

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-388
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Van Bruggen Adviesgroep B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 6 juni 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur weinig voortvarend is opgetreden en dat daardoor tijdsdruk is ontstaan. Volgens Consument heeft hij door deze tijdsdruk akkoord moeten gaan met een minder gunstig aanbod en had hij geen kans meer om een betere financiering te krijgen. De Commissie volgt dit betoog niet. Nog los van de vraag of Consument een betere financiering had kunnen krijgen als er geen tijdsdruk was geweest, is de Commissie van oordeel dat de tijdsdruk de Adviseur niet valt aan te rekenen. Ook de andere klachtonderdelen slagen niet. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van financiering voor een woning.

- 2.2 Op 12 oktober 2017 heeft Consument de koopovereenkomst van de woning ondertekend. In artikel 15.1 van deze overeenkomst is een ontbindende voorwaarde (hierna: het financieringsvoorbehoud) opgenomen: de overeenkomst kon ontbonden worden indien uiterlijk 10 december 2017 geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening voor een bedrag van 101% van de koopsom was verkregen. Tevens is in deze overeenkomst bepaald dat de akte van levering op 22 december 2017 gepasseerd zou worden (of op een andere datum als partijen dat gezamenlijk overeenkomen).
- 2.3 Op 1 november 2017 is het adviesrapport uitgebracht. Daarin werd Lloyds Bank als geldverstrekker geadviseerd.
- 2.4 De Adviseur heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij Lloyds Bank. Bij brief van 9 november 2017 heeft Lloyds Bank de hypotheekaanvraag evenwel afgewezen. Deze brief luidt, voor zover relevant, als volgt:
- Uw hypotheekaanvraag voldoet helaas niet aan onze voorwaarden. Daarom wijzen wij uw hypotheekaanvraag af. Hieronder leest u waarom wij uw aanvraag afwijzen.**
- U heeft een achterstandscodering(en) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te [redacted] op één of meerdere geregistreerde lening(en) op naam van [redacted] en [redacted]. Dit houdt in dat een kredietinstelling een melding heeft gedaan bij het BKR over het niet nakomen van betaalafspraken. Wij ontvangen verder geen informatie over deze BKR registratie. Voor meer informatie verwijzen wij u daarom door naar het BKR via www.bkr.nl.**
- 2.5 De Adviseur heeft Consument geadviseerd om [naam bedrijf] in te schakelen om zo te proberen om de BKR-registratie te (laten) verwijderen.
- 2.6 Op enig moment in december 2017 heeft Consument de Adviseur laten weten dat de BKR-registratie verwijderd was.
- 2.7 Uiteindelijk heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij Rabobank. De bij deze geldlening behorende offerte is op 20 december 2017 uitgebracht en op dezelfde dag door Consument ondertekend.
- 2.8 Op 27 december 2017 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade, door hem begroot op € 20.000,-.

3.2 Deze vordering steunt op de grondslag dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Consument voert in dat kader het volgende aan:

- De Adviseur is weinig voortvarend opgetreden en daardoor is grote tijdsdruk ontstaan. Als gevolg van deze tijdsdruk kon enkel nog met Rabobank worden ‘overlegd’ en kon Consument feitelijk niet anders dan akkoord gaan met een minder goed aanbod.
- Nadat de hypotheekaanvraag bij Lloyds Bank was afgewezen vanwege een BKR-registratie, heeft de Adviseur aangegeven dat hij totdat de BKR-registratie was verwijderd niets voor Consument kon doen. De Adviseur heeft Consument toen niet gewezen op de mogelijkheid om het financieringsvoorbehoud in te roepen.
- Bij de hypotheekofferte van Rabobank is gebleken dat de hypothecaire geldlening uit drie leningdelen bestond met rentevastperiodes van 6 en 10 jaar, terwijl met de Adviseur een rentevastperiode van 10 jaar en daarna 20 jaar was afgesproken.

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

Eerste klachtonderdeel: de tijdsdruk

- 4.1 Consument stelt dat de Adviseur weinig voortvarend is opgetreden en dat daardoor tijdsdruk is ontstaan. Door de tijdsdruk heeft Consument akkoord moeten gaan met het aanbod van Rabobank en had hij geen kans meer om een betere financiering te krijgen.
- 4.2 De Commissie volgt dit betoog niet. Nog los van de vraag of Consument een betere financiering had kunnen krijgen als er geen tijdsdruk was geweest, is de Commissie van oordeel dat de tijdsdruk de Adviseur niet valt aan te rekenen. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.3 De voornaamste reden van de vertraging en de daardoor ontstane tijdsdruk lag immers in de BKR-registratie. Op 9 november 2017 werd de hypotheekaanvraag afgewezen door Lloyds Bank vanwege de BKR-registratie van Consument. De Adviseur heeft Consument toen geadviseerd om [naam bedrijf] in te schakelen om zo te proberen om de BKR-registratie te (laten) verwijderen. Pas een maand later – partijen twisten over de precieze datum: volgens Consument op 8 december 2017 en volgens de Adviseur op 12 december 2017 – heeft Consument de Adviseur laten weten dat de BKR-registratie was verwijderd. De BKR-registratie heeft dus tot een vertraging van ongeveer een maand geleid.

