**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1002**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 7 oktober 2020 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 7 december 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Consument heeft de Bank benaderd in verband met de verkrijging van een hypothecaire geldlening en heeft hiertoe een dienstverleningsovereenkomst getekend. De Bank heeft een offerte uitgebracht, die door Consument niet is ondertekend. Consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de Bank ten onrechte advieskosten in rekening heeft gebracht. De Bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. De Commissie oordeelt dat de Bank de advieskosten conform de dienstverleningsovereenkomst in rekening heeft gebracht en dat de Bank in dit geval niet gehouden is deze kosten te matigen. De Commissie wijst daarom de vordering af.

## 1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klacht van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid*

2.1 Consument heeft in mei 2019 de Bank benaderd om de mogelijkheden tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de woning te onderzoeken.

2.2 Op 18 september 2020 heeft de Bank tijdens een persoonlijk gesprek met Consument een dienstverleningsdocument opgesteld, dat door Consument is ondertekend.

Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Advieskosten***
> *U ontvangt van ons een advies voor de lening van uw woning. Zoals met u afgesproken, betaalt u hiervoor advieskosten. In de brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank' kunt u lezen wat u daarvoor kunt verwachten. U heeft deze brochure van ons ontvangen. Kosten Hypotheekadvies: € 2.000,00.*
> *(…)*
> ***Afboeken kosten door bank***
> *Alle bedragen die u ons op grond van deze overeenkomst moet betalen boeken wij af van de rekening met nummer [xxx6 35] of een andere rekening (mede) op uw naam bij ons.*
> *(…)*
> *Heeft u binnen 3 maanden na de datum van deze overeenkomst geen offerte van ons voor de lening voor uw woning getekend? Of geeft u eerder aan geen offerte van ons te tekenen? Dan zullen we de op dat moment geldende advieskosten afboeken van uw rekening.*
>
> *Als wij dit bedrag van uw rekening hebben afgeschreven kunt u dat niet meer terug laten boeken."*

2.3 Op 20 september 2019 heeft de Bank op basis van de informatie die zij tijdens het gesprek op 18 september 2020 heeft verkregen een hypotheekofferte aan Consument en zijn partner uitgebracht. In deze offerte zijn ook de advieskosten van € 2.000,00 benoemd. Daarnaast is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"(…) Als u uw handtekening heeft gezet, moet u naast de advieskosten ook de afsluitkosten voor de lening betalen, ook als u de lening niet opneemt. Tekent u de offerte niet? Dan betaalt u alleen de advieskosten. Meer hierover leest u in de brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank' die u eerder van ons heeft ontvangen. (…)"*

Consument en zijn partner hebben de offerte voor akkoord ondertekend.

2.4 In de offerte is als voorwaarde voor de financiering opgenomen dat een recht van tweede hypotheek voor een bedrag van € 350.000,00 zou worden gevestigd op de woning die in eigendom was van de moeder van Consument. De broer van Consument diende hieraan zijn medewerking te verlenen, maar heeft dit om hem moverende redenen niet gedaan.

2.5 Consument heeft de Bank verzocht het recht van tweede hypotheek voor een substantieel lager, namelijk maximaal bedrag van € 175.000,00 te vestigen, om alsnog de toestemming van zijn broer te krijgen en daarmee de hypothecaire financiering te verkrijgen. De Bank was bereid een nieuwe offerte uit te brengen. Vanwege de tijdsdruk die Consument ervaarde (zie 2.7 van deze uitspraak), heeft hij dit aanbod niet geaccepteerd.

2.6 Consument heeft uiteindelijk bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten. De Bank heeft de advieskosten van € 2.000,00 bij Consument in rekening gebracht en heeft deze van de betaalrekening van Consument afgeschreven. Consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft bij de Bank een klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

*De klacht en vordering*

2.7 Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte de gehele taxatiewaarde als de waarde van de ouderlijke woning heeft opgenomen in de offerte in plaats van de helft. Door deze fout van de Bank wilde de broer van Consument geen medewerking verlenen aan het vestigen van een tweede hypotheekrecht op hun ouderlijk huis. Door de tijdsdruk en de boeteclausule in het koopcontract van 10% van de aankoopprijs van de woning, heeft Consument ervoor gekozen de financiering bij een andere geldverstrekker af te nemen. Hij verwijt de Bank dat zij zich onvoldoende heeft ingespannen een nieuwe offerte op te maken en dat dit alles plaatsvond op de laatste werkdag van de adviseur, wat er ook voor zorgde dat een nieuwe offerte op die dag niet meer mogelijk was. Consument vordert daarom een schadebedrag van € 2.500,00, bestaande uit € 2.000,00 aan advieskosten voor de andere geldverstrekker, € 100,00 aan reiskosten en € 400,00 aan gederfde inkomsten.

*Het verweer van de Bank*

2.8 De Bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Te beantwoorden vraag*

3.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank de advieskosten terecht bij Consument in rekening heeft gebracht en heeft afgeschreven.

