Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-507
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 17 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat er een overeenkomst van hypotheekadvies tot stand komt zodra Adviseur aanbood de ophoging kosteloos tot stand te brengen. Wanneer hij zo handelt, dient hij te handelen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden. Dat betekent dat Adviseur op de hoogte diende te zijn van het acceptatiebeleid van geldverstrekkers. Daarnaast geldt dat het in dit geval aan Adviseur was om Consument ervan op de hoogte te brengen dat de beoogde geldverstrekker stukken van hem nodig had. De Commissie is van oordeel dat Adviseur de aanvraag voor de ophoging alsnog kosteloos voor Consument in orde dient te brengen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consument;
- een aanbod tot matiging van de advieskosten van Adviseur;
- de reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor tussen partijen niet 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 uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft contact opgenomen met Adviseur in het kader van de verhoging van zijn hypothecaire geldlening ten behoeve van een door te voeren verbetering van de woning.

2.2 Op 21 februari 2018 heeft Consument een opdrachtbevestiging getekend, waarvoor een bedrag van € 2.495,- in rekening zou worden gebracht zodra de dienst zou zijn afgerond.

2.3 De akte voor de opgehoogde geldlening, waarin een verhoogde inschrijving was gerealiseerd, is op 7 mei 2018 bij de notaris gepasseerd. Kort daarna heeft Consument een verzoek aan Adviseur gericht om een extra geldlening te verstrekken van € 10.000,- voor een verdere verbouwing. Vanwege de verhoogde inschrijving kon dit bedrag onderhands worden opgenomen.

2.4 De geldverstrekker heeft op 7 juni 2018 een renteaanbod uitgebracht voor een extra leningdeel van € 10.000,-. In dit aanbod staat het volgende opgenomen: "*Het hele aanvraagproces moet uiterlijk op 8 september 2018 zijn afgerond, inclusief het passeren van de hypotheekakte bij de notaris. Wij moeten onze beoordeling van uw aanvraag dus op tijd hebben kunnen afronden. Het is daarom van belang dat alle documenten, die wij nodig hebben voor de beoordeling van uw aanvraag, uiterlijk 8 augustus 2018 bij ons binnen zijn*."

2.5 De geldverstrekker heeft vervolgens aanvullende stukken opgevraagd bij Adviseur. Die stukken zijn uiteindelijk ingestuurd op 21 augustus 2018. Omdat deze datum na de hiervoor genoemde uiterlijke datum van 8 augustus 2018 lag, heeft de geldverstrekker de aanvraag afgewezen.

2.6 Er is een nieuw aanvraagtraject opgestart voor de onderhandse ophoging van de geldlening met € 10.000,-. Adviseur heeft Consument laten weten dat daarvoor advieskosten in rekening zouden worden gebracht van € 995,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij de advieskosten van € 995,- niet hoeft te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hij niet op hoogte is gesteld van het verstrijken van de termijn uit het renteaanbod. Nadat hij zelf tot de conclusie was gekomen dat het bedrag van € 10.000,- niet verstrekt was en hij telefonisch contact opnam met Adviseur, bleek pas dat een stuk ontbrak. Adviseur heeft hem niet geïnformeerd over het ontbreken van stukken of deze bij Consument opgevraagd. Terwijl de geldverstrekker op 19 juni 2018 schriftelijk aan Adviseur heeft medegedeeld dat er een wezenlijk stuk ontbrak.

Nadat Consument telefonisch contact had opgenomen, heeft hij de stukken aangeleverd. Ook daarna bleef het stil aan de zijde van Adviseur, totdat Consument in december 2018 contact opnam met Adviseur en Adviseur hem mededeelde dat de geldlening niet zou worden verstrekt vanwege het verlopen van termijnen. Vervolgens heeft Adviseur in eerste instantie aangegeven dat hij kosteloos een nieuwe aanvraag voor Consument zou doen, maar deze mededeling later ingetrokken en de advieskosten in rekening gebracht voor de ophoging.

Consument stelt dat Adviseur de termijnen had moeten bewaken en tijdig aan Consument had moeten mededelen dat extra stukken nodig waren.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stelling van Consument weersproken. Adviseur heeft vooropgesteld dat Adviseur uit service overwegingen heeft aangeboden de ophoging tot stand te brengen, zodat deze strikt genomen geen onderdeel uitmaakt van het hypotheekadviestraject waarvoor de op 21 februari 2018 ondertekende adviesopdracht geldt. Daarnaast heeft hij gesteld dat hij Consument ervan op de hoogte heeft gesteld dat de geldverstrekker het document nodig had om de ophoging tot stand te brengen, maar dat Consument dit stuk te laat heeft aangeleverd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de relatie tussen Adviseur en Consument begrepen moet worden binnen het kader van een overeenkomst van opdracht. Zodra Adviseur, zoals in de gegeven omstandigheden is gebeurd, in het kader van zijn dienstverlening aanbiedt om de ophoging tot stand te brengen, dient hij in dat kader te handelen zoals verwacht mag worden van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur.

4.2 In het kader van die dienstverlening is het aan Adviseur om zich ervan te vergewissen welk acceptatiebeleid door de geldverstrekkers waarmee hij samenwerkt wordt gehanteerd, zodat de juiste stukken bij Consument worden opgevraagd (zie Geschillencommissie Kifid, 2018-488, overweging 4.4). Het had daarom op de weg van Adviseur gelegen het ontbrekende stuk bij Consument op te vragen. Reeds door dit na te laten heeft Adviseur in strijd gehandeld met de zorgplicht die hij jegens Consument in acht diende te nemen. Daarnaast geldt dat het aan Adviseur is Consument er tijdig van op de hoogte te brengen dat hij extra stukken dient aan te leveren. Adviseur heeft weliswaar gesteld dat hij aan die verplichting voldaan heeft, maar daarvan geen bewijs overgelegd. In het kader van zijn dossierplicht is het aan Adviseur om bij te houden op welk moment hij Consument heeft geïnformeerd. Nu het ervoor gehouden moet worden dat deze informatie niet verstrekt is, oordeelt de Commissie dat Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument geschonden heeft.

4.3 De Commissie is van oordeel dat daarmee de verklaring voor recht voor toewijzing gereed ligt. Adviseur dient zodoende kosteloos zijn medewerking te verlenen aan de aanvraag voor de ophoging van de geldlening. Door de geldverstrekker is toegezegd dat verdere kosten niet opnieuw hoeven te worden gemaakt. Voor een verdere vergoeding van kosten of schade is derhalve geen plaats.

4.4 De conclusie is dat de vordering zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart voor recht dat Adviseur kosteloos zijn medewerking dient te verlenen aan het aanvragen van de ophoging van de hypothecaire geldlening van Consument met € 10.000,-.

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.