Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-315
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Ons Hoes, gevestigd te Rijssen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 30 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door de Adviseur uitgevoerde advieswerkzaamheden. De Commissie komt tot de conclusie dat de Adviseur deze werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd en dat de vordering van Consument daarom wordt afgewezen. De Adviseur heeft vóór het indienen van de hypotheekaanvraag bij de hypotheekverstrekker nagevraagd van welke lasten van de lease-overeenkomst zou worden uitgegaan. Dat de hypotheekverstrekker daar later op terugkomt, kan niet aan de Adviseur worden tegengeworpen. De Commissie meent voorts dat de Adviseur voldoende accuraat en met voldoende tempo het dossier van Consument heeft behandeld. Consument had, gelet op de gang van zaken, de adviseur toch de mogelijkheid tot herstel moeten bieden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur en de aanvulling daarop;
- het emailbericht van Consument van 21 maart 2019, met bijlage;
- het emailbericht van de Adviseur van 1 april 2019 en de reactie daarop van Consument van 4 april 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar partner hebben de Adviseur in mei 2018 benaderd voor advies over en bemiddeling bij de aankoop van een nog aan te kopen woning. Partijen zijn een adviesvergoeding van € 2.750,- overeengekomen.

2.2 De koopovereenkomst voor een nieuwe woning is op 4 juli 2018 door Consument en haar partner ondertekend. De koopsom van de woning was € 315.000,-. In de koop-overeenkomst is opgenomen dat de koopovereenkomst kan worden ontbonden indien Consument op uiterlijk 8 augustus 2018 *"geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening van een erkende geldverstrekkende bankinstelling heeft verkregen (…)"* (artikel 15). Verder is in die koopovereenkomst bepaald dat de akte van levering uiterlijk op 1 november 2018 moet worden gepasseerd (artikel 4).

2.3 Op 23 juli 2018 heeft de Adviseur een offerte voor een hypotheeksom van € 322.750,- bij een hypotheekverstrekker (hierna: de hypotheekverstrekker I) aangevraagd. De offerte van 25 juli 2018 is op 26 juli 2018 door de Adviseur per e-mailbericht aan Consument doorgestuurd. In zijn e-mailbericht geeft de Adviseur aan dat hij gelet op zijn vakantie de offerte niet kan doornemen met Consument. Hij geeft in dit bericht aan: *"(…) Nu hoeft dat ook niet, omdat de offerte is conform onze gesprekken. Willen jullie het renteaanbod svp ondertekenen en voor 15-08-2018 mailen aan mijn collega (…) Er is een lijst bijgevoegd van documenten die jullie nog aan moeten leveren. (…)"*

2.4 De Adviseur heeft via een medewerker op 16 augustus 2018 het volgende bericht aan Consument verzonden:
"Bijgaand rappel heb ik ontvangen van [hypotheekverstrekker I]. Graag ontvang ik van jou de betreffende gegevens.
[naam] heeft de lease getoetst met een 2% last, maar het blijkt dat [hypotheekverstrekker I toetst met de daadwerkelijke maandlast. Ik begreep van [naam] dat jouw vader hier wellicht bij zou kunnen helpen. Mocht je vragen hebben of als ik ergens bij kan helpen dan hoor ik het graag."

2.5 Hypotheekverstrekker I heeft tot 16 augustus 2018 stukken bij Consument opgevraagd. Uiteindelijk blijkt op 16 augustus 2018 dat de financiering niet door hypotheek-verstrekker I kan worden verstrekt, in ieder geval zolang de leaseovereenkomst voor de auto in stand blijft. Consument heeft op dezelfde dag een andere hypotheek-verstrekker (hierna: de hypotheekverstrekker II) benaderd.

Zij zegt de dienstverlening door de Adviseur op en stelt de Adviseur aansprakelijk voor een schadebedrag van € 8.000,-. Hypotheekverstrekker II heeft op 27 augustus 2018 een offerte uitgebracht voor een hypotheeksom van € 323.000,-.

