

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-035
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Berends & Slump B.V., gevestigd te Twello, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 21 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich voor hypotheekadvies tot de adviseur gewend. De adviseur heeft diverse hypotheekaanvragen gedaan; welke telkens zijn afgewezen vanwege de negatieve BKR-registratie van Consument. Consument heeft zich vervolgens tot een andere hypotheek-adviseur gewend. Via deze adviseur is het wel gelukt om een hypothecaire geldlening af te sluiten. Consument stelt dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. De Commissie wijst de klacht af en oordeelt dat de afwijzingen buiten de invloedssfeer van de adviseur lagen. Daarnaast heeft de geldverstrekker bevestigd dat de geldlening door een interne fout toch is verstrekt.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling inzake een hypothecaire geldlening voor een woning in [Plaatsnaam]. In de koopovereenkomst aangaande de woning is bepaald dat het financieringsvoorbehoud op 4 mei 2017 verloopt en dat de akte van levering zal worden gepasseerd op 15 juni 2017.

2.2 Tussen Consument en de Adviseur is op 7 april 2017 de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening tot stand gekomen, waarin is bepaald dat de werkzaamheden van de Adviseur bestaan uit de advisering en/of bemiddeling in hypothecair krediet. Voor het advies, aanvraag en bemiddeling door de Adviseur is Consument op grond van de overeenkomst van opdracht een bedrag van € 2.000,- (exclusief BTW) verschuldigd. In de overeenkomst is voorts bepaald:

6. X Indien opdrachtgever besluit tijdens of na het adviestraject, de bemiddeling door Berends & Slump B.V. niet door te laten gaan, opdrachtnemer een bedrag van € 1.250,- (exclusief BTW) in rekening brengen bij de opdrachtgever.

- 2.3 Op 24 april 2017 heeft de Adviseur aan Consument bericht dat de hypotheekaanvraag bij IQwoon is afgewezen in verband met een negatieve BKR-registratie. De Adviseur heeft hierna een hypotheekaanvraag ingediend bij Obvion, SNS en BLG.
- 2.4 Op 4 mei 2017 heeft de Adviseur aan Consument bericht dat hij verlenging van het financieringsvoorbehoud aan de verkopend makelaar heeft gevraagd. Op 9 mei 2017 heeft de Adviseur aan Consument bericht dat de verkopende partij niet akkoord gaat met verlengen van het financieringsvoorbehoud.
- 2.5 Hierna heeft de Adviseur meerdere keren een hypotheekaanvraag ingediend bij ING Bank N.V. Bij ING Bank N.V. hadden Consument en zijn echtgenote een hypothecaire geldlening voor hun huis in [Woonplaats].
- 2.6 In juni 2017 zijn Consument en verkopende partij overeengekomen dat Consument diverse kosten als gevolg van het uitstellen van de overdrachtsdatum aan de verkopende partij zal vergoeden en dat de levering uiterlijk 29 juli 2017 dient plaats te vinden.
- 2.7 Omstreeks 20 juni 2017 heeft Consument besloten om een andere hypotheekadviseur in te schakelen. Via deze adviseur heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij ING Bank N.V. De overdracht van de woning heeft op 20 juli 2017 plaatsgevonden.
- 2.8 Per e-mailbericht van 12 juli 2017 heeft Consument de overeenkomst van opdracht beëindigd. De Adviseur heeft overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst van opdracht een bedrag van € 1.250,- aan Consument in rekening gebracht. Omdat Consument de factuur niet tijdig heeft voldaan, heeft de Adviseur de incasso van de vordering uit handen gegeven aan een deurwaarder. Bij vonnis van de Rechtbank Gelderland van 2 mei 2018 is Consument veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.446,95, wegens verschuldigde hoofdsom alsmede proceskosten en bijkomende kosten, totaal € 2334,09 aan de Adviseur. Consument heeft het verschuldigde bedrag en de bijkomende kosten voldaan.

2.9 In een brief van 16 oktober 2017 heeft ING Bank N.V. het volgende aan de Adviseur verklaard:

Op 31 mei 2017 heeft u een aanvraag ingediend voor de financiering van de aankoop van een nieuwe woning door [REDACTED]. Relatie heeft een hypotheek bij ING gehad [REDACTED], welke in mei 2017 algeheel is afgelost. Op basis van betalingsproblemen op deze hypotheek is de aanvraag op 14 juni 2017 afgewezen.

