

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-785 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Hypotheekfabriek, gevestigd te Duiven, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 19 december 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument klaagt zich over de dienstverlening van de Adviseur. Zij heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woning. Nadat de geldverstrekker een hypotheekofferte had uitgebracht moest de geldigheidsduur van deze offerte worden verlengd. Voor de verlenging heeft de geldverstrekker kosten in rekening gebracht (bereidstellingsprovisie). Consument heeft gesteld dat de Adviseur haar hier onvoldoende over heeft geïnformeerd en de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. Zij vordert vergoeding voor de, door de geldverstrekker, in rekening gebrachte kosten en daarnaast vordert zij terugbetaling van de advieskosten. De Commissie oordeelt dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument en concludeert dat hij gehouden is een deel van de advieskosten terug te betalen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 5 december 2017, 6 december 2017, 18 december 2017, 20 maart 2018 en 24 maart 2018;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van de Adviseur van 11 mei 2018;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Adviseur is niet-bindend aangesloten bij Kifid. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie beslist, mede door de mededeling van Consument het niet op prijs te stellen te worden uitgenodigd voor een hoorzitting, dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via bemiddeling door de Adviseur een offerte van geldverstrekker Florius gekregen voor een hypothecaire geldlening van € 200.499,- (hierna: de geldlening). De financiering heeft zij aangevraagd voor de aankoop van een nieuwbouwwoning.
- 2.2 De op 22 augustus 2016 door Consument ondertekende offerte van Florius was geldig tot en met 21 september 2016. In de offerte staat onder meer het volgende opgenomen:

(...)

### **Geldigheidsduur**

*Is de ondertekende offerte op 1 september 2016 door ons ontvangen? Dan is de offerte geldig tot en met 21 september 2016. Dit betekent dat u uiterlijk op 21 september 2016 de hypotheekakte bij de notaris moet ondertekenen.*

### **Wilt u de geldigheidsduur van de offerte verlengen?**

*Lukt het niet de hypotheekakte uiterlijk op 21 september 2016 bij de notaris te ondertekenen? Dan kunt u de geldigheidsduur van de offerte verlengen. Dit doet u door de 'Overeenkomst Verlenging Geldigheidsduur Offerte' in te vullen en te ondertekenen.*

(...)

In de 'Overeenkomst Verlenging Geldigheidsduur Offerte', die als bijlage aan de offerte is gehecht, staat onder meer het volgende opgenomen:

(...)

### **Voorwaarden voor verlenging:**

#### **I. Kosten**

*De kosten voor deze verlenging zijn per maand 0,25 procent (0,25%) over het totale bedrag van uw lening. Het totale bedrag van uw lening staat in uw offerte. Voor de berekening wordt een maand op 30 dagen gesteld. (...) Maakt u geen gebruik van de verlenging en tekent u de hypotheekakte binnen de originele geldigheidsduur?*

Dan hoeft u deze kosten niet te betalen.

(...)

## **2. Verplicht om de hypotheek bij Florius af te sluiten**

Door het ondertekenen van deze verlengingsovereenkomst bent u verplicht om de hypotheek die in uw offerte staat beschreven bij Florius af te sluiten. Als u deze hypotheek niet binnen de geldigheidsduur van de offerte (inclusief de verlengingstermijn) afsluit, dan moet u een boete betalen.

## **3. Boete**

Deze boete is 0,25% per verlengde maand van het totale bedrag van de lening.

(...)

### **Wat spreekt u met Florius af?**

U wenst de geldigheidsduur van de offerte niet te verlengen.

U wenst de geldigheidsduur van de offerte te verlengen met:

1 maand

2 maanden

3 maanden

(Aankruisen wat voor u geldt).

### **Let op**

De kosten van de verlenging betaalt u over het werkelijk aantal dagen. De boete berekenen wij over de periode die u hierboven kiest. Indien u de geldigheidsduur van de offerte verlengt dan gaat u akkoord met de voorwaarden voor verlenging.

(...)

