

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-208
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 25 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Consument is ontevreden met de dienstverlening van de Adviseur. De Commissie oordeelt dat de dienstverlening op een aantal punten beter had gekund en dat er daarom aanleiding is om de advieskosten te matigen.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht,
- het verweerschrift van de Adviseur,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2019 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 bij het verkrijgen van financiering voor een (nieuw te bouwen) woning. Op 8 november 2017 hebben Consument en zijn echtgenote de overeenkomst van opdracht ondertekend, waarbij is overeengekomen dat Consument en zijn echtgenote voor de dienstverlening van de Adviseur een vergoeding van € 2.990,- verschuldigd waren.

- 2.2 Op 19 november 2017 heeft Consument bericht ontvangen van de aannemer dat de bouw van zijn woning definitief door zou gaan. Consument heeft de Adviseur daarop een e-mail gestuurd om aan te geven dat er nu vaart kon worden gemaakt met de hypotheekaanvraag.
- 2.3 Op 29 november 2017 heeft de Adviseur Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende: *“De WOZ-waarde van de huidige woning is te laag, waardoor taxatie nodig is om de waarde van de woning aan te tonen. Zal ik deze taxatie in gang zetten voor jullie? Reken op rond de 400,- kosten voor jullie rekening. Dit kan ik niet anders oplossen.”*
- 2.4 Eind november 2017 heeft de Adviseur namens Consument en zijn echtgenote een hypotheekaanvraag ingediend bij Nationale-Nederlanden Bank N.V. (hierna: NN).
- 2.5 Op 1 december 2017 heeft de Adviseur aanvullende documenten bij Consument opgevraagd.
- 2.6 Op (vrijdag) 8 december 2017 heeft Consument de Adviseur een e-mail gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

NN heeft ons geïnformeerd over de volgende fouten:

- 1) De financieringsopzet die jij hebt opgesteld is niet correct. Er zitten fouten in dit overzicht.
- 2) Er is een verkeerde IB aangifte geüpload in het systeem van NN. Afgelopen maandag heb je de correcte aangifte van ons ontvangen, maar deze is niet gedeeld met NN. De concept versie die [REDACTED] eerder heeft gemaïld is gisterenmiddag geüpload in het NN systeem.
- 3) Er zijn fouten gemaakt voor wat betreft het dienstverband van [REDACTED]. Jij hebt het als “vast dienstverband” ingevuld en daarom is zijn werkgeversverklaring afgewezen. N.a.v. ons gesprek met NN is dit wel op geaccepteerd gezet omdat wij hebben uitgelegd dat [REDACTED] een tijdelijk contract heeft met een intentie voor een permanente aanstelling. Staat nu op groen in het NN systeem.
- 4) De verkoopopdracht van de makelaar was initieel niet goed gekeurd en n.a.v. van mijn gesprek met de beoordelaar van NN en de toelichtingen die wij hebben gegeven is de verklaring wel gevalideerd en geaccepteerd. Staat nu op groen in het NN systeem.

5) Ze hebben nog een overeenkomst van de bankspaarrekening van de huidige hypotheek nodig en het huidige saldo van deze rekening. Deze informatie heb ik aangevraagd bij de Rabobank en zal ik zsm van de Rabobank ontvangen zodat het geüpload kan worden in het systeem van NN.

6) "Getekende verklaring omtrent geen eigen woningschuld op IB aangifte meneer." Zou je met NN willen overleggen dat dit document niet nodig is? Wij hebben 1 IB aangifte op mijn naam waaruit alle benodigde gegevens blijken. Jullie hebben de correcte IB aangifte van 2016 ontvangen maar deze is helaas nog niet geüpload in het NN systeem.

Ik krijg het gevoel dat wij zelf alles moeten oplossen en erachteraan moeten gaan. [REDACTED] heeft jou vanmiddag gebeld maar jij hebt geen directe actie ondernomen om de bovenstaande issues op te lossen. Hierdoor lopen wij nog extra vertraging op. Wij zijn genoodzaakt geweest om zelf actie te ondernemen om de hypotheek zsm rond te krijgen. Dit omdat de adviseurs en beoordelaars van NN zijn natuurlijk in het weekend niet beschikbaar

Als wij zelf vanmiddag geen actie hadden ondernomen hadden wij nog steeds geen duidelijkheid over de bovenstaande issues en de fouten met betrekking met onze hypotheekaanvraag, en daarnaast hadden nog meer vertraging opgelopen.

Wil je z.s.m. actie ondernemen om de issues 1), 2) en 6) op te lossen en deze a.s. maandag (of eerder) op groen te krijgen in samenwerking met de beoordelaars van NN?

