

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-477 (mr. R.J. Paris en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypotheek Lounge B.V., gevestigd te Waalwijk, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 8 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft hypotheekadvies gevraagd aan de Adviseur. Omdat Consument nog geen offerte voor een geldlening ontvangen had, heeft hij op een gegeven moment een andere hypotheekadviseur ingeschakeld en zijn advieskosten van de Adviseur teruggevraagd. De Adviseur heeft aanvankelijk gezegd dat hij de advieskosten zou terugbetalen, maar gelet op de omstandigheden kan hij hier niet aan gehouden worden. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de Adviseur niet tekortgeschoten is. Ook het klachtonderdeel over de privacy van Consument kan niet slagen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de reactie van de Adviseur op de klacht;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur en de aanvulling hierop van 10 januari 2019;
- de repliek van Consument en de aanvulling hierop van 10 maart 2019;
- de dupliek van de 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 Op 9 februari 2018 heeft Consument een koopovereenkomst voor een nieuwe woning ondertekend. In deze overeenkomst is opgenomen dat Consument de koop kosteloos mag ontbinden als hij uiterlijk 20 maart 2018 geen financiering voor de woning verkregen heeft (hierna: het financieringsvoorbehoud).

2.2 De Adviseur heeft eind februari 2018 een leningaanvraag ingediend bij Allianz en begin maart 2018 heeft Allianz een rentevoorstel uitgebracht. Consument is ondernemer. In een e-mail van 5 maart 2018 heeft Consument de volgende vraag gesteld aan de Adviseur over de zakelijke stukken die hij moet aanleveren:

“(...) In het rentevoorstel staat een lange lijst met documenten, hierover heb ik de volgende vragen - Aangifte en jaarrekening jaar 1,2,3 Welke jaren zijn dat dan 2016 1015 2014? Want de voorlopige cijfers 2017 worden nu opgemaakt en zijn over een week beschikbaar. (...)”

Op dezelfde dag heeft de Adviseur een reactie naar Consument gestuurd, waarin is opgenomen:

“aangiften en jaarrekeningen van de jaren 2015, 2016 en 2017 en prognose 2018”

2.3 Op 15 maart 2018 heeft de Adviseur een e-mail naar de accountant van Consument gestuurd, met het verzoek om met spoed de jaarrekening, belastingaangifte en (eventueel een aanslag) over het jaar 2017 aan te leveren.

2.4 Consument heeft uitstel van het financieringsvoorbehoud aangevraagd. De verkopers van de nieuwe woning hebben uitstel verleend.

2.5 Consument heeft op 22 maart 2018 een andere hypotheekadviseur benaderd (hierna: de andere hypotheekadviseur), die op 22 maart 2018 een aanvraag voor een geldlening heeft ingediend bij Nationale Nederlanden.

2.6 Op 27 maart 2018 heeft Consument navraag gedaan bij de Adviseur naar de stand van zaken en de Adviseur vertelde toen dat Allianz de aanvraag had afgewezen.

2.7 Vanaf 29 maart 2018 heeft de Adviseur hypothecaire geldleningen aangevraagd bij acht andere geldverstrekkers, waaronder Nationale Nederlanden. Op dezelfde dag heeft Nationale Nederlanden bericht dat de aanvraag niet in behandeling wordt genomen omdat het inkomen van Consument ontoereikend is voor de aangevraagde geldlening. Later hebben ook andere aanbieders de aanvragen afgewezen.

- 2.8 Op donderdag 29 maart 2018 heeft de Adviseur Consument geïnformeerd dat hij acht aanbieders aangeschreven heeft. Dezelfde dag heeft Consument hier als volgt op gereageerd:

“Ok. Maar betekent dat ook 8 keer een nee? Of moet er nog over het dossier geoordeeld worden.”

Na de paasdagen, op woensdag 4 april 2018, heeft de Adviseur hierop geantwoord:

“We weten nog niets, maar wil ik je laten weten dat we er druk mee bezig zijn.”

- 2.9 Op 9 april 2018 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de Adviseur, met bijgaand een brief waarin hij de Adviseur informeert dat hij via een andere partij een hypotheekofferte gekregen heeft en dat de lopende aanvragen daarom ingetrokken kunnen worden. Consument vraagt om terugbetaling van de door hem betaalde advieskosten van € 1.500,-.

