

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-637  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 januari 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Voorberg Makelaardij B.V., handelend onder de naam De Hypotheekshop, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 3 september 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De Adviseur is onzorgvuldig geweest bij het opstellen van het adviesrapport en bij het controleren van de offerte. Daarnaast heeft hij het proces onvoldoende begeleid. In dit opzicht is de Adviseur tekortgeschoten. Er is echter niet gebleken dat deze tekortkoming tot schade heeft geleid. Wél ziet de Commissie daarin aanleiding om de advies- en bemiddelingskosten te matigen.

## **1. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat de Adviseur 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 en haar echtgenoot hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van hun hypothecaire geldlening en het financieren van de verbouwing van hun woning (voor € 70.000,-).

- 2.2 Voor de dienstverlening van de Adviseur zijn Consument en haar echtgenoot een vergoeding van € 1.485,- verschuldigd.
- 2.3 Op 4 juni 2018 heeft Aegon (hierna: de geldverstrekker) een offerte uitgebracht. Op 5 juni 2018 heeft de Adviseur deze offerte naar Consument doorgestuurd en daarbij het volgende aangegeven:

Bij deze ontvangen jullie het renteaanbod van AEGON Nederland N.V. 4  
Wij hebben het renteaanbod voor jullie gecontroleerd en deze is in overeenstemming met de hypotheekaanvraag.  
Mocht er iets afwijken, dan vernemen wij dat uiteraard graag en anders zien wij het getekende aanbod tegemoet.

- 2.4 Aangezien de offerte van 4 juni 2018 een onjuiste leensom bevatte, hebben Consument en haar echtgenoot deze offerte niet ondertekend.
- 2.5 Op 1 augustus 2018 heeft de geldverstrekker (wederom) een offerte uitgebracht. Consument en haar echtgenoot hebben deze offerte op 1 augustus 2018 ondertekend.
- 2.6 Op 14 augustus 2018 heeft de notaris Consument het volgende e-mailbericht gestuurd.
- Het verschil zit in de kosten:  
verplichte bijdrage kwaliteitsfonds 2 x € 8,22 excl. BTW voor de hypotheekakte en voor de royementsakte (sinds 1 augustus zijn wij verplicht dit bedrag per akte af te dragen aan het KNB), en  
De uitstelkosten ad € 25,0 excl. BTW.  
De akte zou op 27 juli jl. passeren, was reeds helemaal klaargemaakt voor het passeren, toen bleek dat de gelden niet op onze rekening stonden, en het passeren niet kon plaatsvinden, omdat de uw offerte bij de bank moest worden gewijzigd.  
Wij moesten voor de nieuwe afspraak ook nog een nieuwe aflosnota opvragen.
- Ik hoop u zo te hebben geïnformeerd.
- 2.7 Op 17 augustus 2018 is de akte bij de notaris gepasseerd.
- 2.8 Consument is ontevreden over de dienstverlening van de Adviseur en wilde daarom niet de afgesproken vergoeding van € 1.485,- betalen.
- 2.9 Op 29 oktober 2018 heeft de Adviseur, in reactie op de klacht van Consument over de vertraging in het hele proces, Consument een e-mailbericht gestuurd.

Hierin staat onder meer het volgende:

Dank voor jullie reactie. Ik heb het dossier uitvoerig bestudeerd en ik kom tot de conclusie dat de vertraging van het afhandelen van de aanvraag in eerste instantie is gelegen in het feit dat Aegon de volgende werkwijze heeft toegepast. De aanvraag welke door ons is gedaan is terecht gekomen bij de afdeling welke belast is met nieuwe aanvragen, verhogingen en omzettingen. In de loop van de periode waarin de aanvraag werd behandeld is de bewuste afdeling vervolgens tot de conclusie gekomen dat men pas verdere stappen kon ondernemen als het bouwdepot van de bestaande hypotheek volledig was afgehandeld. Immers de oude hypotheek moest helemaal beëindigd worden, voordat er een nieuwe hypotheek verstrekt kon worden. De communicatie bij Aegon tussen de afdeling aanvraag nieuwe hypotheek en de afdeling bouwdepots is moeizaam verlopen. Keer op keer kregen wij weer vragen gesteld waar volgens ons zij zelf het antwoord op hadden kunnen weten. Met name het feit dat op een gegeven moment men tot de conclusie kwam dat er nog een bedrag van circa € 1.600,00 in het bouwdepot zat. De afdeling verstrekking nieuwe hypotheek kwam toen tot de conclusie dat zij daardoor niet verder konden met het afhandelen van de aanvraag totdat dit restant bedrag in mindering zou zijn gebracht op de hoofdsom. De afdeling nieuwe verstrekkingen heeft dus constant druk uitgeoefend op de afdeling bouwdepots om het juiste bedrag van de restant hoofdsom te kunnen verkrijgen. Dus vanaf de dag van de aanvraag van de nieuwe offerte (01.06.2018) hebben we moeten wachten tot 02.07.2018 totdat dit probleem door Aegon was opgelost.

Om een indruk te geven hoe chaotisch e.e.a. is geweest hierbij een overzicht van de situatie bij Aegon:

- op 04.06.2018 brengt Aegon een offerte uit met een hoofdsom van € 544.000,00
- op 11.06.2018 brengt Aegon een wijzigingsofferte uit met een hoofdsom van € 511.243,00
- op 24.07.2018 brengt Aegon wederom een wijzigingsofferte uit met een hoofdsom van € 519.082,00
- op 27.07.2018 brengt Aegon nogmaals een wijzigingsofferte uit met een hoofdsom van € 527.212,00
- op 31.07.2018 brengt Aegon voor de verandering weer een wijzigingsofferte uit van € 521.112,00
- op 01.08.2018 brengt Aegon uiteindelijk een laatste definitieve offerte uit van € 517.051,00 welke uiteindelijk door u voor akkoord is getekend

In bovenliggende periode hebben we onze uiterste best gedaan om de zaak te bespoedigen. Ook wij hadden er alle belang bij het dossier zo snel mogelijk afgehandeld te krijgen.

- 2.10 Op 16 november 2018 heeft de Adviseur, in reactie op de klacht van Consument over fouten in het adviesrapport, Consument een aangepast adviesrapport gestuurd.
- 2.11 Consument heeft de factuur van de Adviseur uiteindelijk wel voldaan, maar ook een klacht bij Kifid ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert i) terugbetaling van de helft van de advies- en bemiddelingskosten (50% van € 1.485), ii) vergoeding van de extra kosten die de notaris vanwege het uitstel in rekening heeft gebracht (€ 50,14) en iii) een correct adviesrapport.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt op de grondslag dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden.
- Ten eerste is het aanvraagproces slordig verlopen en daardoor heeft het hele traject meer dan 3 maanden geduurd. Deze vertraging heeft te maken met het feit dat de Adviseur een verkeerde leensom heeft aangevraagd (met een bouwdepot van € 90.000,- in plaats van € 70.000,-). Door de vertraging lijdt Consument schade. De akte zou namelijk op 27 juli 2018 bij de notaris gepasseerd worden. Consument stelt dat zij nooit door de Adviseur is geïnformeerd dat de hypotheekaanvraag op dat moment nog niet rond was en dat de afspraak bij de notaris daardoor geen doorgang kon vinden. De notaris heeft vanwege het uitstel extra kosten in rekening gebracht (van € 50,14).
  - Ten tweede is het adviesrapport niet correct en bovendien pas maanden na het oversluiten van de hypothecaire geldlening aangeleverd. Op 3 augustus 2018 heeft Consument het (eerste) adviesrapport ontvangen. Dit adviesrapport noemt de voormalige (in plaats van de huidige) werkgever van de echtgenoot van Consument; hierdoor kloppen ook de pensioengegevens niet. Dit is in het aangepaste adviesrapport (dat Consument op 16 november 2018 heeft ontvangen) weliswaar hersteld, maar ook dit adviesrapport bevat nog steeds fouten. Volgens Consument vermeldt het adviesrapport dat Consument en haar echtgenoot een nieuwe overlijdensrisicoverzekering zouden hebben afgesloten, terwijl dat niet het geval is.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft aangegeven dat de gewenste hypothecaire geldlening uiteindelijk tot stand is gekomen en dat hij de klacht geen enkele inhoud vindt hebben. Verder stelt de Adviseur zich op het standpunt dat Consument geen schade heeft geleden.