- 2.3 De Adviseur heeft de door Consument op 22 augustus 2016 ondertekende offerte naar Florius gestuurd. Er is daarbij niet verzocht om verlenging van de duur van de offerte.
- 2.4 Op 23 augustus 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de Adviseur waarin staat dat de omgevingsvergunning voor de nieuwbouwwoning nog niet rond is en de akte daarom niet voor de uiterste datum van de offerte, dat wil zeggen uiterlijk 21 september 2016, zal kunnen passeren. De verwachting is dat dit november 2016 wordt.

Consument heeft de Adviseur te kennen geven dat zij hoopt dat Florius alsnog akkoord geeft voor een verlenging van de offerte die in eerste instantie niet is aangevraagd.

- 2.5 De Adviseur heeft overlegd met Florius en deze heeft akkoord gegeven voor het verlengen van de offerte. Op 24 augustus 2016 heeft Florius de verlenging per brief bevestigd. In deze brief staat onder meer het volgende:

(...)

*Wij hebben op uw verzoek de geldigheid van de offerte van [Consument] verlengd tot en met 21 december 2016. (...) Let op dat uw klant de hypotheekakte op tijd tekent. Als uw klant de hypotheekakte niet of niet op tijd tekent, dan moet uw klant ons 0,25% per verlengde maand van het totale bedrag van de lening betalen.*

(...)

- 2.6 De Adviseur heeft Consument vervolgens bericht dat de aanvraag voor verlenging van de offerte is goedgekeurd. Consument heeft hierop geantwoord en haar zorg geuit over het scenario dat het ook binnen deze verlengde termijn niet lukt om de akte te laten passeren.

- 2.7 Op 10 november 2016 heeft de notaris aan Consument laten weten dat het passeren niet gaat lukken voor 21 december 2016. Consument heeft zich vervolgens tot de Adviseur gewend voor een oplossing.

- 2.8 Het dossier geeft blijk van een op 16 november 2016 door Consument aan de notaris gestuurde e-mail waarin staat:

(...)

*Ik heb contact opgenomen met mijn hypotheekadviseur. Volgens hem is het wel mogelijk dat jullie bijv. op 21 dec de akte opmaken zodat deze 22 dec kan passeren. Florius zal dat geen enkel bezwaar vinden. Zoals gezegd: mijn offerte loopt tot en met 21 dec dus ik kom 1 dag tekort.*

(...)

- 2.9 Op 1 december 2016 heeft de Adviseur Consument een e-mail gestuurd waarin het volgende staat:

(...)

*Het is mij gelukt om de hypotheekofferte te verlengen tot 27 december.*

*Jouw kosten zijn beperkt tot 1 fles whisky "Lagavullin" single malt (haha).  
(...)*

Op 2 december 2016 heeft Consument de Adviseur onder meer het volgende bericht:

*(...)  
Ik ga ervanuit dat die paar dagen verlenging kosteloos zijn, toch?  
(...)*

Op 5 december 2016 heeft Consument de Adviseur onder meer het volgende bericht:

*(...)  
Wil je nog reageren op mijn laatste mail. Ik zou heel graag willen weten of de  
3-daagse verlenging kosteloos is (...). Volgens jouw bericht zou de verlenging kosteloos zijn  
(op de whisky na haha). Anders heb ik de mogelijkheid om met nog een andere koper de  
16<sup>e</sup> te passeren.  
(...)*

De Adviseur heeft gereageerd op 6 december 2016. In zijn e-mail staat:

*(...)  
Florius brengt bereidstellingsprovisie in rekening voor de daadwerkelijke verlengingstermijn.  
In het geval van 3 dagen verlengen zou dat dus de kosten voor 3 dagen zijn.  
(...)*

- 2.10 Op 20 december 2016 heeft Florius een brief gestuurd naar de notaris waarin staat dat Consument een bereidstellingsprovisie in rekening zal worden gebracht van € 1.487,03.