- 2.7 Vervolgens hebben zowel Consument als de Adviseur contact gehad met NN om het dossier op orde te krijgen. Op 12 december 2017 heeft NN de hypotheekaanvraag goedgekeurd en op 22 december 2017 zijn de stukken bij de notaris gepasseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 1.495,- (te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag). Dit bedrag komt neer op de helft van de door Consument aan de Adviseur betaalde advieskosten.
- 3.2 Deze vordering berust op de volgende twee grondslagen:
- 3.3 In de eerste plaats is het adviestraject traag verlopen en daardoor is de deadline van 30 november 2017 niet gehaald. Consument wilde graag dat de hypotheekakte vóór 30 november 2017 bij de notaris gepasseerd zou zijn, omdat hij na deze datum bouwrente verschuldigd is. Nu de deadline van 30 november 2017 niet gehaald is, lijdt Consument schade in de vorm van de bouwrente (€ 466,-) die hij heeft moeten betalen.
- 3.4 In de tweede plaats is de Adviseur tekortgeschoten in zijn dienstverlening.

Consument heeft € 2.990,- voor de dienstverlening moeten betalen, maar hij heeft niet de service gekregen die voor dit bedrag wel verwacht had mogen worden. Consument voert de volgende tekortkomingen in de dienstverlening aan:

- De Adviseur heeft Consument niet tijdig en adequaat geïnformeerd over welke documenten nodig waren voor de hypotheekaanvraag. Aan het begin van het advies-traject had Consument al veel documenten aan de Adviseur verstrekt. Pas weken later (namelijk op 1 december 2017) gaf de Adviseur aan dat er nog aanvullende documenten nodig waren. Consument stelt dat van een professionele dienstverlener verwacht mag worden dat hij op voorhand weet welke gegevens een geldverstrekker nodig heeft.
- De Adviseur heeft meerdere fouten gemaakt bij het indienen van de documenten bij NN.
- Consument heeft zelf contact opgenomen met NN om de fouten van de Adviseur te herstellen en om zodoende het proces te versnellen. Consument heeft er dus zelf veel tijd en energie in moeten steken.
- De Adviseur was overdag slecht bereikbaar.
- De Adviseur had aangegeven dat er (in het kader van een overbruggings-hypotheek) een taxatierapport nodig was voor de toenmalige woning van Consument. Consument heeft echter contact opgenomen met NN en daaruit bleek dat een taxatierapport niet nodig was.

Verweer van de Adviseur

3.5 De Adviseur heeft onder meer de volgende verweren gevoerd:

- Het valt Adviseur niet aan te rekenen dat hij op 1 december 2017 aanvullende documenten heeft opgevraagd bij Consument. NN bleek namelijk aanvullende informatie nodig te hebben omtrent de historie van de bankspaarhypotheek van Consument bij Rabobank. Geldverstrekkers kunnen ten allen tijde besluiten om aanvullende stukken op te vragen. De Adviseur heeft daar geen invloed op.
- De Adviseur heeft erkend dat er een foutje in de hypotheekaanvraag is geslopen: in plaats van een tijdelijk dienstverband met intentieverklaring was er abusievelijk een vast dienstverband opgegeven. Dit is de dag later hersteld.
- Door zelf contact met NN op te nemen, heeft Consument de Adviseur geen ruimte gegeven om het voor hem te regelen.
- Bij e-mail van 5 december 2017 heeft de Adviseur Consument laten weten dat hij de daaropvolgende dagen overdag vanwege opleiding wat minder goed bereikbaar was, maar dat hij 's avonds wel zijn mail zou lezen en dat Consument bij urgente vragen hem een appje kon sturen. Het feit dat de Adviseur 's avonds en in het weekend bezig was met het dossier van Consument toont juist zijn betrokkenheid.

- Het voorstel om een taxatie in gang te zetten, had wel degelijk een grondslag. Onderdeel van de hypotheekaanvraag was namelijk de vestiging van een overbruggings-hypotheek op de oude woning van Consument. Om een overbruggingsfinanciering te kunnen verkrijgen dient de waarde van de oude woning te worden vastgesteld. Sommige geldverstrekkers nemen genoegen met een verkoopopdracht om de waarde vast te stellen, maar andere geldverstrekkers vereisen een taxatierapport. Bovendien stond de toenmalige woning van Consument ten tijde van de hypotheekaanvraag nog niet te koop.

