Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-709
(mr. R.J. Paris als voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1], mevrouw [naam Consument 2], verder afzonderlijk te noemen de man respectievelijk de vrouw en samen Consumenten
Tegen	: Smulders Financiële Diensten, gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consumenten hebben zich gewend tot de Adviseur voor hypotheekadvies. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Adviseur meerdere fouten heeft gemaakt gedurende het adviestraject en vorderen de advieskosten terug, alsmede immateriële schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat niet alle gestelde fouten de Adviseur kunnen worden toegerekend. De fouten die wel aan de Adviseur kunnen worden toegerekend zijn van geringe omvang en eenvoudig hersteld. De Commissie oordeelt dat de Adviseur niet is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten en verklaart de klacht ongegrond.

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) het klachtformulier van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van de Adviseur; 4) de repliek van Consumenten en 5) de dupliek van de Adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 6 juli 2020 en hebben deelgenomen aan de digitale hoorzitting.

1.3 De Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In november 2019 hebben Consumenten zich gewend tot de Adviseur voor hypotheekadvies en bemiddeling voor het oversluiten van de huidige hypothecaire geldlening van de vrouw.

De nog af te sluiten hypothecaire geldlening zou op naam van Consumenten gezamenlijk moeten komen. Partijen zijn een vergoeding van € 2.000,- overeengekomen voor de dienstverlening van de Adviseur.

2.2 In de beginfase van het adviestraject is door de Adviseur aangegeven dat een taxatierapport niet noodzakelijk zou zijn.

2.3 Op 27 november 2019 is door de Adviseur een voorlopige berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing bij de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening van de vrouw opgevraagd. Volgens de berekening zou de vrouw een vergoeding verschuldigd zijn van € 1.376,56. De Adviseur heeft Consumenten op de vergoeding gewezen.

2.4 Op 14 januari 2020 heeft de notaris om een taxatierapport gevraagd. De Adviseur heeft op 17 januari 2020 een taxateur ingeschakeld. Op 31 januari 2020 is door de taxateur aangegeven dat Consumenten het taxatierapport die dag of de maandag erop kunnen verwachten.

2.5 Op 16 januari 2020 is op advies van de Adviseur een rekening geopend op naam van Consumenten voor het afschrijven van de maandelijkse premie voor de nog af te sluiten levensverzekering.

2.6 Consumenten hebben gekozen voor een hypothecaire geldlening bij Regiobank (hierna: de Geldverstrekker).

2.7 Consumenten hebben op 5 februari 2020 de offerte van de Geldverstrekker ondertekend en aan de Adviseur ge-e-maild.

2.8 Tijdens een telefoongesprek tussen Consumenten en de Adviseur op vrijdag 7 februari 2020, heeft de Adviseur aangegeven dat hij het verkeerde notariskantoor had ingevuld op de bindende offerte. De Adviseur heeft als oplossing bij de ondertekening het juiste notaris-kantoor vermeld en de Geldverstrekker daarvan op de hoogte gesteld. Op maandagochtend 10 februari 2020 hebben Consumenten contact opgenomen met de betrokken notaris-kantoren. De documenten bleken bij het verkeerde notariskantoor terecht te zijn gekomen. De Adviseur heeft contact opgenomen met de Geldverstrekker. Op dinsdag 11 februari 2020 zijn de documenten door het juiste notariskantoor ontvangen.

2.9 Consumenten hebben op 12 februari 2020 de aflosnota van de notaris ontvangen. In de aflosnota was geen vergoeding voor vervroegde aflossing opgenomen.

2.10 Op 13 februari 2020 hebben Consumenten een levensverzekering afgesloten via de Adviseur. Voor de afschrijvingen van de maandelijkse premie is een verkeerd rekeningnummer opgegeven. Consumenten hebben dit rechtgezet op 14 februari 2020.