2.6 De leaseovereenkomst is per 1 september 2018 door Consument beëindigd. Op 28 augustus 2018 is bij Consument een afkoopsom van € 1.957,75 in rekening gebracht.

2.7 De Adviseur heeft bij brief van 29 augustus 2018 het volgende aan Consument toegestuurd:

"Uw schrijven van 16 augustus heb ik in goede orde ontvangen. Op maandag 20 augustus jl. hebben wij elkaar gesproken over het hypotheektraject en het verdere verloop van de hypotheekaanvraag. Vanzelfsprekend betreur ik dat het niet gelukt is om de hypotheek bij [hypotheekverstrekker I] finaal akkoord te krijgen, waarvan de reden reeds bekend is.
Ik erken geen aansprakelijkheid ad 8.000 euro zoals in uw brief vermeld. Zoals genoemd op 20 augustus zal ik de advieskosten ad 2.750 euro laten vallen.
U heeft ervoor gekozen om zelf de hypotheek elders af te sluiten en geen gebruik meer te maken van onze dienstverlening, waarvoor van mijn kant overigens alle begrip."

2.8 Consument en haar partner hebben de woning op 1 november 2018 gekocht. De financiering is op die datum door hypotheekverstrekker II verstrekt.

2.9 Op 19 januari 2019 hebben Consument en haar partner een auto met een waarde van € 8.900,- aangeschaft.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een totaalbedrag van € 8.000,-. Dit bedrag bestaat uit € 2.000,- aan kosten voor het beëindigen van het leasecontract van de auto en € 6.000,- voor de aanschaf van een nieuwe auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De gevorderde kosten hadden voorkomen kunnen worden, indien de Adviseur adequaat en met de nodige voortvarendheid had gehandeld. De Adviseur heeft pas enkele weken na het eerste gesprek een hypotheekofferte bij hypotheek-verstrekker I aangevraagd. Dit terwijl de financieringstermijnen in de koop-overeenkomst naderden. Consument heeft de Adviseur steeds moeten aanmanen.

- Daarnaast heeft de Adviseur voortdurend aangegeven dat de leaseovereenkomst voor de auto geen problemen zou opleveren. Uiteindelijk heeft hypotheek-verstrekker I de financiering niet verstrekt, mede door die leaseovereenkomst.
- De kosten voor het beëindigen van de leaseovereenkomst hadden voorkomen kunnen worden. De overeenkomst had op een familielid kunnen worden overgeschreven. Het overzetten kostte zes weken en die tijd was uiteindelijk niet meer voorhanden.
- Toen bleek dat hypotheekverstrekker I de financiering niet zou gaan verstrekken, heeft Consument een financiering bij hypotheekverstrekker II aangevraagd en verkregen. De woning kon hierdoor alsnog worden gekocht. Consument heeft kunnen voorkomen dat door de verkopende partij een boete van € 31.500,- in rekening werd gebracht.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen twisten over de vraag of de Adviseur zijn werkzaamheden naar behoren heeft uitgevoerd en zo nee, welke schade Consument daardoor heeft geleden. Voor de beoordeling van die vraag is van belang dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De Adviseur dient tegen-over zijn opdrachtgever, hier Consument, de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. 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 juist gehandeld bij het inventariseren van de kosten van het leasecontract van de auto?

4.2 Het eerste geschilpunt tussen partijen ziet op het leasecontract van de auto. Vaststaat dat dit leasecontract vanaf het begin van het adviestraject onderwerp van gesprek is geweest.

