

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1067 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 oktober 2018
Ingediend door : mevrouw [naam Consument I] en de heer [naam Consument II], wonende te [woonplaats], verder te noemen Consument I respectievelijk Consument 2, of gezamenlijk Consumenten
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 20 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Volgens Consumenten is de Adviseur zodanig tekortgeschoten in zijn dienstverlening dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen. Naar het oordeel van de Commissie valt het de Adviseur echter niet te verwijten dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen. Ten aanzien van het adviesrapport is er wel sprake van een tekortkoming. De Commissie ziet daarom aanleiding om de advieskosten (voor een zeer gering bedrag) te matigen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van financiering voor een woning. Op 5 december 2017 hebben zij de overeenkomst van opdracht ondertekend, waarbij is overeengekomen dat Consumenten voor de dienstverlening van de Adviseur een vergoeding van € 3.500,- verschuldigd zijn.

- 2.2 Vanwege een verbouwing (woningverbetering) zou een (verbouwings)lening via Stimuleringsfonds Volkshuisvesting (SVn) mogelijk kunnen zijn. Deze lening is bij de gemeente [naam gemeente] aangevraagd en op 27 december 2017 heeft de Adviseur via Consumenten het bericht ontvangen dat de gemeente [naam gemeente] bereid was om (na het ontvangen van een renteaanbod van een geldverstrekker) een SVn-lening te verstrekken.
- 2.3 Op 28 december 2017 heeft de Adviseur het adviesrapport uitgebracht. De volgende dag (29 december 2017) heeft Consument I de Adviseur een e-mail gestuurd met daarin enkele vragen en opmerkingen over het adviesrapport. In deze e-mail staat onder meer het volgende:

In de samenstelling van de hypotheek staat nu dat er geen sprake is van NHG. Ik neem aan dat dit wel nog steeds het geval is. Wil je dat aub aanpassen?

- 2.4 Op 5 januari 2018 heeft de Adviseur namens Consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij Obvion en op 12 januari 2018 heeft de Adviseur namens Consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij Centraal Beheer.
- 2.5 Op 15 januari 2018 heeft Centraal Beheer een rentevoorstel uitgebracht.
- 2.6 Op 16 januari 2018 heeft Obvion de hypotheekaanvraag afgewezen.
- 2.7 Op 25 januari 2018 heeft de gemeente [naam gemeente] een voorstel uitgebracht met betrekking tot de SVn-lening.
- 2.8 Op 30 januari 2018 heeft de Adviseur Consumenten een e-mailbericht gestuurd en daarin aangegeven dat Centraal Beheer nog aanvullende gegevens wenste te ontvangen, waaronder het volgende:

“Uit de loonstrook van [Consument I] blijkt dat zij in haar 2^e ziektejaar zit. Centraal Beheer wenst van de bedrijfsarts nadere informatie te ontvangen inzake de verwachtingen van het herstel en de re-integratie, bijvoorbeeld onderbouwd middels een re-integratie plan.”

Consument I heeft de gevraagde aanvullende gegevens (waaronder een verklaring van haar bedrijfsarts) toegestuurd.

- 2.9 Op 31 januari 2018 (om 14:50 uur) heeft Consument I een e-mailbericht gestuurd naar de Adviseur.

Hierin staat onder meer het volgende:

Een en ander is nog niet rond, maar ik heb zojuist contact gehad met Gemeente [REDACTED] en zij hebben mij een baan aangeboden. Dit kan misschien nog als toevoeging doorgegeven worden aan Centraal Beheer als extra zekerheid voor mijn loonbehoud.

- 2.10 Op 31 januari 2018 zouden de ontbindende voorwaarden aflopen. Centraal Beheer was daarom aangespoord om die dag uitsluitsel te geven over de hypotheekaanvraag. Op 31 januari 2018 om 17:35 uur heeft de Adviseur Consumenten per e-mail laten weten dat Centraal Beheer de hypotheekaanvraag heeft afgewezen. De afwijzing is als volgt gemotiveerd:

Uw aanvraag voor een (hypothecaire) geldlening voldoet niet, omdat:

Wij het inkomen van mevrouw niet mee kunnen toetsen waardoor de financiering niet haalbaar is.