### **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).

Verder 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 2019-320.

- 4.2 In essentie verwijt Consument de Adviseur dat het gehele traject meer dan drie maanden heeft geduurd. In zijn e-mail van 29 oktober 2018 heeft de Adviseur aangegeven dat de reden van de vertraging niet bij hem ligt, maar bij de geldverstrekker (zie overweging 2.9). Consument meent echter dat de vertraging met name is ontstaan door het slordige optreden van de Adviseur. Consument stelt in dat verband dat de Adviseur een onjuiste hypotheekaanvraag heeft ingediend bij de geldverstrekker. Volgens Consument was er door de Adviseur een bouwdepot van € 90.000,- aangevraagd in plaats van de gewenste € 70.000,-. Het is de Commissie echter niet gebleken dat er een bouwdepot van € 90.000,- is aangevraagd. Ten eerste bevat het dossier geen kopie van de hypotheekaanvraag. Ten tweede beschikt de Commissie ook niet over aanwijzingen dat er een bouwdepot van € 90.000,- is aangevraagd. De offerte van 4 juni 2018 vermeldt weliswaar dat er een bouwdepot is, maar noemt niet het precieze bedrag van het bouwdepot. Naar het oordeel van de Commissie is het dan ook niet komen vast te staan dat de Adviseur – in plaats van de gewenste € 70.000,- – een bouwdepot van € 90.000,- heeft aangevraagd. Wel constateert de Commissie dat de offerte van 4 juni 2018 uitgaat van een leensom van € 544.000,-, terwijl de gewenste leensom blijkens het adviesrapport slechts € 517.051,- was. In dat licht is het opmerkelijk dat de Adviseur bij het doorsturen van de offerte van 4 juni 2018 naar Consument aangeeft dat hij de offerte heeft gecontroleerd en dat deze in overeenstemming is met de hypotheekaanvraag (zie overweging 2.3). Hoewel dit onzorgvuldig is, is dit niet de oorzaak geweest van de vertraging. Gelet op de door de Adviseur verstrekte toelichting (zie overweging 2.9) is het niet onaannemelijk dat de gang van zaken bij de geldverstrekker ten aanzien van het bouwdepot tot vertraging heeft geleid. Naar het oordeel van de Commissie is dan ook niet gebleken dat de vertraging in het proces de Adviseur valt aan te rekenen.
- 4.3 Wat de Adviseur wél valt aan te rekenen is dat hij het proces niet goed heeft begeleid. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag verwacht worden dat hij zijn cliënten informeert over de voortgang van de financieringsaanvraag, dat hij de relevante termijnen bewaakt en dat als een termijn niet gehaald wordt, hij hiervoor waarschuwt. Consument stelt dat zij nooit door de Adviseur is geïnformeerd dat de hypotheekaanvraag nog niet rond was en dat de afspraak bij de notaris op 27 juli 2018 daardoor geen doorgang kon vinden. Hieromtrent heeft de Adviseur (enkel) gesteld dat hij nooit aan Consument gecommuniceerd heeft dat de hypotheekaktestukken naar de notaris waren verzonden en dat het bovendien op de weg van de notaris lag om aan te geven dat de afspraak geen doorgang kon vinden nu deze nog niet over de juiste stukken beschikte.