Partijen hebben besproken dat dit leasecontract een financiering in de weg zou kunnen staan. De mogelijkheid om dit leasecontract over te schrijven naar een familielid van Consument, rekening houdend met een verwerkingstermijn van zes weken, is daarbij aan de orde geweest. De Adviseur heeft daarom voorafgaand aan de offerteaanvraag telefonisch contact gezocht met hypotheekverstrekker I. Telefonisch is hem aangegeven dat zou worden uitgegaan van lasten van 2% van de kredietsom. Uitgaande van die toezegging hoefde het leasecontract niet te worden overgeschreven of beëindigd. Hypotheekverstrekker I komt echter op deze toezegging terug. Op 16 augustus 2018 geeft zij aan dat zij uitgaat van de werkelijke lasten van het krediet. Deze werkelijke lasten zijn hoger, waardoor de financiering niet kan worden verstrekt. Deze wijziging in acceptatiebeleid kan niet aan de Adviseur worden tegengeworpen. Hij heeft immers concreet navraag hierover gedaan om niet achteraf met verrassingen te worden geconfronteerd. Het kan niet aan de Adviseur worden verweten dat hypotheekverstrekker I tóch is uitgegaan van de werkelijke lasten van de lease-overeenkomst, met als gevolg dat de financiering (in beginsel) niet werd verleend.

Heeft de Adviseur met voldoende voortvarendheid het adviesdossier behandeld?

4.3 De Commissie meent dat de Adviseur voldoende accuraat en met voldoende tempo het dossier van Consument heeft behandeld. Consument heeft immers op 4 juli 2018 de koopovereenkomst ondertekend. Op 26 juli 2018 (ongeveer drie weken later) stuurt de Adviseur een offerte van hypotheekverstrekker I aan Consument. Dit is een acceptabel tijdsverloop. Consument heeft immers pas op 23 juli 2018 uitsluitsel gegeven over de passeerdatum. Zij geeft in een e-mailbericht aan dat zij kiest voor een passeerdatum van 1 november 2018 (en niet voor 1 oktober 2018). In de periode daarvoor (vanaf 4 juli 2018) zijn partijen in overleg over die passeerdatum en de mogelijkheid om de vader van Consument de financiering voor de nieuwe woning te laten voorschieten (vanaf 1 oktober 2018). Dit blijkt uit een e-mailbericht van Consument waarin zij navraag doet naar dit voorschieten. De Adviseur heeft Consument (in ieder geval) op 18 juli 2018 bericht dat dit voorschieten fiscale consequenties heeft en daarom niet zonder meer is door te voeren. Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat de Adviseur pas op het moment dat duidelijkheid bestaat over de passeerdatum en de daarmee samenhangende koopprijs een offerte gaat aanvragen.

4.4 Consument benoemt dat de tijdsperiode ná 16 augustus 2018 te kort was voor het bewerkstelligen van een passende financiering. De Commissie is het daarmee niet eens. De Adviseur had nog tot 1 november 2018 om voor een financiering zorg te dragen. Een periode van tweeënhalve maand kan als een redelijke en haalbare termijn voor het opvragen en effectueren van een offerte voor een hypothecaire geldlening worden gekwalificeerd.

Te meer, nu de Adviseur in zijn aanvulling op het verweerschrift aangeeft dat hij genoeg opties voorhanden had om de gewenste financiering alsnog rond te krijgen. De Adviseur heeft ook het overschrijven van de leaseovereenkomst op een familielid met een verwerkingstermijn van zes weken onder die opties mogen scharen. Niet alleen was deze verwerkingstijd (gelet op de tijd tot 1 november 2018) nog haalbaar, ook was tussen partijen nog niet eerder besproken dat het familielid inmiddels zou hebben afgezien van omzetting (zoals Consument ter zitting verklaarde).