Dit bedrag is als volgt vastgesteld: 0,25% van de hoofdsom van de lening maal 3 (het aantal maanden dat de offerte is verlengd vanaf de oorspronkelijke einddatum van 21 september 2016).

- 2.11 Op 22 december 2016 is de leveringsakte van de woning gepasseerd.

- 2.12 Consument heeft (onder andere) de Adviseur aansprakelijk gesteld en gevorderd dat hij het bedrag van de bereidstellingsprovisie aan haar vergoed.

De Adviseur heeft dit afgewezen en Consument heeft haar klacht jegens de Adviseur bij Kifid ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 1.487,- voor de bereidstellingsprovisie die zij heeft moeten betalen aan Florius voor het verlengen van de hypotheekofferte. Daarnaast vordert zij de aan de Adviseur betaalde advieskosten van € 999,- terug.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in zijn dienstverlening. De Adviseur heeft Consument niet gewezen op de verschuldigde bereidstellingsprovisie. Hij heeft toegezegd dat zij zich geen zorgen hoefde te maken. Zij is zeer onaangenaam verrast door het verschuldigde bedrag voor de provisie. De Adviseur heeft daarmee niet gehandeld zoals zij van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen verwachten.

#### *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 Het geschil spitst zich toe op de vraag of de Adviseur de op hem rustende verplichtingen jegens Consument heeft geschonden en daardoor schadeplichtig is geworden.
- 4.2 De Commissie zal eerst een oordeel geven over de stelling van Consument dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. Vervolgens zal de Commissie de door Consument vermeende schadeposten behandelen.

#### *Schending van de zorgplicht door de Adviseur?*

- 4.3 De Commissie stelt voorop dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht (artikel 7:401 BW). De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld.

De Adviseur is verplicht tegenover Consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

- 4.4 De Adviseur is, in het kader van deze zorgplicht ertoe gehouden gedurende het aanvraagtraject voor de belangen van Consument te waken. Zie hiervoor ook het arrest van het Hof Amsterdam van 14 april 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:1394. Dit betekent in het onderhavige geval dat de Adviseur Consument voldoende diende te informeren over de extra kosten die een verlenging met zich mee zou brengen. Zie hiervoor ook de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2016-632.
- 4.5 De Adviseur heeft het volgende aangevoerd. Bij het doorsturen van de hypotheekofferte naar Florius op 22 augustus 2016 is geen verlenging van de offerte aangevraagd omdat hier geen aanleiding toe was. Op 23 augustus 2016 gaf Consument pas te kennen dat de termijn van de offerte van 21 september 2016 niet gehaald zou worden. De oorzaak van het probleem was het feit dat de omgevingsvergunning voor de nieuwbouw niet rond bleek te zijn. In overleg met Florius werd alsnog een verlenging bewerkstelligd tot 21 december 2016. Deze verlengde termijn werd vervolgens ook niet gehaald. Het heeft bijzonder veel inspanning gekost om de hypotheekofferte na de uiterste termijn van 21 december 2016 nog geldig te laten zijn.
- 4.6 Verder voert de Adviseur aan dat normaal gesproken de hypotheekaanvraag opnieuw zou moeten worden gedaan hetgeen aanzienlijke kosten met zich mee zou brengen voor Consument zoals annuleringskosten voor de offerte; kosten voor een nieuw adviestraject en daarnaast zou conform de koopovereenkomst van de woning Consument in gebreke kunnen worden gesteld door de verkoper. Hij stelt dat gedurende het adviestraject met Consument is gesproken over de mogelijke scenario's. Daarbij was een van de scenario's het annuleren van de offerte binnen de oorspronkelijke geldigheidsperiode, dus voor 21 september 2017. Dit was echter geen goede optie omdat een aanvraagprocedure pas kan ingaan na het verstrijken van de oorspronkelijke geldigheidsduur. Hierdoor zou er ook tot 21 september 2017 geen voorbehoud van financiering zijn wat zou betekenen dat Consument op grond van de koop/aannemingsovereenkomst in gebreke gesteld zou kunnen worden. Verder speelde volgens de Adviseur mee de onzekerheid bij het verkrijgen van een nieuwe offerte. De andere scenario's waren: proberen om de hypotheekofferte te verlengen tot na 21 december 2016, en het laten verlopen van de offerte.

