

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-538 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : HypotheekVriendelijk B.V., gevestigd te Haarlem, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 30 juli 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Zo week de offerte van de bank af van wat met de Adviseur besproken was. De Commissie overweegt als volgt. Het feit dat de offerte afweek van de hypotheekaanvraag valt de Adviseur op zichzelf niet te verwijten. Wél mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur verwacht worden dat hij voldoende actie onderneemt indien blijkt dat de offerte afwijkt van de hypotheekaanvraag. In het onderhavige geval heeft de Adviseur dat gedaan. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond. 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 door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen,
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.

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 en zijn partner hebben de Adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Op 18 april 2018 hebben zij de overeenkomst van opdracht ondertekend.

Hieruit blijkt dat zij een bedrag van € 2.250,- verschuldigd zijn voor de dienstverlening van de Adviseur.

- 2.2 Op 7 mei 2018 heeft de Adviseur het adviesrapport uitgebracht. Het advies kwam neer op een hypothecaire geldlening bij ING van € 733.000,- (bestaande uit een annuïtaire hypotheek van € 582.964,- en een aflossingsvrije hypotheek van € 150.036,-).
- 2.3 Op 8 mei 2018 heeft de Adviseur namens Consument en zijn partner een hypotheekaanvraag ingediend bij ING.
- 2.4 Op 17 mei 2018 heeft de Adviseur aangegeven dat er een taxatierapport nodig was van de toenmalige woning van Consument. Consument heeft een spoedtaxatie laten verrichten en op 24 mei 2018 heeft de Adviseur van Consument het taxatierapport van de toenmalige woning ontvangen.
- 2.5 Op 7 juni 2018 heeft ING twee offertes uitgebracht. Dit week af van de hypotheekaanvraag: in plaats van de aangevraagde lening van € 733.000,- heeft ING een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 628.730,- (bestaande uit een annuïtaire hypotheek van € 530.694,- en een aflossingsvrije hypotheek van € 98.036,-) en daarnaast een offerte voor een overbruggingshypotheek van € 104.000,-.
- 2.6 Op 7 juni 2018 heeft de Adviseur een e-mail gestuurd naar ING over de offerte. Hierin staat onder meer het volgende:

Gaat om de volgende aanpassing:

Overbruggingshypotheek dient verlaagd te worden en hypotheek op nieuwe woning omhoog.

Bij offerte uitgifte is er € 104.000 aan overbruggingshypotheek opgegeven.

Gelet op de terug koop regeling door de woningstichting werkt de normale berekening (90% taxatierapport - hypotheekschuld) niet.

Deze zal dus moeten worden:

€ 465.000 taxatie x 75% - € 314.350 Hypotheek = € 34.400

- 2.7 Op 12 juni 2018 heeft de Adviseur – na overleg met Consument en diens partner – ook een hypotheekaanvraag ingediend bij ABN AMRO voor een hypothecaire geldlening van € 733.000,- (zonder overbruggingskrediet). Op 13 juni 2018 heeft ABN AMRO een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 733.000,- (bestaande uit een annuïtaire hypotheek van € 582.964,- en een aflossingsvrije hypotheek van € 150.036,-).

- 2.8 Consument heeft inmiddels contact opgenomen met een advocaat. Deze heeft op 12 juni 2018 een brief gestuurd naar de Adviseur. In deze brief wordt de Adviseur aansprakelijk gehouden voor alle financiële gevolgen van het aflopen van de termijn van het financieringsvoorbehoud en wordt de Adviseur gemaand om omgaand een deugdelijk en realistisch financieringsaanbod aan Consument voor te leggen.
- 2.9 Op 22 juni 2018 heeft ING – ter vervanging van de offerte van 7 juni 2018 – een gewijzigde offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 648.564,- (bestaande uit een annuïtaire hypotheek van € 499.989,- en een aflossingsvrije hypotheek van € 148.575,-) en een gewijzigde offerte voor een overbruggingshypotheek van € 34.402,-. Consument en zijn partner hebben deze offertes ondertekend, waardoor er een overeenkomst van geldlening met ING tot stand is gekomen. In totaal bedroeg deze geldlening € 682.966,-. Het verschil met de benodigde € 733.000,- bedroeg ongeveer € 50.000,-. Consument en zijn partner hebben dit bedrag bij familie kunnen lenen.
- 2.10 Consument is ontevreden over de dienstverlening door de Adviseur en heeft dit aan de Adviseur kenbaar gemaakt. De Adviseur heeft voorgesteld om de factuur te verlagen (van € 2.250,-) naar € 1.800,-. Consument vindt dit onvoldoende en heeft zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 3.445,17. Deze schadevordering bestaat uit € 922,17 voor juridisch advies, € 248,- voor kosten volmacht van de ex-partner, € 75,- additionele kosten voor de spoedtaxatie en € 2.200,- als immateriële schadevergoeding. Ook vordert Consument wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. De Adviseur is op drie punten tekortgeschoten in zijn dienstverlening:

- In de eerste plaats week de offerte van 7 juni 2018 af van wat met de Adviseur besproken was. De offerte ging uit van een overbruggingshypotheek, terwijl Consument en zijn partner juist geen overbruggingshypotheek wilden. Zonder te controleren of de offerte wel klopte, heeft de Adviseur de offerte naar Consument doorgestuurd.
- In de tweede plaats heeft de Adviseur pas in een laat stadium aangegeven dat er nog een taxatierapport van de toenmalige woning nodig was.

Deze spoedtaxatie had voorkomen kunnen worden als de Adviseur in een eerder stadium al zou hebben aangegeven dat er een taxatierapport nodig was. Op 8 mei 2018 had Consument de Adviseur een WhatsApp-bericht gestuurd met een vraag over een eventuele taxatie van zijn toenmalige woning; de Adviseur heeft hier toen niet op gereageerd.