*Beoordeling*

3.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen op 18 september 2019 een rechtsgeldige overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Door de overeenkomst van opdracht te ondertekenen, is Consument akkoord gegaan met de hoogte van de advieskosten van € 2.000,00 en is hij ermee akkoord gegaan dat de advieskosten ook in rekening zullen worden gebracht als de offerte niet door hem wordt ondertekend. Dit is ook opgenomen in de offerte van 20 september 2019. Het uitgangspunt moet daarom ook zijn dat Consument de advieskosten van € 2.000,00 aan de Bank verschuldigd is en dat de Bank deze mocht afschrijven, tenzij een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie artikel 6:248 lid 2 BW).

3.3 De Commissie oordeelt dat geen sprake is van een onaanvaardbare situatie en licht dit oordeel hieronder nader toe.

*De hypotheekofferte*

3.4 Consument heeft gesteld dat de Bank een fout heeft gemaakt bij het opstellen van de hypotheekofferte door de taxatiewaarde van de ouderlijke woning als waarde van het onderpand op te nemen. Door deze fout wilde zijn broer geen akkoord geven. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat de vermelde waarde van € 350.000,00 wel correct is, omdat dit bedrag ziet op de hoogte van de inschrijving zoals bedoeld in artikel 3:260 lid 1 BW. Het zogenoemde inschrijvingsbedrag is gebaseerd op de hoogte van de verstrekken lening en laat ruimte voor toekomstige verhogingen. De inschrijving van € 350.000,00 dekte de door Consument gewenste hypotheek van € 326.858,00 en van een fout is dan ook geen sprake, aldus de Bank. De Bank heeft verder aangevoerd dat zij heeft aangeboden de offerte te wijzigen, maar dat Consument niet akkoord is gegaan.

3.5 De Commissie oordeelt ten aanzien van dit klachtonderdeel dat niet is komen vast te staan dat partijen vooraf zijn overeengekomen dat slechts de helft van de taxatiewaarde zou worden gebruikt voor het recht van tweede hypotheek op de ouderlijke woning van Consument. De Bank heeft als voorwaarde voor de verstrekking van een hypothecaire geldlening een recht van tweede hypotheek van € 350.000,00 gesteld, waarmee de broer van Consument niet akkoord is gegaan. Dat hij niet akkoord ging, is echter onvoldoende om aan te nemen dat dus door de Bank een fout is gemaakt, vooral omdat niet vast staat dat met de Bank iets anders was afgesproken. Dat de broer van Consument niet akkoord is gegaan met de hypotheekofferte is dan ook niet aan de Bank toe te rekenen. Het uitgangspunt voor de verdere beoordeling is dus dat Consument advieskosten aan de Bank verschuldigd is.

*Advieskosten*

3.6 Consument heeft verder aangevoerd dat hij door de tijdsdruk die hij ervaarde, mede vanwege het vertrek van de adviseur en de boeteclausule in de koopovereenkomst, geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod van de Bank tot het opmaken van een nieuwe offerte.

3.7 Ten aanzien van dit klachtonderdeel overweegt de Commissie dat de Bank op 18 september 2019 een adviesgesprek met Consument heeft gevoerd en dat zij op basis van dit gesprek een offerte heeft uitgebracht. De Bank heeft dus werkzaamheden verricht, waarvoor zij advieskosten in rekening mag brengen. De hoogte van deze kosten komt de Commissie niet onredelijk voor. De Bank was bovendien bereid de offerte aan te passen. Dat Consument van deze mogelijkheid geen gebruik wilde maken, is geen omstandigheid die voor rekening en risico van de Bank dient te komen. Consument heeft bij e-mail van 17 september 2020 aan de Bank verklaard dat hij parallel aan de aanvraag bij de Bank een hypotheekaanvraag bij de andere geldverstrekker had ingediend. De Commissie maakt hieruit op dat het adviestraject bij de andere geldverstrekker ook al liep en dat de advieskosten die Consument hiervoor heeft gemaakt, naar alle redelijkheid niet voor rekening van de Bank komen.

Deze kosten zijn namelijk niet het gevolg van handelen van de Bank, maar het gevolg van een eigen afweging van Consument om twee adviestrajecten tegelijk te volgen.

*Incasso van de advieskosten*

3.8 Consument heeft tot slot gesteld dat de incasso van de advieskosten voor hem geheel onverwacht was en dat de Bank hem hierover niet vooraf heeft geïnformeerd. Alhoewel het misschien netter was om voorafgaand aan de incasso nog een brief te sturen, zoals de Bank ook heeft erkend, neemt dit niet weg dat Consument naar het oordeel van de Commissie op de hoogte was of had kunnen zijn dat de advieskosten zouden worden afgeschreven. Dit is namelijk expliciet in de dienstverleningsovereenkomst vermeld. Door de ondertekening van de overeenkomst heeft Consument hiermee ingestemd (zie ook 3.2 van deze uitspraak). Dat Consument stelt dat de afschrijving is gedaan zonder zijn instemming, is daarmee dus onjuist.

*Conclusie*

3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is. Zij wijst de vordering tot vergoeding van de advieskosten, de reiskosten en de gederfde werkuren daarom af.

## 4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*