2.11 De hypotheekakte is gepasseerd op 13 februari 2020.

De klacht en vordering

2.12 Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten. In verband hiermee is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak behoudt op het gehele honorarium. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- de Adviseur heeft aangegeven dat geen taxatierapport noodzakelijk zou zijn. Bij de notaris bleek dat toch een taxatierapport nodig was. De Adviseur heeft Consumenten hierin verkeerd geïnformeerd;
- de Adviseur heeft een taxateur aangeraden. Vervolgens heeft het taxatierapport bijna twee weken op zich laten wachten. Consumenten hebben zelf meermaals contact moeten opnemen met de taxateur om het rond te krijgen. De Adviseur had hierbij voortvarender moeten optreden;
- de Adviseur heeft aangegeven dat een boeterente verschuldigd zou zijn in verband met het oversluiten van de hypotheek van de vrouw. Dat bleek uiteindelijk niet het geval te zijn. De boeterente is wel meegefinancierd. De Adviseur had moeten weten dat geen boeterente in rekening zou worden gebracht;
- op de offerte is door de Adviseur een verkeerd notariskantoor ingevuld. Dit is door de Adviseur hersteld door met pen op de offerte het juiste notariskantoor te schrijven. Consumenten hebben zelf contact op moeten nemen om erachter te komen of de documenten uiteindelijk bij het juiste notariskantoor terecht zijn gekomen. Toen dat niet het geval bleek te zijn, moesten Consumenten daar zelf achteraan gaan. De Adviseur had hier voortvarender te werk moeten gaan;
- de Adviseur heeft het verkeerde rekeningnummer opgegeven voor het afschrijven van de maandelijkse premie voor de levensverzekering van Consumenten;
- alle fouten bij elkaar leiden ertoe dat de Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten.

2.13 Consumenten vorderen terugbetaling van de advieskosten, groot € 2.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente. Consumenten vorderen daarnaast immateriële schadevergoeding van € 750,- vanwege de tijd die zij zelf in het proces hebben gestoken.

Het verweer

2.14 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Bovendien heeft de Adviseur aangegeven dat de klacht niet door de Commissie kan worden behandeld omdat Consumenten de interne klachtenprocedure niet hebben doorlopen.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Alvorens inhoudelijk op de zaak wordt ingegaan, zal de Commissie het niet-behandelbaarheidsverweer van de Adviseur beoordelen.

3.2 De Adviseur voert in het kader van dit verweer aan dat Consumenten de interne klachtenprocedure niet hebben doorlopen alvorens zij de klacht aan de Commissie hebben voorgelegd. De Adviseur heeft meermaals aangegeven een gesprek te willen plannen om tot een oplossing te komen. Consumenten hebben dit geweigerd. De Adviseur heeft geen kans gekregen om op de klacht te reageren, zodat de klacht niet in behandeling kan worden genomen.

3.3 Naar het oordeel van de Commissie is het verweer van de Adviseur dat de klacht niet-behandelbaar is ongegrond. Dat Consumenten de interne klachtenprocedure niet hebben doorlopen kan niet aan behandelbaarheid in de weg staan nu uit gedragingen van de Adviseur, waaronder het inschakelen van procesvertegenwoordiging en het voeren van verweer, kan worden afgeleid dat de interne klachtenprocedure geen oplossing had geboden. Consumenten kunnen bovendien niet worden verplicht in te gaan op de uitnodiging van de Adviseur om in gesprek te gaan over de klacht. Van de Adviseur mocht worden verwacht dat hij schriftelijk op de klacht zou reageren. De klacht is derhalve behandelbaar.

Algemeen

3.4 Vervolgens buigt de Commissie zich over de inhoudelijke grondslagen van de vordering. Zij merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in haar dienstverlening jegens Consumenten en in verband daarmee een vergoeding verschuldigd is aan Consumenten. De Commissie oordeelt dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dat als volgt toe.

3.5 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Uit hoofde van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.

Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1. Of in een concreet geval sprake is van een schending van de norm die voor een adviseur geldt, hangt af van alle omstandigheden van het geval.

Taxatierapport

3.6 Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur had moeten weten dat een taxatierapport benodigd zou zijn. Daarnaast hebben zij gesteld dat de Adviseur voortvarender te werk had moeten gaan om het taxatierapport te verkrijgen.

3.7 De Commissie volgt de stellingen van Consumenten niet. Bij voldoende overwaarde van de woning is een WOZ-beschikking doorgaans voldoende. Gelet op de overwaarde – de hypothecaire geldlening bedraagt 60% van de marktwaarde van de woning – is de verwachting dat geen taxatierapport nodig zou zijn gerechtvaardigd. Uiteindelijk bleek niet de Geldverstrekker, maar de notaris een taxatierapport nodig te hebben. Onder die omstandigheden kan de Adviseur niet worden verweten dat hij heeft aangegeven dat geen taxatierapport nodig zou zijn. Nadat de Adviseur ermee bekend was geworden dat de notaris om een taxatierapport vroeg, heeft hij een taxateur ingeschakeld. Dat het taxatie-rapport lang op zich heeft moeten laten wachten kan de Adviseur niet worden verweten. De Adviseur kan daar immers geen dwingende invloed op uitoefenen. Dat Consumenten zelf contact met de taxateur hebben opgenomen maakt dat niet anders.

