

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-342
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 15 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat hij dankzij Adviseur in tijdnood is gekomen en vanwege uitlatingen van de Adviseur mocht denken dat via Adviseur geen geldlening tot stand zou komen. Om die reden is Consument ook rechtstreeks zelf naar een geldverstrekker gegaan, waaraan hij advieskosten heeft betaald. Uiteindelijk is de hypothecaire geldlening toch via Adviseur tot stand gebracht. De Commissie is van oordeel dat Adviseur in de dienstverlening niet is tekortgeschoten en dat de vordering dient te worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

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

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 2 november 2017 een overeenkomst van opdracht gesloten met Adviseur voor hypotheekadvies.

Beoogd werd de aankoop van een nieuwe woning met een koopprijs van € 475.000,-. De ontbindende voorwaarde van de gesloten koopovereenkomst liep tot 28 december 2017.

- 2.2 In de tussentijd heeft Consument vragen gesteld bij de gemeente [Naam gemeente] over de bestemming van de aan te kopen grond. Op 14 november 2017 heeft Consument antwoord gekregen.
- 2.3 Op 30 november 2017 heeft Adviseur het adviesrapport opgemaakt. Daarin heeft Adviseur een hypothecaire geldlening bij NIBC Direct geadviseerd, bestaande uit twee leningdelen. Een aflossingsvrije geldlening met een hoofdsom van € 298.000,- en een annuïtaire geldlening van € 161.490,-. Vanwege wijzigingen in het fiscale regime moest de aflossingsvrije geldlening uiterlijk eind 2017 zijn afgesloten. Naast de geldlening heeft Adviseur een overlijdensrisicoverzekering geadviseerd. Adviseur heeft daarvoor een adviesvergoeding van € 3.240,- in rekening gebracht.
- 2.4 In de begeleidende e-mail waarin het adviesrapport door Adviseur is verzonden, heeft Adviseur aangegeven dat de aanvraag ook is opgestuurd aan de geldverstrekkers SKP Delta Lloyd en Attens. Daarnaast heeft Adviseur opgemerkt dat er meerdere vennootschappen gevestigd zijn op het adres waar Consument op dat moment nog woont. Adviseur heeft van deze vennootschappen de jaarrekeningen bij Consument opgevraagd.
- 2.5 Op 1 december 2017 heeft Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

Jullie situatie is niet standaard [...].

De geldverstrekkers kunnen altijd aanvullende vragen stellen naar aanleiding van beoordeling van een dossier en ook hebben de verschillen geldverstrekkers al een deadline met betrekking tot het aanleveren van een compleet dossier om deze nog volgens de norm van 2017 beoordeeld te krijgen en zelfs ook nog in 2017 moeten passeren. Alleen als alle stukken tijdig binnen zijn, kunnen zij passeren in 2017 garanderen.

*We moeten er echt rekening mee houden dat jullie dossier compleet bij de bank moet zijn op **uiterlijk 11 december** om dit jaar nog te kunnen passeren en dan mag er niets meer mis gaan zoals extra benodigde stukken of info die aangeleverd moet worden.*

Het zal dus best spannend worden. Jullie moeten dit jaar een hypotheek hebben om gebruik te kunnen maken van het overgangsrecht.

Nu lijkt het mij zo dat de laatste paar weken van het jaar zich over het algemeen niet lenen voor spanning.

Hebben jullie al aan een noodscenario gedacht?

Voor alle zekerheid stel ik een noodoplossing voor zodat jullie die achter de hand hebben:

- De overdracht laten plaatsvinden waarbij er een lening (eigenwoninglening) wordt afgesloten bij moeder. Dan hebben jullie aan de fiscale eis voldaan dat jullie een eigenwoningschuld hebben op 31-12-2017

- In 2018 wordt dan lening overgesloten middels een nieuwe financiering.

Let op: er gelden wel fiscale eisen met betrekking tot waarde lening aan moet voldoen. Hierin zou ik jullie natuurlijk van info kunnen voorzien.

Ik hoop dat dit allemaal niet nodig is maar het zou jullie wel helpen als jullie deze optie als noodvoorziening achter de hand hebben.

Graag ontvang ik van jullie de gevraagde documenten en jullie reactie op het bovenstaande.