De Adviseur heeft hierop gereageerd in een e-mail van 10 april 2018 (hierna: de e-mail van 10 april 2018):

“Bedankt voor je bericht en ik begrijp je standpunt.

Ik betaal voor verrichtte werkzaamheden nooit geld retour.

Maar omdat wij het niet voor elkaar hebben gekregen en een andere partij wel dan zet me dat tot nadenken.

Ik ben bereid het bedrag van € 1.500,00 terug te betalen op het moment dat ik een kopie krijg van de definitieve offerte van de bank die de hypotheek heeft verstrekt en de concept notarisakte.

Graag je reactie.”

Consument heeft vervolgens de offerte die hij via de andere hypotheekadviseur verkregen heeft, naar de Adviseur gestuurd. Ook heeft de Adviseur de concept notarisakte ontvangen.

- 2.10 Op 17 april 2018 heeft de Adviseur een e-mail naar een acceptant van Nationale Nederlanden gestuurd, waarin is opgenomen (hierna: de e-mail van 17 april 2018):

“Op 29 maart j.l. is door jou de aanvraag negatief beoordeeld en daardoor niet in behandeling genomen nadat ik alle benodigde documenten heb ik meegestuurd.

Zie onder deze mail.

Nu is de aanvraag via een andere TP gewoon geaccepteerd bij Nationale Nederlanden ??

Hier wil ik alles van weten, dit kan echt niet en kost ons omzet en reputatieschade.”

Dezelfde dag heeft de Adviseur een e-mail naar Consument gestuurd, waarin is opgenomen:

“Met verbazing zie ik een aanbieding van Nationale Nederlanden.

Zoals je weet heb ik bij vele banken een aanvraag gedaan waaronder ook Nationale Nederlanden.

Echter kregen wij een afwijzing en heb ik vandaag om opheldering gevraagd.

Ik hou je hiervan op de hoogte.

Bij een andere partij waar ook nog de aanvraag liep kwam met enkele vragen en zien de aanvraag wel zitten.

Ook hiervan hou ik je op de hoogte.”

2.11 In mei 2018 heeft Consument nogmaals om restitutie van de advieskosten verzocht. De Adviseur heeft hier in een e-mail als volgt op gereageerd:

“Het is duidelijk een andere aanvraag, cijfers 2017 zijn naar mijn idee het issue.

Wij hebben deze opgevraagd en gebruikt bij de aanvraag.

Als de aanvraag hetzelfde zou zijn zou ik erover nadenken om de advieskosten terug te betalen.

Maar nu is er sprake van een niet gelijke aanvraag en gaat het niet op.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.000,- van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op twee grondslagen. Ten eerste is Consument met de Adviseur overeengekomen dat de Adviseur de advieskosten terugbetaalt. Daarnaast is de Adviseur tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument, waardoor Consument zich genoodzaakt zag de andere hypotheekadviseur in te schakelen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Adviseur heeft in de e-mail van 10 april 2018 toegezegd de advieskosten aan Consument terug te betalen als Consument de verstrekte offerte en concept notarisakte zou toesturen. Consument heeft die stukken naar de Adviseur gestuurd, maar nu komt de Adviseur zijn afspraak niet na.
- De Adviseur heeft te lang op één paard gewed door in eerste instantie alleen een offerte op te vragen bij Allianz. Pas op 29 maart 2018 heeft de Adviseur andere partijen benaderd.
- Gedurende het hele adviestraject was er sprake van slechte communicatie en Consument is niet goed voorgelicht door de Adviseur.
- Uit de e-mail van 17 april 2018 (zie overweging 2.10) blijkt dat de Adviseur vertrouwelijke stukken van Consument gedeeld heeft met derden. De Adviseur heeft hiermee in strijd met privacyregelgeving gehandeld, zoals artikel 5 van de Beroepscode van Erkend Financieel Adviseurs.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt ter beoordeling voor of de Adviseur zich moet houden aan de toezegging in de e-mail van 10 april 2018 en de advieskosten aan Consument moet terugbetalen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Adviseur hier niet toe gehouden is. Daarnaast is de Adviseur niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument. Tot slot is niet komen vast te staan dat de Adviseur in strijd met privacyregelgeving gehandeld heeft. De Commissie is dan ook tot het oordeel gekomen dat de vordering van Consument moet worden afgewezen en licht dit oordeel als volgt toe.