Op 27 juni 2017 is de aanvraag opnieuw ingediend via een ander intermediair. Helaas is op dat moment geen link gelegd met de afgewezen aanvraag. Ook is niet opgemerkt dat er eerder een hypotheek bij ING heeft gelopen welke bekend was bij onze afdeling Intensief Beheer. Wij betreuren deze gang van zaken en bieden u onze oprechte excuses aan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.930,-. Dit bedrag bestaat uit de volgende schadeposten:

- vergoeding aan verkopers in verband met uitstel van de overdracht: € 1.440,-
- extra kadasterkosten: € 107,-
- extra bankgarantiekosten: € 250,-
- langere opslag huisraad: € 133,-

Daarnaast vordert Consument vergoeding van de kosten die aan hem in rekening zijn gebracht door het inschakelen van de deurwaarder en de rechter. Deze kosten bedragen € 2.334,09.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

De Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen die voortvloeien uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht. In het kader hiervan heeft Consument het volgende gesteld:

- Als gevolg van het handelen is de einddatum van de ontbindende voorwaarde en de vastgestelde overdrachtsdatum niet gehaald. Door Consument is twee keer uitstel van de overdrachtsdatum aangevraagd bij de verkoper. De verkoper heeft hiermee ingestemd nadat Consument heeft toegezegd de bijkomende kosten van de verkopers te vergoeden. De Adviseur dient daarom deze kosten te vergoeden.
- Het inschakelen van de deurwaarder en de rechter heeft tot extra kosten geleid.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

De Adviseur is niet tekortgeschoten jegens Consument. De Adviseur is zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst van opdracht nagekomen. Deze opdracht is een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.

De Adviseur heeft bemiddeld tussen hem en diverse geldverstrekker om de hypotheek tot stand te brengen. De hypotheekaanvraag is door alle geldverstrekkers, waarmee de aanvraag door Adviseur de aanvraag is besproken, waaronder ING Bank, afgewezen. De oorzaak van de afwijzing ligt buiten de invloedssfeer van de Adviseur. De oorzaak van de afwijzingen is gelegen in de betalingsproblemen die Consument had bij zijn vorige hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. en de negatieve BKR-registratie als gevolg hiervan. ING Bank heeft aan de Adviseur verklaard dat de verstrekking aan Consument kon plaatsvinden door een interne fout bij ING. De medewerkster heeft niet de verplichte controles uitgevoerd waarbij zou zijn geconstateerd dat er sprake was van betalingsachterstanden in het verleden en herhaalde afwijzing van de nieuwe hypotheekaanvraag. Er kan de Adviseur derhalve niet worden verweten dat door zijn bemiddeling geen geldlening tot stand is gekomen. Wat betreft de incasso van de vordering heeft de Adviseur gesteld dat hij op grond van de overeenkomst van opdracht het recht had op nakoming. Omdat Consument deze overeenkomst niet is nagekomen heeft de Adviseur een deurwaarder ingeschakeld. Het feit dat Consument zijn klacht had ingediend, doet daar niks aan af.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen Consument en hem geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 Alleen indien de Adviseur een specifiek handelen kan worden verweten dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur niet behoeft te worden geduld en indien dat handelen tot op geld waardeerbare schade leidt, kan grond bestaan voor schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat hier geen sprake van is en licht dit als volgt toe.
- 4.3 Gebleken is dat de Adviseur diverse hypotheekaanvragen heeft ingediend, waaronder bij ING Bank N.V., maar dat deze aanvragen wegens de BKR-registratie zijn afgewezen. Het is volgens de Commissie de Adviseur dan ook niet aan te rekenen dat de geldverstrekkers de hypotheekaanvraag hebben afgewezen. De beslissing tot het aangaan van een hypothecaire geldlening rust nu eenmaal bij de geldverstrekker en niet bij de Adviseur. Vervolgens heeft Consument zich tot een andere hypotheekadviseur gewend. Via deze adviseur is Consument er wel in geslaagd om bij ING Bank een hypothecaire geldlening af te sluiten. ING Bank heeft richting de Adviseur verklaard dat de geldlening eigenlijk niet had mogen worden verstrekt.

Het feit dat Consument de gewenste financiering door een interne fout van ING Bank toch kon afsluiten, maakt niet dat de Adviseur daarmee niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn werkzaamheden heeft verricht. De oorzaak van de afwijzingen lagen buiten de invloedssfeer van de Adviseur.

Daarbij komt dat niet is gebleken dat de Adviseur bij aanvang van het adviestraject op de hoogte was van de negatieve BKR-registratie van Consument. Consument heeft ter zitting hierover verklaard dat hij er zelf ook niet van op de hoogte was dat hij een negatieve BKR-registratie had. Er kan dus niet aan de Adviseur worden tegengeworpen dat hij niet van de registratie op de hoogte was. Dat Consument ongemak heeft ervaren omdat de hypotheek-aanvragen waren afgewezen begrijpt de Commissie goed, mede gelet op het financierings-voorbehoud dat af zou lopen en het uitstellen van de overdrachtsdatum.

- 4.4 Consument heeft voorts zijn ongenoegen geuit over het feit dat de Adviseur een deurwaarder heeft ingeschakeld en wat heeft geresulteerd in een vonnis. Hoewel de Commissie het in beginsel voorstelbaar acht dat de Adviseur coulantehalve hangende de procedure bij Kifid nog niet overgaat tot het inschakelen van een deurwaarder en het starten van de een gerechtelijke procedure over het bedrag dat onderwerp is van het geschil tussen partijen, stond het de Adviseur vrij om deze stappen te zetten. Het indienen van een klacht bij Kifid heeft immers rechtens geen opschortende werking ten aanzien van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
- 4.5 Het een en ander leidt tot de conclusie dat naar het oordeel van de Commissie geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming zijdens de Adviseur, waardoor ook geen aanleiding bestaat tot het toekennen van een schadevergoeding. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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.