Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-006
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Assurantiekantoor J. van Beers Verzekeringen Hypotheken Financieringen Pensioenen, gevestigd te Veldhoven, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 23 januari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft getracht via Adviseur bij MUNT Hypotheken een hypotheek te krijgen voor zijn te bouwen woning. Uiteindelijk heeft Consument een hypotheek elders moeten afsluiten omdat zijn bouwplannen niet aan de voorwaarden van een MUNT Hypotheek voldeden. Naar het oordeel van de Commissie is geen sprake van schade. Er is niet gesteld of gebleken dat een juiste informatievoorziening tot een wijziging van bouwplannen had geleid. Daarnaast vordert Consument dat de advieskosten worden verlaagd. Daarvoor ziet de Commissie geen aanleiding gelet op de overeenkomst en de wijze waarop Adviseur zijn uren heeft verantwoord.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2017. Consument heeft aangegeven niet bij de hoorzitting aanwezig te kunnen zijn. De Commissie heeft vervolgens besloten de zaak op stukken af te doen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in maart 2016 contact opgenomen met Adviseur ten behoeve van een mogelijke financiering van bouwgrond en een daarop te bouwen huis. Daarna heeft Consument op 30 september 2016 opnieuw contact opgenomen met Adviseur omdat de plannen zich concretiseerden.

2.2 Adviseur heeft op 1 oktober 2016 een overeenkomst van opdracht toegestuurd aan Consument. Consument heeft deze overeenkomst van opdracht op 26 oktober 2016 ondertekend en aan Adviseur teruggestuurd. In die overeenkomst was, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

Wij werken zonder afsluit- en doorloopprovisie. Sinds 2008 verrichten wij onze werkzaamheden (bij advies, bemiddeling en onderhoud) op uurdeclaratiebasis. Dit betekent dat u van ons een rekening ontvangt met vermelding van de voor u gewerkte uren. Hierbij komen kosten €325,: voor nieuwe hypotheken vanaf €35.000,= en bedragen deze €250,= voor wijzigingen en nieuwe hypotheken t.m. €35.000,=. Deze kosten moeten wij betalen aan onze serviceprovider en brengen wij bij u in rekening. Vanaf 0l-01-2013 is provisie op complexe financiële producten verboden.

In het algemeen verloopt het traject rondom het adviseren en bemiddelen van een hypotheek als volgt:
l) Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen;
2) Het onderzoeken van een hypotheekconstructie die past bij uw persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden alsmede rekening houdt met de voor u geldende fiscale regels;
3) Het aan u uitleggen van de voor - en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden;
4) Het uitbrengen en toelichten van het uiteindelijk gekozen voorstel;
5) Het opstellen van een aanvraag voor een offerte bij de gekozen financiële instelling;
6) Het controleren van de ontvangen offerte en deze samen met u uitgebreid doornemen;
7) Adviseren van eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het door u aan te kopen pand alsmede voorzieningen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten ingeval van arbeidsongeschiktheid, werkeloosheid of overlijden van (een van) de kostwinner(s);
8) Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen;
9) Het controleren van de hypotheekakte, de nota van afrekening en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend;

Wij hanteren als uitgangspunt dat het intakegesprek niet door ons in rekening wordt gebracht. Wij beschouwen dit gesprek als een moment waarop u zich vrijblijvend kunt oriënteren op onze dienstverlening.

Ons honorarium bedraagt €135,: per uur. De tijd die wij besteden aan een traject van hypotheek-advies en bemiddeling (van het eerste gesprek t.m. het passeren bij de notaris) bedraagt normaal gesproken tussen de 16 - 24 uur. Indien dit gaat afwijken zullen wij u hiervan op de hoogte brengen. (declaratie sinds 0 1 -0 1 -2008 minimaal 4 en maximaal 30 uur). ***Ook als u gedurende het traject van advies en bemiddeling afhaakt of de hypotheek niet doorgaat, brengen wij de voor u gewerkte uren en eventuele kosten in rekening****.*

2.3 Op 15 november 2016 heeft Consument een rente-aanbod ontvangen van MUNT-hypotheken voor een hypothecaire geldlening. Deze lening bevatte drie leningdelen, waaronder een overbruggingslening.

Daarnaast was een lineair leningdeel en een aflossingsvrij leningdeel opgenomen, met een rente van ieder 2,4% per jaar.

2.4 Op basis van de via Adviseur verstrekte informatie heeft MUNT-hypotheken de hypotheekaanvraag afgewezen op 29 december 2016. De afwijzing vond plaats omdat er niet voor het gehele bouwtraject gebruik werd gemaakt van een aannemer die was aangesloten bij Bouwgarant.