Boeterente

3.8 Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur had moeten weten dat geen boeterente in rekening zou worden gebracht. Consumenten verwijten de Adviseur dat zij de boeterente hebben meegefinancierd terwijl dat uiteindelijk niet nodig bleek te zijn.

3.9 De Commissie stelt vast dat uit de opgevraagde boeteberekening van de Geldverstrekker bleek dat een boeterente ter hoogte van € 1.376,56 in rekening zou worden gebracht. Dat de Adviseur is afgegaan op de berekening van de Geldverstrekker kan hem niet worden verweten. De Commissie merkt voorts op dat het Consumenten vrij staat het mee-gefinancierde bedrag van € 1.376,56 af te lossen op de hypothecaire geldlening.

Verkeerde notariskantoor

3.10 Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Adviseur onzorgvuldig heeft gehandeld door het verkeerde notariskantoor op de offerte te vermelden. Door de fout is een datalek ontstaan. Daarnaast heeft de Adviseur te weinig gedaan om te controleren of de verzonden documenten bij het juiste notariskantoor terecht zijn gekomen.

3.11 De Commissie overweegt dat de Adviseur weliswaar een fout heeft gemaakt bij het vermelden van het notariskantoor op de offerte, maar dat deze fout van zeer geringe omvang is geweest. De Adviseur heeft de fout direct hersteld door alsnog het juiste notariskantoor op de offerte te vermelden en dit bekend te maken aan de Geldverstrekker. De documenten zijn op vrijdag 7 februari 2020 verzonden naar het verkeerde notariskantoor. De Geldverstrekker is de partij geweest die zorg heeft gedragen voor verzending van de documenten naar de notaris. Dat de documenten bij de verkeerde notaris terecht zijn gekomen is te wijten aan miscommunicatie tussen de Adviseur en de Geldverstrekker, althans aan miscommunicatie binnen de organisatie van Geldverstrekker. Van de Adviseur mocht worden verwacht dat hij zijn fout herstelde, hetgeen hij ook heeft gedaan door alsnog het juiste notariskantoor te vermelden en daarover contact op te nemen met de Geldverstrekker.

3.12 Nadat de documenten door de Geldverstrekker waren verzonden, had het op de weg van de Adviseur gelegen om te controleren of de stukken bij het juiste notariskantoor waren aangekomen. Dat de Adviseur niet eerder contact op heeft genomen met de betrokken notariskantoren dan Consumenten, betekent echter niet dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten. Nu Consumenten ervoor hebben gekozen om zelf direct contact op te nemen met de betrokken notariskantoren kan niet worden vastgesteld of de Adviseur dat zelf binnen een redelijke termijn had gedaan. Vaststaat bovendien dat de documenten uiteindelijk op 11 februari 2020 door het juiste notariskantoor ontvangen zijn. Gelet op het korte tijdsverloop – de documenten zijn met één dag vertraging ontvangen door de juiste notaris – is geen situatie ontstaan die aanleiding vormde voor de Adviseur om voortvarender te werk te gaan. Naar het oordeel van de Commissie is de Adviseur hierin niet tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten.

Verkeerd opgegeven rekeningnummer

3.13 Consumenten verwijten de Adviseur dat hij het verkeerde rekeningnummer heeft opgegeven voor het afschrijven van de maandelijkse premie voor de levensverzekering.

3.14 De Commissie stelt vast dat de Adviseur een verkeerd rekeningnummer heeft ingevoerd op de polis voor de levensverzekering, althans dat hij het hem bekende rekeningnummer van de vrouw heeft ingevoerd zonder bij Consumenten na te vragen naar hun bedoeling. De Commissie is van oordeel dat het gaat om een zeer geringe fout, met een eenvoudige oplossing. De fout brengt niet mee dat de Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens Consumenten.

Conclusie

3.15 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht van Consumenten ongegrond. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is 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.

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.