

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-813
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 18 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat Adviseur rekening had moeten houden met een eventuele wijziging van de acceptatienormen door geldverstrekker. Door daarmee onvoldoende rekening te houden, is Adviseur ten opzichte van Consument tekortgeschoten en dient hij de uit zijn fout voortgevloeide schade te vergoeden.

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 reactie van Consument op het verweer;
- de laatste reactie van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat 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 is ondernemer. Zij hield met haar ex-partner een gezamenlijke woning aan. Op 3 augustus 2018 heeft een eerste gesprek tussen Consument en Adviseur plaatsgevonden.

Omdat beoogd werd de woning die zij met haar ex-partner aanhield te verkopen, werd bekeken of Consument een hypothecaire geldlening kon krijgen om een eigen woning te financieren.

- 2.2 Op 26 november 2018 heeft Consument opnieuw contact opgenomen met Adviseur. Zij had een woning te Druten op het oog. De gezamenlijke woning zou in de verkoop worden gezet. Adviseur heeft op die dag een renteaanbod aangevraagd voor Consument bij de geldverstrekker NIBC. Op 28 november 2018 heeft NIBC aan Adviseur laten weten dat zij de volgende stukken van Consument nodig heeft in het traject:

Voordat wij een renteaanbod kunnen uitbrengen moeten in elk geval de volgende bescheiden in ons bezit zijn. Zodra wij deze hebben ontvangen, kunnen we de beoordeling van het dossier voortzetten.

- een recent uittreksel van de inschrijving KvK van [REDACTED]
- een kopie van de jaarstukken over het jaar 2017 van [REDACTED]
- een kopie van de jaarstukken over het jaar 2016 van [REDACTED]
- een kopie van de jaarstukken over het jaar 2015 van [REDACTED]
- een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2017 van [REDACTED]
- een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2016 van [REDACTED]
- een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2015 van [REDACTED]

Hierna zijn de volgende bescheiden noodzakelijk voor de definitieve beoordeling van het dossier.

- woonlastenoverzicht huidige woning (inclusief rente, aflossing, premies en/of inleg)
- volledig ingevulde en ondertekende formulier(en) "SEPA machtiging automatische afschrijving"
- een kopie van een geldig paspoort of een geldige Europese identiteitskaart van [REDACTED]
- een kopie van het echtscheidingsconvenant van [REDACTED]
- een kopie van de echtscheidingsbeschikking van [REDACTED]
- een kopie van het uittreksel uit de echtscheidingsakte in de Burgerlijke Stand van [REDACTED]
- recent origineel taxatierapport van [REDACTED] uitgebracht en gevalideerd door tussenkomst van een SWEW-erkend instituut
- een kopie van de ondertekende koopovereenkomst c.q. het eigendomsbewijs van [REDACTED] DRUTEN
- een kopie van het eigendomsbewijs van [REDACTED]
- financieringsopzet
- kopie van een recent bankafschrift op naam van de aanvrager(s), voor elk IBAN waarvoor u een SEPA machtiging afgeeft
- een recente schuldrestopgave v.d. huidige hypotheek van aanvrager(s) opgemaakt door de huidige hypotheekverstrekker
- IB-aangifte of jaaropgaaf geldverstrekker waaruit de hoogte van de eigenwoningschuld op 31 december 2012 blijkt
- Kopie taxatierapport huidige woning
- bewijs van eigen middelen (afschrift Nederlandse bankrekening en een opgave van de herkomst van de middelen) i.v.m. dubbele woonlasten en/of restschuld

- 2.3 NIBC heeft na beoordeling van de aangiften IB, de jaarstukken en het KvK uittreksel een renteaanbod uitgebracht op 10 december 2018. Het renteaanbod kende een geldigheidsdatum tot 9 april 2019.
- 2.4 Consument heeft op 23 december 2018 aan Adviseur bericht dat haar huidige woning nog niet verkocht was en dat zij, bij het uitblijven van een verkoopovereenkomst, de volgende dag de woning wilde laten taxeren.

Adviseur heeft op 24 december 2018 een opdracht gegeven tot taxatie van de woning. Het taxatierapport werd op 4 januari 2019 ontvangen.