2.5 Via Adviseur heeft Consument vervolgens een hypothecaire geldlening afgesloten bij Hypotrust. Die geldlening kent een rente van 2,55%.

2.6 Adviseur heeft een bedrag van € 3.500,- in rekening gebracht voor het advies.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 24.000,- of een matiging van de advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het schadebedrag bestaat uit de extra te betalen rente bij Hypotrust ten opzichte van de rente die voor de MUNT-hypotheek werd geboden. Consument stelt dat Adviseur schadeplichtig is omdat Adviseur is tekortgeschoten in de verplichtingen die op hem als opdrachtnemer rusten. Adviseur had moeten weten dat wijze waarop Consument de bouw had ingericht niet door MUNT-hypotheken zou worden gefinancierd. Consument heeft immers meerdere malen, en voor aanvraag van het rente-aanbod van MUNT-hypotheken, aangegeven dat hij wilde bouwen met meer dan één aannemer. Bovendien heeft te gelden dat er te veel advieskosten in rekening zijn gebracht. Consument heeft aangegeven een bedrag van € 2.240,- verschuldigd te zijn voor het hypotheekadvies.

Verweer van Adviseur

3.3 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 stelt vast dat de klacht van Consument in twee delen uiteen valt. Ten eerste klaagt hij over het hogere rentetarief dat hem nu in rekening gebracht wordt, ten tweede over de hoogte van de advieskosten.

4.2 Wat de klacht over het rentetarief betreft, oordeelt de Commissie als volgt. Tussen Consument en Adviseur bestaat een verschil van mening over de vraag of Adviseur Consument afdoende erop gewezen heeft hoe de bouw moest plaatsvinden. Adviseur heeft in dat verband gewezen op haar gespreksnotities, waarvan Consument de inhoud weersproken heeft.

Gesteld noch gebleken is echter dat Consument de woning op een andere wijze had laten bouwen dan zij gedaan heeft, wanneer zij ervan op de hoogte was geweest dat MUNT-hypotheken de bouw niet zou financieren. De Commissie oordeelt dat er om die reden geen schade is geleden door Consument. Immers, zelfs wanneer zou worden vastgesteld dat de informatievoorziening door Adviseur onvolledig of onjuist was, had Consument geen financiering bij MUNT-hypotheken kunnen verkrijgen met de bouwplannen die hij voor ogen had.

4.3 Dat brengt de Commissie tot het tweede klachtonderdeel, dat ziet op de in rekening gebrachte advieskosten. In dat verband is van belang dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht gesloten is, waarin is opgenomen dat Adviseur kosten in rekening mag brengen voor de gewerkte uren en door hem gemaakte kosten. In dat verband ligt het op de weg van Adviseur om een nauwkeurig gespecificeerde tijdsbesteding bij te houden (zie GC Kifid, nr. 2017-269, ov. 4.11).

4.4 Naar het oordeel van de Commissie heeft Adviseur een voldoende nauwkeurig gespecificeerde tijdsbesteding overgelegd. De urenspecificatie is dermate gedetailleerd dat in voldoende mate is op te maken op welke datum, welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bovendien blijkt welke stukken zijn opgevraagd en hoe lang Adviseur bezig is geweest met zijn werkzaamheden voor Consument (zie ook GC Kifid, nr. 2017-665). Adviseur heeft Consument uiteindelijk een bedrag in rekening gebracht van € 3.175,- voor de vergoeding van zijn uren. Daarbij heeft Adviseur een korting verleend doordat hij minder tijd in rekening heeft gebracht dan werkelijk door hem aan het hypotheekadvies besteed is. Consument was daarnaast op grond van de overeenkomst van opdracht verplicht een bedrag van € 375,- aan Adviseur te betalen. Het gehele honorarium bedraagt € 3.500,-.

4.5 De Commissie verstaat de vordering van Consument zo, dat deze klaagt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur aanspraak wenst te maken op het honorarium van in totaal € 3.500,- voor zijn werkzaamheden. De Commissie ziet voor een dergelijke verdere matiging van de factuur in de omstandigheden van het geval geen aanleiding. Naar het oordeel van de Commissie heeft Adviseur genoegzaam aangetoond dat hij ruim 45 uren aan het hypotheekadvies heeft besteed. Daarvan heeft Adviseur minder dan 24 uren in rekening gebracht aan Consument. Dat deze uren geen betrekking zouden hebben op de hypotheekaanvraag is gesteld noch gebleken.

4.6 De conclusie is derhalve dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.