4. Beoordeling

Het eerste klachtonderdeel: het niet halen van de deadline van 30 november 2017

- 4.1 Is de Adviseur aansprakelijk voor de schade die Consument stelt te hebben geleden als gevolg van het niet halen van de deadline van 30 november 2017?
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. In de overeenkomst van opdracht zijn geen afspraken gemaakt over een uiterste passeerdatum. De Adviseur heeft ook niet toegezegd of gegarandeerd dat de hypothecaire financiering vóór 30 november 2017 geregeld zou zijn. Verder is niet gebleken dat de Adviseur bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht bekend was met de (door Consument gewenste) deadline van 30 november 2017. Evenmin is gebleken dat de Adviseur hiermee bekend had moeten zijn. Er is dan ook geen grond om de Adviseur te veroordelen tot vergoeding van de bouwrente die Consument heeft betaald.

Het tweede klachtonderdeel: de slechte service door de Adviseur

- 4.3 Is de Adviseur tekortgeschoten in zijn dienstverlening of is er anderszins aanleiding om de advieskosten te matigen?
- 4.4 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat de Commissie het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan achten dat een adviseur aanspraak maakt op het gehele honorarium. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2015-217 en 2017-484, 2018-657.
- 4.5 In het onderhavige geval overweegt de Commissie als volgt. Hoewel niet alle (in overweging 3.4 weergegeven) argumenten van Consument doel treffen, had de dienstverlening op een aantal punten inderdaad beter gekund.
- 4.6 Ten eerste is het dienstverband van Consument verkeerd doorgegeven aan NN. Dit blijkt onder meer uit de e-mail van Consument van 8 december 2017 (zie overweging 2.6). In zijn verweerschrift heeft de Adviseur erkend dat er abusievelijk een vast dienstverband was opgegeven in plaats van een tijdelijk dienstverband met intentieverklaring.

- 4.7 Ten tweede blijkt de financieringsopzet een (kleine) fout te bevatten. In zijn e-mail van 8 december 2017 (zie overweging 2.6) heeft Consument zich hierover bij de Adviseur beklaagd. De Adviseur heeft daarop geantwoord dat de financieringsopzet een koop/aanneemsom van € 407.000,- noemt, waar dit in de overeenkomst € 407.500,- bedraagt, maar dat dit geen enkel effect heeft en bovendien gemakkelijk kan worden aangepast door de acceptant van NN. Hoewel de fout in de financieringsopzet dus waarschijnlijk een kleine fout betreft, is het naar het oordeel van de Commissie niettemin slordig.
- 4.8 Ten derde heeft de Adviseur – volgens Consument ten onrechte – aangegeven dat er een taxatierapport nodig was voor de toenmalige woning van Consument. In zijn verweerschrift stelt de Adviseur dat sommige geldverstrekkers genoeg nemen met een verkoopopdracht om de waarde vast te stellen, maar dat andere geldverstrekkers een taxatierapport vereisen. Verder wijst de Adviseur erop dat de toenmalige woning van Consument ten tijde van de hypotheekaanvraag nog niet te koop stond. De Commissie merkt hierover het volgende op. Dat sommige geldverstrekkers – zoals de Adviseur stelt – een taxatierapport vereisen, betekent nog niet dat NN ook een geldverstrekker is die een taxatierapport vereist. Er is niet gebleken dat de Adviseur bij NN heeft geverifieerd of in dit geval een taxatierapport vereist was. En de woning van Consument stond weliswaar nog niet te koop, maar uit het e-mailbericht van 29 november 2017 (zie overweging 2.3) blijkt niet dat de Adviseur rekening heeft gehouden met de mogelijkheid dat de woning wel zeer snel daarna te koop zou worden gezet.
- 4.9 Gelet op deze omstandigheden komt de Commissie tot het oordeel dat de dienstverlening op een aantal punten beter had gekund. De Commissie volgt Consument daarom in zijn betoog dat voor een bedrag van € 2.990,- een betere dienstverlening verwacht had mogen worden. Naar het oordeel van de Commissie bestaat er daarom aanleiding om de advieskosten te matigen.
- 4.10 Wel hecht de Commissie eraan om op te merken dat Consument meermaals zelf contact heeft opgenomen met NN en daarmee de Adviseur de kans ontnomen heeft om zijn opdracht (alsnog) naar behoren uit te voeren. Voor toewijzing van de gehele vordering van Consument – te weten terugbetaling van de helft van de advieskosten (€ 1.495,-) – is daarom geen plaats.
- 4.11 Dit alles leidt tot de volgende conclusie: de Commissie acht het in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het volledige bedrag van € 2.990,-.

De Adviseur zal een deel van de in rekening gebrachte advieskosten aan Consument moeten terugbetalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op € 750,-.

5. Beslissing

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 € 750,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 23 april 2018 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.