- 2.5 Vervolgens heeft NIBC op 9 januari 2019 laten weten dat er aanvullende stukken nodig zijn. Dat betreft een Inkomensverklaring Ondernemer van Consument. Uit de brief van NIBC aan Adviseur blijkt dat een dergelijke verklaring sinds 1 januari 2019 verplicht is gesteld.
- 2.6 Sinds 1 januari 2019 is deze verklaring verplicht gesteld voor ondernemers die een NHG lening aanvragen en vervangt het de mogelijkheid het inkomen aan te tonen met IB aangiftes van de voorgaande drie kalenderjaren. NHG heeft een viertal bureaus aangewezen als rekenexperts, die bevoegd zijn de Inkomensverklaring Ondernemer op te stellen. Consument heeft Adviseur verzocht de geldlening dan zonder NHG aan te vragen. Op 10 januari 2019 heeft Adviseur laten weten dat NIBC ook een inkomensverklaring wil wanneer er geen NHG van toepassing is.
- 2.7 Consument heeft op 10 en 11 januari 2019 de gegevens aangeleverd op basis waarvan Adviseur een bureau de opdracht voor het opstellen van een Inkomensverklaring Ondernemer heeft gegeven. Consument heeft in haar e-mail van 11 januari 2019 haar beklag gedaan over het extra werk dat zij moet doen. Adviseur heeft daar als volgt op gereageerd:

“Het was op voorhand nog helemaal niet zo duidelijk dat we alsnog een inkomensverklaring zouden moeten maken.

Er is lang discussie geweest over de afwikkeling van 2018 dossiers.

Anders had de bank ook nooit in eerste instantie je cijfers opgevraagd maar gelijk naar een inkomensverklaring verwezen.

Ook het passeren op basis van het verkoopcontract is verre van ongebruikelijk. Zelfs in het huidige geval met een verkoop met ontbindende voorwaarden tot half februari en een koop op 1 maart hadden we het ook zonder taxatie kunnen regelen.

Ik heb juist geprobeerd om je in deze situatie kosten te besparen van zowel taxatie als inkomensverklaring.

Dat een ander geldverstrekker een collega ondernemer gelijk heeft verwezen naar de inkomensverklaring en taxatie betekent voor mij alleen dat die zich niet druk maakt dat aanvragers wellicht teveel geld uitgeven.

Het is jammer dat we uiteindelijk toch naar de inkomensverklaring moeten. Had ik je daar in eerste instantie naar verwezen was je uiteindelijk dezelfde kosten kwijt geweest.

Het heeft je dus zeker niets meer gekost.

Ook lopen we geen risico dat we de geplande overdracht van 1 maart niet gaan redden.”

- 2.8 Consument heeft vervolgens meerdere malen uitstel aangevraagd van de ontbindende voorwaarden van de koopovereenkomst van haar nieuwe woning. Dat uitstel wordt uiteindelijk tot 25 januari 2019 verleend.

- 2.9 Op 24 januari 2019 is de Inkomensverklaring Ondernemer gereed. Adviseur heeft de verklaring aan Consument als bijlage gehecht aan een e-mail met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

“De inkomensverklaring is opgesteld en aan de bank gestuurd.

Op basis van het vastgestelde inkomen is het absoluut zeker dat de hypotheek zoals aangevraagd door kan gaan.

Ik heb met het vastgestelde inkomen de hypotheek nogmaals getoetst en kom positief uit. Bijgaand de toets.

Je kunt nu zonder risico de waarborg regelen.”

- 2.10 NIBC heeft op 7 februari 2019 aan Adviseur laten weten dat het vastgestelde inkomen lager is dan datgene waar voorheen mee gerekend is. NIBC heeft Adviseur verzocht om een nieuwe financieringsopzet met een lagere hoofdsom.
- 2.11 Consument heeft tussentijds de waarborgsom overgemaakt, zodat de overdracht van de woning op 1 maart 2019 kon doorgaan. Zij heeft op 20 februari 2019 zelf contact opgenomen met NIBC.
- 2.12 Adviseur heeft op 20 februari 2019 een offerte van NIBC gezonden aan Consument. Daarin is een extra inleg van eigen middelen vereist van € 10.000,- en is voor een van de leningdelen een verkeerde rentevastperiode opgenomen. Consument heeft dit aan Adviseur gemeld. Adviseur heeft een nieuwe offerte aangevraagd, die op 22 februari 2019 is geaccepteerd door Consument.
- 2.13 Adviseur heeft op 21 februari 2019 een factuur gestuurd van € 2.895,-. Vervolgens heeft hij daarop een korting van € 1.000,- gegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert € 830,63 aan schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schade betreft de meerkosten voor de Inkomensverklaring Ondernemer, de kosten die zij extra heeft besteed aan de boekhouder en de vergoeding van tijd en telefoonkosten. Zij heeft aangegeven dat deze kosten verschuldigd zijn omdat sprake is van een onzorgvuldige advisering en voorlichting. Deze gebreken hebben zich volgens Consument op een aantal wijzen in het adviestraject gemanifesteerd. Consument heeft gesteld dat Adviseur heeft aangegeven dat een taxatierapport van de te verkopen woning niet hoefde te worden aangevraagd. Dit zouden onnodige kosten zijn op het moment dat de woning verkocht zou worden. Een verkoopovereenkomst volstond volgens Adviseur ook. Door deze mededelingen van Adviseur zijn de problemen ontstaan. Immers moest uiteindelijk toch een taxatierapport worden opgemaakt, dat niet meer voor eind 2018 gereed zou zijn. Om die reden viel de aanvraag van Consument binnen de nieuwe regels van NIBC, dat een Inkomensverklaring Ondernemer eiste voor de aangevraagde geldlening. Die verklaring heeft Consument op kosten gejaagd, die te voorkomen waren geweest. Vervolgens is uit de Inkomensverklaring Ondernemer een lager inkomen gebleken, waardoor Consument minder kon lenen en extra eigen middelen heeft moeten inbrengen. Consument heeft gesteld dat aan dit alles ten grondslag ligt dat Adviseur ten onrechte ervan is uitgegaan dat de hypothecaire geldlening moest rondkomen voor een zo laag mogelijke prijs, zonder daarbij rekening te houden met de doelen en wensen van Consument. Dit alles blijkt uit de tekst van de in overweging 2.7 opgenomen e-mail van Adviseur.