- 2.11 Op 1 februari 2018 heeft Consument I de Adviseur laten weten de adviesopdracht te beëindigen. Consumenten hebben een adviseur van Rabobank ingeschakeld en hebben uiteindelijk een hypothecaire geldlening bij Rabobank afgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 In de eerste plaats vorderen Consumenten een schadevergoeding van € 8.500,-. Dit bedrag is als volgt opgebouwd. Bij Centraal Beheer zouden de hypotheeklasten lager zijn dan bij de hypothecaire geldlening die zij uiteindelijk bij Rabobank hebben afgesloten. Consumenten vorderen het verschil (€ 7.000,-) als schadevergoeding. Verder hebben Consumenten € 1.500,- aan advieskosten moeten betalen aan Rabobank.
- 3.2 Aan deze vordering leggen Consumenten het volgende ten grondslag. De Adviseur is zodanig tekortgeschoten in zijn dienstverlening dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen. In dat verband voeren Consumenten drie klachtonderdelen aan:
- Ten eerste heeft de Adviseur cruciale informatie niet willen doorgeven aan Centraal Beheer.
 - Ten tweede had de Adviseur in een eerder stadium – en niet pas op 30 januari 2018 – moeten vragen naar een verklaring van de bedrijfsarts.

- Ten derde heeft de Adviseur Consumenten niet geïnformeerd over het feit dat Centraal Beheer wél een hypothecaire geldlening zou verstrekken, indien Consumenten hun openstaande kredieten zouden aflossen.

- 3.3 In de tweede plaats vorderen Consumenten dat zij de factuur van de Adviseur (van € 3.500,-) niet hoeven te betalen. Volgens Consumenten is de Adviseur op meerdere punten tekortgeschoten in zijn dienstverlening; niet alleen ten aanzien van de hierboven (onder 3.2) genoemde punten, maar ook ten aanzien van het volgende:
- De Adviseur is onvoldoende voortvarend opgetreden.
 - De Adviseur heeft aangestuurd op een afwijzing van de hypotheekaanvraag door Obvion.
 - Er staan fouten in het adviesrapport.

Verweer van de Adviseur

- 3.4 De Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Eerste vordering: schadevergoeding

- 4.1 Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 8.500,-, omdat de Adviseur volgens hen zodanig tekortgeschoten is in zijn dienstverlening dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden, is dan ook of de Adviseur op dit punt tekortgeschoten is in zijn dienstverlening.
- 4.2 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 die Consumenten in dit verband hebben aangevoerd.
- 4.3 In de eerste plaats stellen Consumenten dat de Adviseur relevante informatie niet heeft willen doorgeven aan Centraal Beheer. Consumenten onderbouwen dit als volgt. Centraal Beheer heeft de hypotheekaanvraag afgewezen op basis van de inkomensituatie van Consument I. Consument I was ziek geweest en zat in een re-integratietraject. Consument I ontving daardoor tijdelijk 70% van haar oorspronkelijke inkomsten. Volgens Consumenten was er echter sprake van een opbouw terug in het arbeidsproces en daarmee van een herstel van de inkomsten tot 100%.

Op 31 januari 2018 heeft Consument I een e-mail gestuurd naar de Adviseur om hem hierover te informeren (zie overweging 2.9). Volgens Consumenten heeft de Adviseur deze cruciale informatie niet willen doorgeven aan Centraal Beheer.

- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. De e-mail van 31 januari 2018 bevatte informatie die mogelijk relevant was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. Op 31 januari 2018 zouden echter de ontbindende voorwaarden aflopen en (daarom) zou Centraal Beheer op die dag uitsluitel geven over de hypotheekaanvraag. De betreffende e-mail van Consument I is op 31 januari 2018 om 14:50 uur naar de Adviseur gestuurd. Diezelfde dag om 17:35 uur heeft de Adviseur de afwijzing van Centraal Beheer doorgestuurd naar Consumenten. De volgende dag (1 februari 2018) is er telefonisch contact geweest tussen Consument I en de Adviseur. Consument I heeft toen aangegeven dat zij een andere adviseur had ingeschakeld om een hypothecaire geldlening te regelen (bij Rabobank) en dat de Adviseur geen verdere stappen meer mocht ondernemen. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten hiermee de Adviseur de kans ontnomen om nog iets met de (mogelijk relevante) informatie uit de betreffende e-mail te doen. Dit klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.
- 4.5 In de tweede plaats stellen Consumenten dat de Adviseur in een eerder stadium had moeten vragen naar een verklaring van de bedrijfsarts. Consumenten onderbouwen dit als volgt. Het laatste contact met de bedrijfsarts dateerde van oktober 2017 en daardoor gaf de verklaring van de bedrijfsarts geen juist beeld van de situatie van Consument I in januari 2018. In de tussenliggende periode had Consument I namelijk juist veel vorderingen geboekt in haar revalidatietraject. Als de Adviseur niet pas op 30 januari 2018 naar een verklaring van de bedrijfsarts had gevraagd, dan was Consument I nog in de gelegenheid geweest om een nieuw consult aan te vragen bij de bedrijfsarts (waarbij er wél rekening kon worden gehouden met de positieve veranderingen als gevolg van het revalidatietraject).
- 4.6 De Commissie begrijpt dat Consumenten graag eerder gevraagd was naar een verklaring van de bedrijfsarts. De vraag is echter of de Adviseur hier iets te verwijten valt. Allereerst heeft de Adviseur onweersproken gesteld dat Centraal Beheer pas op 30 januari 2018 aan de Adviseur had aangegeven nog extra informatie te willen ontvangen (waaronder een verklaring van de bedrijfsarts). Naar het oordeel van de Commissie kan het de Adviseur niet worden aangerekend dat Centraal Beheer deze informatie pas op 30 januari 2018 opvroeg. Verder had de Adviseur ook niet hoeven te voorzien dat Centraal Beheer deze verklaring zou opvragen. Een verklaring van een bedrijfsarts is namelijk niet een document dat standaard door geldverstrekkers wordt opgevraagd. Dit klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

- 4.7 In de derde plaats stellen Consumenten dat de Adviseur (bewust) informatie heeft achtergehouden voor Consumenten. Consumenten hadden drie openstaande kredieten (FREO, ABN AMRO en Wehkamp) met een totaalbedrag van € 12.637,-. Volgens Consumenten zou Centraal Beheer op 31 januari 2018 aan de Adviseur hebben aangegeven wél bereid te zijn om de hypothecaire geldlening te verstrekken, indien de openstaande kredieten zouden zijn afgelost. De Adviseur zou deze informatie hebben achtergehouden voor Consumenten, zo betogen Consumenten. Dit alles wordt betwist door de Adviseur. Volgens de Adviseur hadden Consumenten juist aangegeven dat zij de kredieten wensten te behouden. Consumenten beschikten namelijk niet over voldoende spaargeld om de kredieten te kunnen aflossen. Met die informatie heeft de Adviseur gewerkt tijdens de adviesprocedure.
- 4.8 De Commissie overweegt als volgt. Wat alle partijen (Centraal Beheer richting de Adviseur, de Adviseur richting Consumenten en Consumenten richting de Adviseur) precies aan elkaar hebben aangegeven omtrent de kredieten, is voor de Commissie niet te achterhalen. Aangezien echter niet betwist is dat Consumenten over onvoldoende spaargeld beschikten om de kredieten af te lossen, was aflossing van de openstaande kredieten feitelijk niet mogelijk. Dit klachtonderdeel kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.
- 4.9 Overigens merkt de Commissie nog op dat tussen partijen discussie is over de vraag of Consumenten – naast de drie kredieten – nog te maken hadden met een claim van de belastingdienst van ongeveer € 4.500,-. Volgens de Adviseur bleek uit de inventarisatie van de financiële positie van Consumenten dat er drie openstaande kredieten waren en daarnaast een claim van de belastingdienst van ongeveer € 4.500,-. Volgens Consumenten is er geen sprake van een dergelijke claim. De Commissie overweegt dat in het adviesrapport niets staat vermeld over een claim van de belastingdienst en dat het haar niet duidelijk is geworden of er nu wel of niet een dergelijke claim was. Het antwoord op deze vraag kan echter in het midden blijven, aangezien dit geschilpunt in een te ver verwijderd verband staat tot de vordering.