- In de derde plaats heeft de Adviseur onvoldoende voortvarend gehandeld. Zo heeft de Adviseur onvoldoende adviesverantwoordelijkheid genomen door niet tijdig een offerte bij ABN AMRO aan te vragen. Pas toen Consument een advocaat inschakelde (zie overweging 2.8), kwam er enig schot in de zaak. De termijn van het financieringsvoorbehoud was inmiddels verstreken. Dit alles heeft Consument en zijn partner veel (extra) stress opgeleverd.

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

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Voor de beoordeling van deze vraag 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 van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122). Dit is derhalve de maatstaf die zal worden gehanteerd bij de beoordeling van de drie klachtonderdelen van Consument.

Het eerste klachtonderdeel: de afwijkende offerte

- 4.2 Valt het de Adviseur te verwijten dat de offerte van 7 juni 2018 afweek van de hypotheekaanvraag?
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat de offerte is opgesteld door ING en niet door de Adviseur. Kennelijk was ING alleen bereid om een aanbod te doen dat uitging van een overbruggingshypotheek. Het feit dat de offerte afweek van de hypotheekaanvraag valt de Adviseur op zichzelf niet te verwijten. Wél mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur verwacht worden dat hij voldoende actie onderneemt indien blijkt dat de offerte afwijkt van de hypotheekaanvraag.
- 4.4 Uit het dossier blijkt dat de Adviseur op 7 juni 2018 contact heeft opgenomen met ING (zie overweging 2.6). Verder heeft de Adviseur op 12 juni 2018 (na overleg met Consument en diens partner) een aanvraag bij ABN AMRO ingediend.

Uit het dossier is overigens niet gebleken dat de Adviseur de offerte van 7 juni 2018 heeft gecontroleerd alvorens deze naar Consument door te sturen. Naar het oordeel van de Commissie is dit slordig te noemen. Dit neemt echter niet weg dat de Adviseur – door direct contact op te nemen met ING en door een traject bij een andere geldverstrekker op te starten – voldoende actie heeft ondernomen.

- 4.5 Kortom: hoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument vervelend is dat de offerte afweek van de hypotheekaanvraag, valt dit de Adviseur niet te verwijten. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel: het taxatierapport

- 4.6 Had de Adviseur Consument eerder moeten informeren over het feit dat er een taxatierapport nodig was van de toenmalige woning van Consument?
- 4.7 Het antwoord op deze vraag hangt af van de (voor)vraag of de Adviseur had moeten weten dat ING een taxatierapport nodig zou hebben voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Een geldverstrekker kan namelijk altijd nadere informatie vragen. Dat een geldverstrekker nadere informatie verlangt, valt een hypotheekadviseur in beginsel niet aan te rekenen. Dit is anders als de hypotheekadviseur dit had moeten voorzien. In het onderhavige geval is daar echter geen sprake van. De Commissie constateert dat het hier niet gaat om een taxatie van de *nieuwe* woning – waar de Adviseur in zijn verweerschrift (ten onrechte) van uit lijkt te gaan – maar om een taxatie van de *toenmalige* woning van Consument. Het is niet standaard dat geldverstrekkers een taxatierapport van de huidige woning verlangen. De Adviseur had dan ook niet hoeven te voorzien dat ING een taxatie van de toenmalige woning van Consument zou verlangen. Het tweede klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het derde klachtonderdeel: onvoldoende voortvarend optreden

- 4.8 Ook het derde klachtonderdeel kan niet slagen. De Commissie begrijpt dat het (moeten) verlengen en het uiteindelijk aflopen van de termijn van het financieringsvoorbehoud, stress heeft opgeleverd voor Consument en zijn partner. Dit valt de Adviseur echter niet te verwijten. Het is de Commissie namelijk niet gebleken dat de Adviseur onvoldoende voortvarend is opgetreden.
- 4.9 De Commissie stelt vast dat de hypotheekaanvraag op 8 mei 2018 is ingediend en dat de offerte op 7 juni 2018 – dus een maand later – is uitgebracht. De beoordeling van de hypotheekaanvraag ligt bij de geldverstrekker en niet bij de Adviseur. Het valt de Adviseur dan ook niet aan te rekenen dat ING de offerte pas op 7 juni 2018 heeft uitgebracht. Verder is hierboven in 4.4 al overwogen dat de Adviseur na 7 juni 2018 voldoende heeft actie ondernomen.

4.10 De stelling van Consument dat er eerder een offerte bij ABN AMRO aangevraagd had moeten worden, wordt door de Commissie niet gevolgd. Een hypotheekadviseur is immers niet verplicht om, als de fase waarin een offerte gevraagd moet worden aangebroken is, meteen al bij meerdere geldverstrekkers hypotheekaanvragen in te dienen.

4.11 De stelling van Consument dat hij door het onvoldoende voortvarend optreden van Adviseur genoodzaakt was om een advocaat in te schakelen, volgt de Commissie evenmin. Consument heeft de offerte namelijk op 7 juni 2018 ontvangen en enkele dagen later al een advocaat ingeschakeld. De advocaat heeft op 12 juni 2018 een brief gestuurd naar de Adviseur. De Adviseur had toen al actie ondernomen (zie overweging 4.4). Er was (op dat moment) dus geen noodzaak voor Consument om een advocaat in te schakelen. Dit betekent dat het feit dat Consument een advocaat heeft ingeschakeld, de Adviseur niet aangerekend kan worden.

Slotsom

4.12 Nu geen van de klachtonderdelen slaagt, dient de vordering van Consument 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.