Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0387

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2023
Klacht van	De klager
Tegen	HypotheekVriendelijk B.V., gevestigd te Haarlem, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	De klacht is niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

Verhuurhypotheek. Zorgplicht hypotheekadviseur. Niet-behandelbaar. De klager stelt dat de adviseur onzorgvuldig tegenover hem heeft gehandeld. De klager vordert dat de adviseur hem een schadevergoeding betaalt en dat de advieskosten aan hem worden terugbetaald. De commissie is van oordeel dat de klager geen consument is in de zin van het reglement en ook niet valt onder het bereik van hoofdstuk 2 van het reglement ten aanzien van klein zakelijke financieringen. De klacht is daarom niet behandelbaar.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de klager; 5) de dupliek van de adviseur; 6) de aanvullende reactie van de klager en 7) de reactie van de adviseur daarop.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In april 2021 heeft de klager de adviseur opdracht gegeven hem te adviseren over een verhuurhypotheek voor een woning in Amsterdam.

2.2 In dat verband heeft Dynamic (hierna: de geldverstrekker) op 7 oktober 2021 een indicatieve offerte (hierna: renteaanbod) uitgebracht voor een totale hypothecaire geldlening van € 187.500,- met een rente van 2,55%.

2.3 In het renteaanbod was opgenomen dat de klager tot uiterlijk 7 januari 2022 stukken kon aanleveren bij de geldverstrekker. Op 23 november 2021, 9 december 2021, 14 december 2021 en 23 december 2021 heeft de geldverstrekker de adviseur per brief een reminder gestuurd over ontbrekende stukken bij de aanvraag.

2.4 De adviseur heeft de klager op 21 februari 2022 per e-mail erover geïnformeerd dat het renteaanbod volgens de geldverstrekker al op 8 januari 2022 was verlopen, omdat de gevraagde stukken niet tijdig zijn aangeleverd.

2.5 Op 15 maart 2022 heeft de geldverstrekker een tweede indicatieve offerte uitgebracht.

2.6 De adviseur heeft de klager op 23 juni 2022 per e-mail meegedeeld dat de hypotheek-aanvraag is goedgekeurd. Op die dag heeft de geldverstrekker een definitieve offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 190.000,- (hierna: de lening).

2.7 De klager heeft op 4 augustus 2022 per e-mail een klacht ingediend bij de adviseur. De adviseur heeft de klacht op 8 augustus 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.8 De klager stelt dat de adviseur onzorgvuldig tegenover hem heeft gehandeld. Hij vordert daarom schadevergoeding van de adviseur van € 25.216,40, bestaande uit renteverschil van € 24.816,60 over de gehele looptijd van de lening en onnodig gemaakte taxatiekosten (€ 400,-). Ook vordert de klager de advieskosten van € 2.000,- terug van de adviseur. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij de volgende argumenten aangedragen.

2.9 De adviseur heeft de aanvraag niet voortvarend genoeg opgepakt. Ten eerste omdat de adviseur in de aanvraag onjuiste gegevens heeft verwerkt en dit voor onnodige vertraging heeft gezorgd. Zo stond in het eerste renteaanbod een rentevastperiode van 10 jaar, in plaats van de gewenste 20 jaar. Ook stond de partner van de klager vermeld in het renteaanbod, terwijl deze geen mede-eigenaar is van de woning. Ondanks de verzoeken van de klager dit te corrigeren, was de fout op 12 november 2021 nog niet hersteld. Dezelfde fouten zijn overigens ook in het tweede renteaanbod van 16 maart 2022 gemaakt. Daarbij was de hoofdsom in dat renteaanbod ongevraagd en onterecht verhoogd.

2.10 Ten tweede heeft de adviseur er te lang over gedaan om vragen van de geld-verstrekker door te sturen naar de klager. Zo heeft de geldverstrekker op 20 oktober 2021 vragen gesteld aan de adviseur. De adviseur heeft de vragen gedeeltelijk op 5 november 2021 en gedeeltelijk op 11 november 2021 aan de klager doorgegeven. Dat betekent dat de adviseur er 23 dagen over heeft gedaan en dat is te lang.