Bij dupliek heeft de Adviseur gesteld dat uit navraag bleek dat Consument niet eens een afspraak met de notaris had om de akte te laten passeren. Deze laatste stelling is echter niet met bewijsmiddelen onderbouwd en strookt bovendien niet met het e-mailbericht van de notaris waaruit blijkt dat de akte weldegelijk op 27 juli 2018 zou passeren (zie overweging 2.6). En los van de eventuele verantwoordelijkheid van de notaris, is het de Commissie in ieder geval niet gebleken dat de Adviseur Consument tijdig heeft gewaarschuwd voor de vertraging in het proces. Van een redelijk handelend adviseur had dit wel verwacht mogen worden.

- 4.4 In dit opzicht is de Adviseur tekortgeschoten. Er is echter niet gebleken dat deze tekortkoming tot schade heeft geleid. Er is weliswaar schade (namelijk de extra kosten die de notaris in rekening heeft gebracht), maar naar het oordeel van de Commissie ontbreekt het causaal verband tussen de tekortkoming en de schade. Anders gezegd: zelfs zonder tekortkoming zou de schade nog zijn opgetreden. De Commissie licht dit toe. Uit het bericht van de notaris (zie overweging 2.6) blijkt dat de extra kosten onder meer bestaan uit een verplichte bijdrage voor het kwaliteitsfonds van 2 x € 8,22 (exclusief btw) en dat deze bijdrage sinds 1 augustus 2018 verplicht is. Zelfs als de Adviseur Consument wel tijdig had gewaarschuwd voor de vertraging (met andere woorden: als de Adviseur niet was tekortgeschoten), dan nog zou Consument te maken hebben gehad met deze extra kosten. Immers, de vertraging heeft ertoe geleid dat de akte pas ná 1 augustus 2018 gepasseerd kon worden en de waarschuwing voor de vertraging zou de vertraging zelf niet wegnemen. Hetzelfde geldt voor de uitstelkosten van € 25,- (exclusief btw) die de notaris in rekening heeft gebracht omdat de akte niet per 27 juli 2018 gepasseerd kon worden. Het is niet komen vast te staan dat deze kosten voorkomen hadden kunnen worden bij een tijdige waarschuwing door de Adviseur. Dus ook hier ontbreekt het causaal verband. De totale schade (van € 50,14) komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.5 Ten aanzien van het adviesrapport oordeelt de Commissie dat de Adviseur is tekortgeschoten, echter zonder dat dit tot schade heeft geleid. Consument stelt dat het adviesrapport een aantal fouten bevat en de Adviseur heeft dit niet weersproken. De Commissie merkt overigens op dat de fouten van het eerste adviesrapport inmiddels zijn hersteld. En anders dan Consument meent, staat er in het aangepaste adviesrapport van 16 november 2018 niet dat Consument en haar echtgenoot een nieuwe overlijdensrisicoverzekering zouden hebben afgesloten; in het adviesrapport wordt *geadviseerd* om een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om de vordering van Consument op dit punt (namelijk een correct adviesrapport) toe te wijzen.

4.6 Wél ziet de Commissie aanleiding om de advies- en bemiddelingskosten te matigen. Hiervoor is het volgende redengevend. Ten eerste is de Adviseur, zoals hierboven in 4.2 overwogen, onzorgvuldig geweest bij het controleren van de offerte van 4 juni 2018. Ten tweede heeft de Adviseur, zoals hierboven in 4.3 overwogen, het proces onvoldoende begeleid. Ten derde is de Adviseur, zoals hierboven in 4.5 overwogen, onzorgvuldig geweest bij het opstellen van het (eerste) adviesrapport. Gelet op dit alles is de Commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van € 1.485,-. De Commissie oordeelt daarom dat de Adviseur een deel van de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten aan Consument moet terugbetalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op € 297,- (zijnde 20% van het oorspronkelijke honorariumbedrag).

## **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 € 297,-.

*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.*