- 4.4 Deze vertraging kan de Adviseur niet worden aangerekend. Een hypotheekadviseur mag immers het BKR-register niet raadplegen. De Adviseur had dus niet zelf kunnen nagaan of er BKR-registraties waren. Wel mag van de Adviseur verwacht worden dat hij navraag doet bij Consument of er BKR-registraties zijn. In het onderhavige geval heeft de Adviseur aan Consument gevraagd of er BKR-registraties waren. Dat de Adviseur – zoals Consument stelt en door Adviseur niet weersproken – er slechts ‘tussen neus en lippen’ naar gevraagd heeft, doet niet af aan het feit dat er dus wel naar gevraagd is. Het lag dan ook op de weg van Consument om de Adviseur te informeren over de BKR-registratie. Consument stelt in dat verband dat hij niet wist dat er een BKR-registratie was. Deze stelling kan Consument niet baten: dat Consument niet geweten zou hebben van zijn BKR-registratie, is een omstandigheid die voor zijn rekening en risico komt; het kan de Adviseur niet worden aangerekend.
- 4.5 De door Consument aangevoerde omstandigheden kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Ten eerste stelt Consument dat de Adviseur in een laat stadium nog aanvullende documenten opvroeg, terwijl die in een eerder stadium ook al opgevraagd hadden kunnen worden. Naar het oordeel van de Commissie is het niet uitgesloten dat dit tot enige vertraging heeft geleid, maar deze vertraging valt in het niet bij de vertraging die is ontstaan door de BKR-registratie. Ten tweede klaagt Consument over het feit dat de medewerker van de Adviseur die zijn dossier in behandeling had, zonder overleg gewijzigd is. De Commissie begrijpt dat het voor Consument vervelend kan zijn geweest dat zijn dossier opeens door een andere medewerker van de Adviseur behandeld werd. Er is echter niet gebleken dat dit tot vertraging heeft geleid.
- 4.6 Kortom: de tijdsdruk kan de Adviseur niet worden aangerekend. Het eerste klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Tweede klachtonderdeel: het financieringsvoorbehoud

- 4.7 Consument stelt dat de Adviseur hem niet (voldoende) gewezen heeft op het financieringsvoorbehoud. De Adviseur betwist dit en stelt bovendien dat het bewaken van termijnen en het inroepen van het financieringsvoorbehoud niet tot de taak van een hypotheekadviseur behoort. De Adviseur verwijst daarbij naar een uitspraak van de Geschillencommissie (GC Kifid 2016-038).
- 4.8 De Commissie overweegt als volgt. De stelling van de Adviseur dat het bewaken van termijnen niet tot de taak van een hypotheekadviseur behoort, klopt niet.

Het behoort immers tot de zorgplicht van een adviseur dat hij bij de begeleiding van zijn opdrachtgever voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening rekening houdt met de gegeven termijn van het financieringsvoorbehoud, opdrachtgever (tijdig) waarschuwt voor het verlopen van deze termijn, wijst op de risico's van het verlopen en hem eveneens wijst op de risico's verbonden aan het inroepen van een ontbindende voorwaarde. Zie onder meer GC Kifid 2018-488 en 2019-302. In de uitspraak waar de Adviseur naar verwijst (GC Kifid 2016-038) is weliswaar overwogen dat het *inroepen* van de ontbindende voorwaarden in beginsel niet tot de taak van een hypotheekadviseur behoort. Maar dat laat onverlet dat een hypotheekadviseur wel verantwoordelijk is voor het bewaken van termijnen en het *wijzen op* de ontbindende voorwaarden.

- 4.9 Of de Adviseur op dit punt de zorgplicht voldoende in acht heeft genomen, is nog maar zeer de vraag. Deze vraag kan evenwel in het midden blijven, nu niet gebleken is dat Consument (hierdoor) schade heeft geleden. Immers, zelfs als moeten worden aangenomen dat de Adviseur Consument onvoldoende gewezen heeft op het financieringsvoorbehoud, is nog niet vast komen te staan dat Consument, indien hij wél voldoende was geïnformeerd over het financieringsvoorbehoud, dit financieringsvoorbehoud zou hebben ingeroepen. Dit betekent dat ook het tweede klachtonderdeel niet kan slagen.

Derde klachtonderdeel: de offerte

- 4.10 Consument stelt dat de offerte afweek van wat was afgesproken met de Adviseur. Volgens Consument gaat de offerte namelijk uit van een geldlening bestaande uit drie leningdelen met rentevastperiodes van 6 jaar en tweemaal 10 jaar, terwijl met de Adviseur een rentevastperiode van 10 jaar en daarna 20 jaar zou zijn afgesproken. De Commissie volgt deze stelling niet. Ten eerste is niet gebleken dat de Adviseur heeft geadviseerd om de gehele lening eerst voor 10 jaar vast te zetten en daarna voor 20 jaar. Uit het adviesrapport blijkt dat de Adviseur geadviseerd heeft om één leningdeel voor 10 jaar vast te zetten en een ander leningdeel voor 20 jaar. Ten tweede constateert de Commissie dat de offerte – in tegenstelling tot wat Consument stelt – uitgaat van drie leningdelen met de volgende rentevastperiodes: één van 6 jaar, één van 10 jaar en één van 20 jaar. Dus ook op dat punt is het klachtonderdeel ongegrond.

Slotsom

- 4.11 Nu geen van de klachtonderdelen slaagt, dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.