De e-mail van 10 april 2018

- 4.2 Consument en de Adviseur verschillen van mening over de uitleg van de e-mail van 10 april 2018. Als partijen twisten over de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst, is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de overeenkomst mochten toekennen en hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in eerste plaats om de bedoeling van partijen. Zie hiervoor het arrest van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635, ECLI:NL:1981:AG4158 (Haviltex).
- 4.3 In de e-mail van 10 april 2018 benadrukt de Adviseur dat hij normaal gesproken geen advieskosten terugbetaalt. In dit geval is hij toch bereid zijn advieskosten terug te betalen omdat Consument via de andere hypotheekadviseur wel een hypothecaire geldlening gekregen heeft. De Commissie maakt uit de e-mail van 10 april 2018 op dat de Adviseur veronderstelde dat de andere hypotheekadviseur dezelfde gegevens aangeleverd heeft bij de geldverstrekker. Consument is zowel door de Adviseur als in de procedure bij Kifid meermaals verzocht inzage te geven in de gegevens die voor de aanvraag via de andere tussenpersoon gebruikt zijn, maar Consument heeft de gegevens niet overgelegd. Hij heeft alleen gesteld dat de andere tussenpersoon dezelfde gegevens gebruikt heeft als de Adviseur. Dit zou volgens Consument blijken uit de volgorde waarin de aanvragen ingediend zijn: de andere tussenpersoon heeft de aanvraag al op 22 maart 2018 ingediend en de Adviseur heeft de aanvraag op 29 maart 2018 ingediend. Bovendien hebben beide aanvragen betrekking op een lening voor hetzelfde woonhuis. Die omstandigheden zijn echter onvoldoende om vast te stellen dat de aanvraaggegevens gelijk waren.

De grond voor de toezegging van de Adviseur is daarmee komen te vervallen en daarom kan de Adviseur niet aan zijn toezegging gehouden worden.

Is de Adviseur tekortgeschoten in zijn verplichtingen?

- 4.4 De tweede grondslag voor de vordering van Consument is dat de Adviseur een wanprestatie geleverd heeft door te lang te wachten met het benaderen van andere aanbieders dan Allianz en door slecht te communiceren. Consument stelt dat hij hierdoor genoodzaakt was de andere hypotheekadviseur in te schakelen en vordert vergoeding voor de dubbele advieskosten die hij hierdoor gemaakt heeft.
- 4.5 De Commissie neemt voor dit klachtonderdeel als uitgangspunt dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. Voor de beoordeling van de vraag of de Adviseur tekortgeschoten is in de uitvoering van zijn verplichtingen jegens Consument, geldt de maatstaf dat adviseurs ten opzichte van hun opdrachtgever de zorg moeten betrachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur (zie het arrest van de Hoge Raad: HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122).
- 4.6 Vaststaat dat het financieringsvoorbehoud aanvankelijk op 20 maart 2018 afliep, Allianz begin maart 2018 een renteaanbod uitgebracht heeft, Consument daarna stukken over 2017 aangeleverd heeft en Allianz op of kort voor 27 maart 2018 de aanvraag afgewezen heeft. Op 29 maart 2018 heeft de Adviseur acht andere aanbieders aangeschreven.
- 4.7 Consument stelt dat de Adviseur eerder de zakelijke stukken van Consument over 2017 had moeten opvragen. Volgens Consument heeft de Adviseur die stukken pas op 15 maart 2018 opgevraagd, nadat Allianz die stukken opvroeg. Zijn accountant heeft toen alles in het werk gesteld om de stukken in drie dagen gereed te krijgen. De Adviseur heeft hiertegen aangevoerd dat alle aanbieders jaarstukken over drie jaren opvragen, maar dat niet bekend was of de jaarstukken over 2017 nodig waren, omdat dat per aanbieder kan verschillen. Verder heeft hij gesteld dat er juist vertraging ontstaan is doordat de accountant van Consument niet direct alle cijfers voorhanden had. Bovendien heeft hij de e-mailwisseling van 5 maart 2018 overgelegd, waaruit blijkt dat de Adviseur Consument die dag heeft laten weten dat de stukken over 2017 nodig waren (zie overweging 2.2).
- 4.8 Aangezien de hypotheekaanvraag in de eerste maanden van 2018 plaatsvond, acht de Commissie het begrijpelijk dat de Adviseur aan de hand van de concrete eisen van Allianz de jaarcijfers over 2017 opgevraagd heeft. De Adviseur heeft weliswaar op 15 maart 2018 de accountant een e-mail gestuurd over de aan te leveren stukken (zie overweging 2.3), maar Consument was er op 5 maart 2018 al van op de hoogte welke stukken zijn accountant moest aanleveren.

