

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0511

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Horizon Hypotheek, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Adviesklacht. De commissie is van oordeel dat de adviseur de hypotheekbemiddeling terecht heeft gestaakt omdat op enig moment geen sprake meer was van een geldige koopovereenkomst van de woning. De commissie is voorts niet bevoegd om over de rol van de adviseur als aankoopmakelaar te oordelen of om de vraag te beoordelen of toch sprake is geweest van een geldige koopovereenkomst. De klacht van de consument over de adviseur in zijn rol van als hypotheekadviseur, is ongegrond en de door de consument ingestelde vorderingen moeten worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de reactie van de consument na dupliek.
- 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.
- 1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is met de adviseur een overeenkomst aangegaan voor bemiddeling bij de aankoop van een woning (aankoopmakelaar) en voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening (hypotheekadviseur).¹

¹ Kifid gaat niet over de rol van de adviseur als aankoopmakelaar; dat wordt bij de beoordeling van de klacht onder 3.1 en 3.2 nader toegelicht.

- 2.2 Op 17 mei 2022 heeft de consument een overeenkomst van opdracht getekend, getiteld 'Quote Mortgage advice and mediation'. Daaruit blijkt dat de adviseur voor zijn rol als aankoopmakelaar (purchase assistance) geen vergoeding in rekening zou brengen, voor zijn rol als hypotheekadviseur (mediation) een bedrag van € 2.200,- en voor een eventuele explain € 450,- in rekening zou brengen.
- 2.3 De consument heeft in november 2023 een koopovereenkomst getekend voor de aankoop van een appartement te Breda. Daarin was onder andere de volgende ontbindende voorwaarde opgenomen:
"artikel 30 Ontbindende voorwaarde uitkomst CDD-onderzoek
Ontbindende voorwaarde uitkomst CDD-onderzoek Verkoper is gerechtigd om deze Koopovereenkomst met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden, indien de uitkomst van het door Verkoper uit te voeren CDD-onderzoek naar Koper -naar het zelfstandig oordeel van Verkoper- niet conveniërend is. Verkoper kan tot uiterlijk vijftien (15) werkdagen na de volledige ondertekening van de onderhavige Koopovereenkomst een beroep doen op deze ontbindende voorwaarde, door Koper hiervan schriftelijk (waaronder begrepen per e-mail) op de hoogte te stellen binnen de gestelde termijn. Indien deze ontbindende voorwaarde intreedt, is geen van Partijen verplicht tot vergoeding van welke schade dan ook van de wederpartij, noch tot vergoeding van enigerlei kosten van de wederpartij. Partijen zullen derhalve alle eventuele schade die zij zullen lijden ten gevolge van het intreden van een ontbindende voorwaarde, alsmede alle kosten die zij in het kader van de onderhavige transactie hebben gemaakt, hoe ook genaamd en voor de gehele omvang zelf dragen, alles derhalve zonder tot enig verhaal op de wederpartij ter zake gerechtigd te zijn."
- 2.4 Als startbedrag voor het hypotheekadvies heeft de consument € 1.000,- aan de adviseur betaald.
- 2.5 Voor de taxatie en een bouwkundige inspectie heeft de consument € 800,- betaald.
- 2.6 De adviseur heeft na ontvangst van de koopovereenkomst van het appartement een hypotheekofferte opgevraagd. ING Bank heeft op 16 november 2023 een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 143.461,00 uitgebracht.
- 2.7 De verkoper van het appartement heeft de koopovereenkomst ontbonden op grond van artikel 30 van de koopovereenkomst (zie 2.3).
- 2.8 De adviseur heeft vervolgens de hypotheekbemiddeling gestaakt.
- 2.9 De consument heeft bij de adviseur geklaagd over zijn dienstverlening. Dat heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.
- De klacht en vordering*
- 2.10 Volgens de consument was de manier waarop de verkoper de koopovereenkomst heeft beëindigd niet geldig omdat hij daarbij niet de juiste termijn heeft gehanteerd.

De verkoper zou niet op tijd een schriftelijke annulering hebben ingediend. De koopovereenkomst was volgens de consument daarom nog geldig en de adviseur had de hypotheekbemiddeling daarom moeten doorzetten. De adviseur zou volgens de consument na ondertekening van de koopovereenkomst ook hebben verklaard dat de verkoper op geen enkele manier deze overeenkomst kon ontbinden. Het is verder niet duidelijk of de adviseur zijn best heeft gedaan om de verkoper ervan te overtuigen het huis te verkopen zonder dat de consument zijn eigen geld zou gebruiken. Zonder eigen geld had hij ook de hypotheek voor het volledige bedrag kunnen krijgen. Volgens de consument heeft de adviseur gezegd dat hij het bewijs van zijn fondsen rechtstreeks naar de verkopende makelaar kon sturen.