Conclusie ten aanzien van de eerste vordering

- 4.10 Naar het oordeel van de Commissie valt het de Adviseur niet te verwijten dat de hypothecaire geldlening bij Centraal Beheer niet is rondgekomen. De eerste vordering van Consumenten moet daarom worden afgewezen.

Tweede vordering: matiging advieskosten

- 4.11 Consumenten vorderen dat zij de factuur van de Adviseur (van € 3.500,-) niet hoeven te betalen. De vraag die de Commissie in dit verband dient te beantwoorden is of er in deze zaak aanleiding is om de advieskosten te matigen.

Bij de beantwoording van deze vraag 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 GC Kifid nr. 2015-217 en 2017-484, 2018-657.

- 4.12 Volgens Consumenten is de Adviseur op meerdere punten tekortgeschoten. Naast de in het kader van de eerste vordering reeds behandelde – en afgewezen – klachtonderdelen, voeren Consumenten het volgende aan. Ten eerste is de Adviseur onvoldoende voortvarend opgetreden. Ten tweede heeft de Adviseur aangestuurd op een afwijzing van de hypotheekaanvraag door Obvion. Ten derde staan er fouten in het adviesrapport.

Het optreden van de Adviseur – voldoende voortvarend?

- 4.13 Wat betreft het tijdsverloop stelt de Commissie het volgende vast. Op 5 december 2017 heeft het adviesgesprek plaatsgevonden en op 28 december 2017 heeft de Adviseur het adviesrapport uitgebracht. Ten aanzien van het tijdsverloop tussen deze twee data heeft de Adviseur het volgende aangegeven. Voor het geven van een hypotheekadvies was van belang dat er duidelijkheid was omtrent het verkrijgen van een SVn-lening. Op 27 december 2017 heeft de Adviseur via Consumenten het bericht ontvangen dat de gemeente [naam gemeente] bereid was om (onder voorwaarden) een SVn-lening te verstrekken. Pas daarna kon het adviesrapport worden gefinaliseerd. Deze uitleg komt de Commissie niet onredelijk voor.
- 4.14 Ook het tijdsverloop in januari 2018 geeft de Commissie geen aanleiding om te oordelen dat de Adviseur onvoldoende voortvarend is opgetreden. Op 5 januari 2018 heeft de Adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij Obvion. Uiteindelijk bleek – zo heeft de Adviseur onweersproken gesteld – dat Obvion pas een offerte wilde uitbrengen als er een offerte voor de SVn-lening was uitgebracht, terwijl de gemeente [naam gemeente] pas een offerte voor een SVn-lening wilde uitbrengen als er een rentevoorstel door een geldverstrekker was uitgebracht. De Adviseur heeft op 12 januari 2018 aan Consumenten laten weten dat Obvion om deze reden waarschijnlijk geen rentevoorstel zou uitbrengen en dat hij (anticiperend op een afwijzing door Obvion) een hypotheekaanvraag bij Centraal Beheer had ingediend.
- 4.15 Naar het oordeel van de Commissie is de vertraging in het traject van de hypotheekaanvraag met name veroorzaakt door de aanvraag van de SVn-lening. Dit roept de vraag op of de SVn-lening niet in een separaat traject – dus geheel los van de hypothecaire geldlening – geregeld had kunnen worden. Ter zitting is deze vraag aan partijen gesteld en daar is gebleken dat dit in het onderhavige geval niet mogelijk was.