Verder is de Commissie van oordeel dat de verschillende stappen tot aan de afwijzing van 27 maart 2018 niet bovenmatig lang geduurd hebben. Het is althans niet komen vast te staan dat het aan de Adviseur te wijten zou zijn dat Allianz niet eerder dan rond 27 maart 2018 op de aanvraag gereageerd heeft. Aangezien Allianz na het insturen van de stukken behoorlijk snel op de aanvraag reageerde, is het ook te begrijpen dat de Adviseur de reactie van Allianz afgewacht heeft voordat hij andere aanbieders benaderd heeft. Kort na 27 maart 2018, op 29 maart 2018, heeft de Adviseur acht andere aanbieders benaderd. Hiermee is de Adviseur naar het oordeel van de Commissie niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.

- 4.9 Consument heeft verder in zijn klacht betrokken dat de Adviseur hem niet actief op de hoogte hield van de ontwikkelingen. Zo hoorde hij dat hij uitstel moest aanvragen voor het financieringsvoorbehoud toen Consument hier zelf op 16 maart 2018 navraag naar deed bij de Adviseur. Ook moest Consument zelf navraag doen om op 27 maart 2018 te horen dat Allianz de aanvraag afgewezen had. Verder heeft Consument binnen korte tijd na ontvangst van de e-mail van de Adviseur van 29 maart 2018, waarin hij meldde dat hij acht andere aanbieders aangeschreven heeft, een vraag gesteld (zie overweging 2.8). Hier heeft de Adviseur pas op gereageerd op 4 april 2018, de woensdag na de paasdagen (derhalve drie werkdagen later).
- 4.10 Hoewel de Commissie inziet dat het voor Consument vervelend moet zijn geweest om meerdere keren zelf naar de stand van zaken te moeten informeren, zijn de omstandigheden onvoldoende om vast te stellen dat de Adviseur tekortgeschoten is in zijn zorgplicht. Zo staat niet vast of de Adviseur Consument eerder dan op 16 maart 2018 had moeten informeren over het financieringsvoorbehoud, mede gelet op de aflooptdatum van 20 maart 2018. Verder staat ten aanzien van de afwijzing van Allianz niet vast wanneer de Adviseur daarover geïnformeerd is door Allianz. Ten slotte is het tijdsverloop in de mailwisseling tussen 29 maart en 4 april 2018 gezien het onderwerp niet in strijd met de zorgplicht. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

Privacy

- 4.11 Tot slot heeft Consument aan de hand van de e-mail van 17 april 2018 van de Adviseur aan Nationale Nederlanden (zie overweging 2.10) gesteld dat de Adviseur vertrouwelijke stukken van Consument gedeeld heeft met derden en dat dit in strijd met privacyregelgeving is. Uit de e-mail blijkt echter niet dat de Adviseur na het verzenden van de stukken ten behoeve van de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor Consument, aanvullende stukken gedeeld heeft. De Adviseur heeft verklaard dat hij geen aanvullende stukken gedeeld heeft en alleen een vraag gesteld heeft aan Nationale Nederlanden. Er zijn dan ook onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de Adviseur ongeoorloofd stukken van Consument met derden heeft gedeeld. Dit klachtonderdeel wordt 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.