- 2.11 Volgens de consument had hij recht op 10% van de koopprijs (dat is € 23.700,-) omdat de verkoper de koopovereenkomst voor het appartement met de koopprijs van € 237.000,- heeft geschonden. De consument heeft € 1.000,- als startbedrag betaald voor het hypotheekadvies. Daarnaast heeft hij schade vanwege de kosten van € 800,- voor de taxatie en bouwkundige inspectie van het appartement. De consument houdt de adviseur aansprakelijk voor het bedrag van in totaal € 25.500,-.

Het verweer

- 2.12 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.1 De commissie stelt voorop dat de klacht van de consument deels is gebaseerd op de rol van de adviseur als aankoopmakelaar. De commissie is echter niet bevoegd om daarover te oordelen. Uit vraag 1 van het Reglement van Kifid volgt dat een klacht moet gaan over een financiële dienst.² Het doen van onderhandelingen en het regelen van de aankoop van een woning valt daar niet onder.³
- 3.2 Voor zover de consument terugbetaling van de kosten vanwege de rol van de adviseur als aankoopmakelaar heeft gevorderd, kan de grondslag voor deze vordering dus niet door de commissie worden beoordeeld omdat dit deel van de klacht niet behandelbaar is.
- 3.3 De commissie zal hieronder de rol van de adviseur als hypotheekadviseur beoordelen.

² Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid), te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ GC Kifid nr. 2022-0015.

Welke norm geldt voor het handelen van de adviseur?

- 3.4 De adviseur (in zijn rol van hypotheekadviseur) moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.⁴ Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.⁵ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

Heeft de adviseur zorgvuldig gehandeld?

- 3.5 De adviseur heeft aangevoerd dat hij na het opbouwen van het adviesdossier (in zijn rol als aankoopmakelaar) in overleg met de consument is geweest over diverse woningen en dat sommige woningen zijn bezocht, beoordeeld en enkele biedingen zijn gedaan. Dat heeft uiteindelijk geleid tot een op 17 november 2023 getekende koopovereenkomst. Na deze koopovereenkomst heeft de adviseur (in zijn rol als hypotheekadviseur) bij een bank een offerte opgevraagd en gekregen voor een hypothecaire geldlening. Het is niet gesteld of gebleken dat de adviseur hierbij onzorgvuldig heeft gehandeld.
- 3.6 Volgens de consument heeft de adviseur vervolgens echter ten onrechte de hypotheekbemiddeling gestaakt. Daarentegen heeft de adviseur aangevoerd dat de hypotheekbemiddeling niet kon worden voortgezet omdat de verkoper de koopovereenkomst had ontbonden.
- 3.7 De consument heeft bestreden dat de verkoper de koopovereenkomst op terechte of op juiste wijze heeft ontbonden. De commissie kan echter het (mogelijke) geschil tussen de consument en de verkoper over het bestaan van een geldige koopovereenkomst niet beoordelen omdat zij daartoe niet bevoegd is. De koopovereenkomst voor een woning betreft geen financiële dienst zoals bedoeld in het reglement van Kifid.⁶ Uit de overgelegde stukken blijkt evenwel dat er discussie heeft bestaan over het gebruik van eigen middelen voor de aankoop van de woning en dat dat reden was voor de verkoper om de koopovereenkomst op grond van artikel 30 te ontbinden. Zoals gezegd kan de commissie daarover geen oordeel vellen. Ook niet over de rol van de adviseur daarbij.

⁴ Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

⁵ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ Zie vraag 1 Reglement Kifid.

De commissie oordeelt dat de adviseur (in zijn rol van hypotheekadviseur) er na de ontbindingsverklaring vanuit mocht gaan dat geen sprake meer was van een (geldige) koopovereenkomst en hij, bij gebrek aan een koopovereenkomst, de hypotheekbemiddeling niet meer kon voortzetten. De adviseur valt daarbij (in zijn rol als hypotheekadviseur) verder geen verwijt te maken.

Wat is de conclusie?

- 3.8 De conclusie is dat de commissie niet kan oordelen over de rol van de adviseur als aankoopmakelaar of over de vraag of sprake was van een geldige koopovereenkomst van de woning. Het is de commissie duidelijk geworden dat de adviseur (in zijn rol van hypotheekadviseur) er na de ontbinding van de koopovereenkomst vanuit mocht gaan dat er geen sprake meer was van een geldige koopovereenkomst, zodat de adviseur niet kan worden verweten dat hij de hypotheekbemiddeling ten onrechte heeft gestaakt. De commissie ziet daarom geen reden waarom de adviseur de overeengekomen € 1.000,- voor de werkzaamheden die hij voor de consument in het kader van de hypotheekbemiddeling heeft verricht, zou moeten terugbetalen. Voor zover de taxatie en bouwkundige inspectie (achteraf gezien) onnodig zijn gebleken, kan ook dat de adviseur niet worden verweten.
- 3.9 Dit betekent dat de klacht van de consument over de adviseur in zijn rol van als hypotheekadviseur, ongegrond is en de door de consument ingestelde vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl