heeft meermaals een berekening gemaakt van de looptijd van de ORV. Deze berekening is correct; dat hij een verkeerde looptijd heeft aangevraagd doet daaraan niets af.

De Adviseur had de vragen van Consument hierover eerder moeten beantwoorden en niet pas op 6 november 2018;

- van een adviseur mag worden verwacht dat hij dingen organiseert voor de klant en aangezien Consument bij de geldverstrekkers alleen stukken kon indienen via de Adviseur, is de Adviseur verantwoordelijk.

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

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, waardoor vertraging is ontstaan bij de aanvraag en totstandkoming van een hypothecaire geldlening, en of de Adviseur de door Consument gevorderde taxatiekosten dient te vergoeden.

4.2 Alvorens aan de inhoudelijke behandeling van deze klacht toe te komen, merkt de Commissie op dat zij vanwege de leesbaarheid van deze uitspraak niet alle door partijen ingebrachte stukken van het omvangrijke dossier zal benoemen en niet op ieder argument afzonderlijk zal ingaan. Dit laat onverlet dat de Commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten van partijen en deze heeft meegenomen in haar overwegingen.

Toetskader

4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375).

4.4 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag onder meer worden verwacht dat hij zijn cliënt met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdpad van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte (informatie)verzoeken van de geldverstrekker binnen korte tijd aan Consument voorlegt. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-153, overweging 4.4.

Zorgplicht en dienstverlening van de Adviseur

4.5 De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Consument de ORV zelf wilde regelen en dat hij ten aanzien hiervan heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de dienstverlening van de Adviseur.
De door Consument afgesloten ORV is vervolgens door bijBouwe als onvoldoende dekkend bestempeld, vanwege de looptijd van 'maar 6 a 7 jaar'. De afwijzing door bijBouwe is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen omstandigheid die kan worden toegerekend aan de Adviseur.

4.6 Consument heeft de Adviseur vervolgens gevraagd wat hij wel moet doen om de ORV dekkend te laten zijn. De Commissie merkt op advies met betrekking tot de ORV niet onder de dienstverlening van de Adviseur viel, nu dat expliciet is uitgesloten. Desondanks heeft de Adviseur Consument aangeraden een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de hypothecaire geldlening aan te houden. Dat Consument vervolgens dit advies in de wind slaat en wederom voor een looptijd van zeven jaar kiest, terwijl ook bijBouwe heeft aangegeven dat de looptijd van 6 à 7 jaar te kort is, kan redelijkerwijs niet voor rekening van de Adviseur komen.

4.7 De Commissie oordeelt dat bijBouwe op 15 juni 2018 in voldoende duidelijke en niet voor meerdere interpretaties vatbare bewoordingen heeft aangegeven dat de looptijd van de door Consument afgesloten ORV onvoldoende dekkend is en dat een looptijd van negen jaar (108 maanden) moet worden afgesloten, in plaats van zeven jaar. Dat Consument meent dat deze berekening niet correct is en dat hierover nadien veel discussie is geweest, doet aan de afwijzing niets af.

4.8 Daarbij komt dat het de keuze van Consument zelf is geweest om het aanvraagtraject bij bijBouwe niet voort te zetten, maar een aanvraag in te dienen bij Argenta. Ook deze beslissing kan niet aan de Adviseur worden toegerekend. Het is niet meer dan logisch dat Argenta zelf eisen aan een financiering stelt en dat de acceptatiecriteria kunnen afwijken dan die van een andere geldverstrekker, zoals bijBouwe. Het ligt dan ook voor de hand dat het aanvraagtraject weer van vooraf aan begint en dat dit voor vertraging zorgt. In de indicatieve offerte van Argenta is bovendien opgenomen dat geen recent taxatierapport aanwezig is en dat de taxatiekosten € 365,00 bedragen. Tevens wordt Consument in de indicatieve offerte van Argenta verzocht om een nieuw taxatierapport aan te leveren voor 19 oktober 2018. Zelfs indien de Adviseur Consument erop had gewezen dat Argenta een taxatierapport van maximaal 6 maanden oud wenst, dan zou deze termijn overschreden zijn.

4.9 Tot slot heeft Consument gesteld dat de Adviseur onvoldoende adequaat reageerde op zijn e-mails.

Gezien het omvangrijke dossier en de correspondentie waar vaak dezelfde dag nog op werd gereageerd, oordeelt de Commissie dat niet met recht kan worden gesteld dat de Adviseur verwijtbaar jegens Consument heeft gehandeld dan wel dat van een onredelijke vertraging sprake is.

Conclusie

4.10 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De klachtonderdelen zijn ongegrond en 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.