- 4.7 De Adviseur stelt dat hieruit de beste optie is gekozen en dat het is gelukt om de offerte door Florius te laten verlengen tot 27 december 2016. De Adviseur meent al het mogelijke te hebben gedaan voor Consument en de verschillende opties met haar te hebben besproken. Indien Consument niet had willen verlengen had zij hiertoe niet het verzoek moeten doen.
- 4.8 Florius heeft uiteindelijk conform de brief die zij de Adviseur op 24 augustus 2016 heeft gestuurd de bereidstellingsprovisie in rekening gebracht bij Consument waarbij de kosten zijn berekend over de duur van de verlenging vanaf 21 september 2016.
- 4.9 De Commissie oordeelt als volgt. Het lag op de weg van de Adviseur om Consument voldoende te informeren over de verschuldigde kosten. Op grond van het dossier blijkt dat de Adviseur Consument niet volledig dan wel onjuist heeft geïnformeerd over de kosten. Zo staat in zijn e-mail van 1 december 2016 (zie overweging 2.9) dat hij een verlenging heeft kunnen realiseren tot 27 december 2016 en dat Consument geen kosten verschuldigd is. Vervolgens wordt in zijn e-mail van 6 december 2016 aangegeven dat er kosten verschuldigd zijn voor het aantal dagen dat wordt verlengd waarbij de Adviseur als voorbeeld 3 dagen neemt. In de context van de correspondentie acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat Consument dit zo heeft opgevat als zijnde dat een bereidstellingsprovisie in rekening wordt gebracht voor het aantal dagen dat de geldigheidsduur na 21 december 2016 is verlengd.
- 4.10 De Adviseur is hierdoor tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument.

Vordering tot vergoeding van de bereidstellingsprovisie van € 1.487,-

- 4.11 Uit die tekortkoming van de Adviseur volgt, als bepaald in artikel 6:74 BW, in beginsel een verplichting tot schadevergoeding. Echter dan moet er sprake zijn van schade in juridische zin. In de gegeven omstandigheden kan de Commissie niet vaststellen dat hier sprake van is. Consument heeft, in de summiere toelichting bij de door haar ingediende stukken, niet aannemelijk gemaakt dat zij bij een goede informatievoorziening anders had gehandeld. De Adviseur heeft in het verweer onweersproken gesteld dat andere scenario's tot (veel) hogere kosten hadden geleid. Ook heeft de Adviseur onweersproken gesteld dat de bereidstellingsprovisie voor Consument fiscaal aftrekbaar was. Dat de tekortkoming, in juridische zin, tot schade heeft geleid welke ziet op het bedrag van de betaalde bereidstellingsprovisie, kan naar het oordeel van de Commissie dan ook niet worden vastgesteld.



Deze vordering wordt afgewezen.

Vordering tot terugbetaling van de betaalde advieskosten van € 999,-.

- 4.12 Door Consument onjuist dan wel onvolledig te informeren over de bereidstellingsprovisie heeft de Adviseur niet gehandeld zoals Consument van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen verwachten. In de gegeven omstandigheden bestaat ten aanzien van het oordeel over de omvang van de aansprakelijkheid echter reden de schade deels voor rekening van Consument te laten. Daartoe acht de Commissie van belang de niet mis te verstane bewoordingen waarin de hierboven onder overweging 2.2 aangehaalde passage uit de offerte de bereidstellingsprovisie wordt vermeld. Consument heeft zelf het verzoek voor verlenging geaccordeerd. Alles afwegende acht de Commissie een schuldverdeling geboden waarbij 1/3 van de advieskosten door de Adviseur dient te worden terugbetaald, te weten € 333,-.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe zoals omschreven in overweging 4.12. De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 333,-.

*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.*