4.5 Wat wél opvalt is dat de hypotheekadviseur kort nadat die offerte binnenkwam onaangekondigd op vakantie ging. Voor Consument was het hypotheektraject niet geheel helder. Ook had zij vragen over de offerte. Die onduidelijkheid en vragen had de hypotheekadviseur weg kunnen nemen door de offerte (al dan niet telefonisch) te bespreken. Het had ook op de weg van de hypotheekadviseur gelegen om Consument over zijn vakantieplannen te informeren en, indien door Consument gewenst, een (voor beide partijen) passende oplossing voor zijn afwezigheid voor te stellen. Dit neemt niet weg dat gedurende de vakantieperiode van de hypotheekadviseur het hypotheektraject vrijwel geen vertraging heeft opgelopen. Consument heeft immers de door hypotheekverstrekker I verzochte (aanvullende) documenten kunnen aanleveren, vragen van hypotheekverstrekker I kunnen beantwoorden en onjuistheden in de offerte kunnen (laten) corrigeren. Aanwezigheid van en bijstand door de Adviseur had dat traject niet kunnen bespoedigen of efficiënter kunnen maken. Pas op het moment dat hypotheekverstrekker I aangaf de financiering in beginsel niet te kunnen verstrekken (op 16 augustus 2018) had de Adviseur een verschil kunnen maken. De Adviseur was kort daarna terug van vakantie (op 20 augustus 2018). Die paar dagen zijn onvoldoende om te kunnen spreken van een onvoldoende voortvarendheid bij de behandeling van het hypotheekdossier.

Had Consument de Adviseur de mogelijkheid moeten geven tot herstel?

4.6 Daarnaast zijn partijen het niet eens over de vraag of Consument de Adviseur de mogelijkheid had moeten bieden de financiering van de woning alsnog rond te krijgen. De Commissie meent dat Consument dit had moeten doen. Zij had de Adviseur een redelijke termijn moeten gunnen om hem alsnog voor een passende financiering zorg te laten dragen. Op het moment dat hypotheekverstrekker I immers meedeelde dat zij de financiering in beginsel niet zou verstrekken, was het donderdag 16 augustus 2018. De hypotheekadviseur was op vakantie, maar zou gelijk na het weekend (op maandag 20 augustus 2018) weer aan het werk zijn. Van die hypotheekadviseur had Consument kunnen verwachten dat hij haar dossier op de eerste dag na zijn vakantie direct zou hebben opgepakt.

Hij had dan (wellicht) binnen korte tijd alsnog een passende financiering kunnen bewerkstelligen of in ieder geval de kosten voor het beëindigen van de lease-overeenkomst kunnen voorkomen. Van doorslaggevend belang voor deze afwegingen is dat het tijdsverloop tussen 16 en 20 augustus 2018 niet beslissend was voor de uitkomst. Anders gezegd: de mogelijke oplossingen en de daarmee samenhangende gevolgen waren niet anders geweest als Consument tot maandag 20 augustus 2018 had gewacht. De onbetwiste stelling van Consument dat de rente bij hypotheekverstrekker II per 20 augustus 2018 zou stijgen, maakt dit niet anders. Het staat immers niet vast dat een nieuwe hypotheekanalyse door de Adviseur (op of kort na 20 augustus 2018) tot een geldlening bij hypotheek-verstrekker II had geleid. Dat Consument geen vertrouwen meer had in een goede afloop, kan ook niet tot een andere beslissing leiden. Ondanks deze emotie, had zij de Adviseur de kans moeten geven alsnog binnen korte tijd een gewenste financiering te bewerkstelligen.

De factuur van € 2.750,-

4.7 Nadat de Adviseur zijn dupliek had ingediend, heeft hij alsnog de factuur bij Consument in rekening gebracht. Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Om te voorkomen dat het geschil tussen partijen niet na deze klachtprocedure is afgerond, heeft de Commissie na toestemming van partijen besloten ook over dit punt uitspraak te doen.

4.8 De Adviseur heeft in zijn brief van 29 augustus 2018 bevestigd de advieskosten van € 2.750,- te laten vervallen. Deze brief vermeldt geen voorwaarden. Het staat de Adviseur dan vervolgens niet vrij om die advieskosten of annuleringskosten alsnog te vorderen, tenzij sprake zou zijn van een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare situatie. Nu van een dergelijke situatie niet is gebleken, kan de Adviseur geen advies- of annuleringskosten bij Consument in rekening brengen.

Conclusie

4.9 De Adviseur heeft zijn advieswerkzaamheden naar behoren uitgevoerd. De vorderingen van Consument worden daarom afgewezen. Verder kan de Adviseur geen aanspraak maken of advies- of annuleringskosten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan- bij-kifid.

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.