- 4.16 Voor zover Consumenten nog stellen dat de Adviseur hen bij het adviesgesprek niet gewezen heeft op de mogelijkheden voor een SVn-lening en dat de Adviseur ook onvoldoende bekend was met de SVn-lening, overweegt de Commissie dat dit voldoende gemotiveerd betwist is door de Adviseur en dat de Commissie daarom aan deze stelling zal voorbijgaan. Hetzelfde geldt voor de stelling van Consumenten dat de Adviseur onvoldoende had aangegeven dat de oorspronkelijke deadline niet haalbaar was. De Adviseur heeft dit voldoende gemotiveerd betwist, zodat de Commissie ook aan deze stelling zal voorbijgaan.

Afwijzing door Obvion

- 4.17 Consumenten lijken te menen dat de Adviseur heeft aangestuurd op een afwijzing van de hypotheekaanvraag door Obvion. De Commissie volgt Consumenten hierin niet. Het is niet waarschijnlijk en ook niet gebleken dat de Adviseur iets dergelijks heeft gedaan.

Adviesrapport

- 4.18 Consumenten stellen dat het adviesrapport meerdere fouten bevat. Zo wordt in het adviesrapport uitgegaan van een financiering zonder NHG, terwijl een financiering met NHG wél tot de mogelijkheden behoorde. De Adviseur heeft in dit verband aangegeven dat de in het adviesrapport opgenomen berekening op basis van NHG was, maar dat de software nog rekende met de normen van 2017 en niet met de normen van 2018. Daarom moest dit handmatig worden aangepast. De Adviseur heeft erkend dat het mogelijk niet overal in het adviesrapport is aangepast. Wel stelt de Adviseur dat hij naar aanleiding van de e-mail van Consument I van 29 december 2017 telefonisch contact met haar heeft opgenomen en al haar vragen heeft beantwoord. Verder stelt de Adviseur dat het op de weg van Consumenten had gelegen om, indien zij nog vragen hadden over het adviesrapport, hier bij de Adviseur op terug te komen.
- 4.19 De Commissie overweegt dat de Adviseur niet betwist dat het adviesrapport enige fouten bevat. Verder stelt de Commissie vast dat Consument I in haar e-mail van 29 december 2017 aan de Adviseur heeft gevraagd om het adviesrapport aan te passen (zie overweging 2.3). De Commissie stelt vast dat de Adviseur geen herstelrapport heeft uitgebracht, maar dat de Adviseur het alleen telefonisch heeft toegelicht. Naar het oordeel van de Commissie had in dit geval van de Adviseur verwacht mogen worden dat hij een herstelrapport zou uitbrengen.

Conclusie ten aanzien van de tweede vordering

- 4.20 Dit alles leidt tot de conclusie dat (enkel) ten aanzien van het adviesrapport van een beperkte tekortkoming gesproken kan worden. De Commissie merkt overigens op dat dit niet tot enige schade heeft geleid. Wél vormt het voor de Commissie aanleiding om de advieskosten te matigen.

Aangezien de Adviseur op alle andere punten niet tekortgeschoten is, zal de Commissie de advieskosten slechts voor een zeer gering bedrag matigen. De Commissie stelt dit bedrag op € 250,-. Dit betekent dat de Adviseur (van het factuurbedrag van € 3.500,-) ten hoogste € 3.250,- in rekening mag brengen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de Adviseur (van het factuurbedrag van € 3.500,-) ten hoogste € 3.250,- in rekening mag brengen. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.