Verweer van Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij heeft gesteld dat hij niet had hoeven anticiperen op de veranderende regels, waardoor Geldverstrekker een Inkomensverklaring Ondernemer heeft opgevraagd bij Consument. Adviseur mocht ervan uitgaan dat aanvragen die in 2018 werden gedaan nog door NIBC onder het oude regime beoordeeld werden. Daarnaast heeft Adviseur gesteld voldoende tegemoet te zijn gekomen aan Consument door een korting op de advieskosten te verlenen van € 1.000,-.

4. Beoordeling

- 4.1 Als uitgangspunt geldt dat Adviseur ten opzichte van Consument de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 4.2 Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.3 Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-714. Dit zou anders kunnen zijn indien een consument uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie zijn wens is (zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). Daarvan is in de gegeven omstandigheden echter niet gebleken.
- 4.4 De Commissie merkt op dat de schade die door Consument gevorderd is, uiteindelijk haar grondslag vindt in de vraag of Adviseur rekening moest houden met een eventuele wijziging van de acceptatienormen van NIBC. Adviseur heeft in dat verband gesteld dat hij ervan op de hoogte was dat er een wijziging optrad in de vaststelling van het inkomen per 2019, maar dat niet door hem te voorzien was dat die nieuwe regels bij NIBC ook zouden gelden voor de reeds in 2018 ingediende aanvragen.

- 4.5 De Commissie oordeelt dat in beginsel van een adviseur mag worden verwacht dat hij op de hoogte is van de acceptatievoorwaarden van de verschillende financiers waarmee hij samenwerkt. Bij een eventuele onduidelijkheid mag verwacht worden dat de Adviseur contact opneemt met de geldverstrekker en hem de situatie voorlegt.

Zie Geschillen-commissie Kifid, nr. 2018-488, overweging 4.4. Zoals in dat geval, is ook in het onder-havige sprake van een bijzondere situatie.

Adviseur heeft gesteld dat hij erop mocht vertrouwen dat NIBC de aanvragen uit 2018 die in 2019 zouden worden afgerond volgens het regime van 2018 zou behandelen. Dat Adviseur NIBC heeft gevraagd of deze veronderstelling juist was, of waarop deze überhaupt gebaseerd was, is echter niet door Adviseur onderbouwd. De Commissie is van oordeel dat Adviseur is tekortgeschoten jegens Consument door geen nader onderzoek te doen naar de juistheid van zijn eigen veronderstelling.

- 4.6 Doordat Adviseur er niet op mocht vertrouwen dat de geldlening ook in 2019 geaccepteerd zou worden volgens de normen van 2018 had hij Consument naar het oordeel van de Commissie niet, zoals hij heeft gedaan middels de in overweging 2.7 geciteerde e-mail, mogen aanraden uit oogpunt van kostenbesparing de taxatie in eerste instantie achterwege te laten. Uit overweging 4.2 volgt immers dat kostenbesparing geen uitdrukkelijke wens van Consument was.
- 4.7 De Commissie concludeert dat Adviseur zodoende de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden, waarop een in redelijkheid bepaald bedrag van € 150,- in mindering gebracht wordt voor geclaimde eigen werkzaamheden die niet vergoed plegen te worden. De schade is verder niet betwist en toewijzing ervan komt de Commissie ook niet onredelijk voor.
- 4.8 Ten overvloede merkt de Commissie op dat er in de gegeven omstandigheden van dit geval, waarin sprake is van een relatief complex advies aan een ondernemer, geen aanleiding is het honorarium van Adviseur nader in te perken op basis van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Na de door Adviseur verleende korting resteert naar het oordeel van de Commissie een honorarium waarvan niet kan worden vastgesteld dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur er aanspraak op wenst te behouden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 680,63.

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.