2.11 Ten derde was de adviseur onvoldoende (pro-)actief in het bepalen welke stukken nodig waren voor de aanvraag. De adviseur had van tevoren moeten weten dat stukken, waaronder die betreffende de onderneming(en) van de klager, moesten worden aangeleverd. Toen bleek dat een negatief vermogen in een van de ondernemingen van de klager moest worden opgelost, heeft de adviseur hier niet over meegedacht en heeft hij er te lang over gedaan om de oplossing van de klager en diens accountant door te sturen naar de geldverstrekker.

2.12 Ten vierde heeft de klager de adviseur op 16 december 2021 per e-mail gevraagd het renteaanbod te verlengen. Dat heeft de adviseur ten onrechte nagelaten.

2.13 Als de adviseur niet onzorgvuldig had gehandeld, dan had het eerste renteaanbod geleid tot een definitief aanbod en hypotheekakte. Dat blijkt uit het verloop van het proces na het tweede renteaanbod van de geldverstrekker. De klager had met het eerste renteaanbod een lagere rente kunnen genieten. Overigens had de adviseur de klager een korting beloofd op zijn honorarium. Die heeft de klager niet gekregen.

Het verweer

2.14 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of de adviseur onzorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van de klager en of de adviseur de klager schadevergoeding van € 25.216,40 moet betalen en de advieskosten van € 2.000,- moet terugbetalen.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 De commissie zal eerst beoordelen of de klacht van de klager behandelbaar is. Voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht dient aansluiting gezocht te worden bij het reglement.

3.3 Op grond van vraag 5. onder 1. van het reglement kunnen alleen klachten van consumenten worden behandeld. Een consument wordt omschreven als een natuurlijke persoon die de financiële dienst voor privéactiviteiten afneemt, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten.

3.4 Naar het oordeel van de commissie en in lijn met haar eerdere uitspraken heeft de klacht van de klager betrekking op bedrijfsmatig handelen en kan hij daarom niet als consument in de zin van vraag 5. onder 1. van het reglement worden beschouwd.[1] Het volgende is daarvoor van belang.

3.5 Voorop staat dat de consument niet heeft betwist dat er sprake is van een verhuur-hypotheek. De consument heeft meerdere malen verklaard dat de financiering een verhuurhypotheek betreft. Daarnaast blijkt uit het aanvraagformulier van 2021 dat er ten tijde van de hypotheekaanvraag een huurovereenkomst bestond voor de woning (het onderpand). Verder wordt door de geldverstrekker in het renteaanbod van 15 maart 2022, in de definitieve offerte van 23 juni 2022 en in de hypotheekakte van 3 augustus 2022 gesproken over een Verhuurhypotheek, dan wel over een hypothecaire geldlening voor een woning die wordt verhuurd. In de offerte zijn Algemene Voorwaarden Verhuurhypotheken van de geldverstrekker van toepassing verklaard.

3.6 Het voorgaande betekent dat de klacht van de klager op grond van het reglement niet behandelbaar is.

3.7 Het voorgaande oordeel zou anders kunnen zijn als de klager zou vallen onder hoofdstuk 2 van het reglement. Op grond van hoofdstuk 2 van het reglement behandelt Kifid ook klachten van kleinzakelijke ondernemers over door financiële dienstverleners aan hen verstrekte financieringen of gegeven financieringsadvies zoals bedoeld in een van de drie gedragscode zoals vermeld in vraag 8 van het reglement (hierna: de gedragscodes).[2]

3.8 Op grond van vraag 11. onder 1. van het reglement kan alleen een klacht worden ingediend tegen een financiële dienstverlener die zich heeft aangesloten bij een van de drie gedragscodes. Uit het door Kifid in stand gehouden openbaar register van aangesloten financiële dienstverleners blijkt echter niet dat de adviseur zich aan een van deze gedragscodes heeft verbonden. Dat betekent dat de klacht van de klager niet binnen de reikwijdte van hoofdstuk 2 van het reglement valt. Het voorgaande betekent dat de klacht van de klager ook op grond van hoofdstuk 2 van het reglement niet behandelbaar is.

---

[1] Zie de vergelijkbare uitspraken op grond van artikel 60 van het (oude) Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) – Bemiddeling en (bindend) advies vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0434, 2018-648, 2018-069 en 2018-011.

[2] De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van de Nederlandse Vereniging van Banken is te vinden op www.nvb.nl met de zoekterm 'gedragscode'.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement

In deze bijlage worden relevante bepalingen weergegeven die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

In het toepasselijke Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

(…)