2.6 Consument heeft zich op 6 december 2017 zelfstandig tot Rabobank gewend. Daarmee heeft hij 14 december 2017 een overeenkomst van opdracht getekend. Rabobank heeft een bedrag van € 1.750,- in rekening gebracht.

2.7 Uiteindelijk heeft Consument de hypothecaire geldlening afgesloten die door Adviseur bij Attens was opgevraagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.750,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Consument is van oordeel dat Adviseur gehouden is tot vergoeding over te gaan van € 1.750,-. De hoofdreden daarvoor is dat Adviseur in het traject van zes weken dat tot financiering heeft geleid, meerdere malen heeft aangegeven dat het verstrekken van een hypothecaire geldlening hoogstwaarschijnlijk niet zou gaan lukken.

Dat de aanvraag complex zou zijn en dat deze kwam in een voor Adviseur drukke periode aan het eind van het jaar, zijn omstandigheden die voor rekening en risico van Adviseur komen. Zeker wanneer, zoals in dit geval, een fors bedrag aan advieskosten wordt gerekend. Adviseur heeft na het eerste contact vier weken gewacht voordat er een adviesrapport werd opgemaakt en financieringsaanvragen werden verricht. Was een en ander sneller opgepakt, dan had Consument zich niet tot Rabobank hoeven wenden. Dat Consument zich tot een externe partij heeft gewend, is overigens een noodoplossing als bedoeld in de in overweging 2.5 opgenomen e-mail.

Verweer van Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De centrale vragen zijn (i) of Adviseur er te lang over heeft gedaan voordat hij de hypotheekaanvragen heeft ingediend en (ii) of Consument ervan mocht uitgaan dat de aanvraag via Adviseur niet meer zou rondkomen na ontvangst van het in overweging 2.5 opgenomen bericht.

Zijn er aan Adviseur toerekenbare termijnoverschrijdingen?

- 4.2 Ten aanzien van de eerste vraag is de Commissie van oordeel dat een termijn van vier weken vanaf het inventarisatiegesprek op 2 november 2017 tot aan het moment dat de financieringsaanvragen gedaan werden op 30 november 2017 reeds op zichzelf genomen niet ongebruikelijk lang is. In de omstandigheden van het geval, waarin sprake is van een financiering die uiterlijk eind 2017 rond zou moeten zijn, kan dat anders liggen. Uit het klachtdossier blijkt echter dat er vragen waren omtrent de eventueel agrarische bestemming op het aan te kopen perceel. Twee weken nadat antwoord van de gemeente [Naam gemeente] werd ontvangen, heeft Adviseur de financieringsaanvragen verricht. Naar het oordeel van de Commissie valt daaruit niet te concluderen dat het handelen van Adviseur tot onnodige vertraging heeft geleid.

Mocht Consument erop vertrouwen dat de financiering niet meer zou rondkomen?

- 4.3 De Commissie merkt op dat het tot de zorgplicht van Adviseur behoort bij de begeleiding van Consument voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening tijdig te waarschuwen voor het verloop van termijnen en te wijzen op de risico's daarvan. Zie GC Kifid, nr. 2016-133. Een dergelijke waarschuwing dient tijdig te worden gegeven. Zie GC Kifid, nr. 2019-302.

4.4 De Commissie stelt vast dat Adviseur op 1 december 2017 gewaarschuwd heeft dat er wellicht moeilijkheden zouden ontstaan voor wat de tijdige aanvraag van de geldlening betreft. Bovendien heeft hij daarbij een oplossingsrichting aangegeven. Dat Consument door deze mededelingen onder stress is komen staan, is hoogst onfortuinlijk, maar is geen omstandigheid die maakt dat Adviseur schadeplichtig jegens hem is geworden. Dat Consument er gerechtvaardigd van mocht uitgaan dat een financiering via Adviseur niet meer zou rondkomen, is een stelling waarvoor de Commissie geen grondslag in het klachtdossier heeft aangetroffen. Het had derhalve op de weg van Consument gelegen met Adviseur in gesprek te blijven om zodoende tijdig de geldlening te laten passeren. In plaats daarvan heeft Consument, zonder Adviseur daarbij te betrekken, uiteindelijk Rabobank benaderd. De kosten die door deze bank daarvoor in rekening zijn gebracht, blijven voor rekening van Consument.

4.5 De conclusie is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.