

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1088 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 juni 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : House of Finance B.V., gevestigd te Lunteren, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 30 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur hem niet heeft geïnformeerd dat de bereidstellingprovisie per dag kon oplopen. De Commissie volgt deze stelling van Consument en oordeelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument, te meer nu zij heeft nagelaten een brief aan Consument door te sturen, waarin dit door de Geldverstrekker duidelijk wordt uitgelegd. De Commissie oordeelt dat de klacht ten dele gegrond is en wijst de vordering gedeeltelijk toe.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft de Adviseur benaderd teneinde hem te adviseren en te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning.
- 2.2 Op 18 september 2018 heeft MUNT Hypotheken (hierna: de Geldverstrekker) een renteaanbod aan Consument uitgebracht, waarin – voor zover relevant - is opgenomen:

“(…)

Het hele aanvraagproces moet uiterlijk 20 december 2018 zijn afgerond, inclusief het passeren van de hypotheekakte bij de notaris. (...)

Als wij hebben vastgesteld dat wij u de aangevraagde hypotheek kunnen verstrekken, ontvangt u van ons een hypotheekaanbod. Daarmee komt dit rente-aanbod te vervallen. (...)

Het kan natuurlijk zo zijn dat de periode tot en met 20 december 2018 voor u te kort is. U kunt in dat geval de geldigheidsduur van het rente-aanbod één keer verlengen met drie maanden. (...)”

- 2.3 In de ‘Algemene Voorwaarden van uw Hypotheek , Model MUNT Hypotheken 17.03’ (hierna: de Algemene Voorwaarden) is, voor zover relevant, opgenomen:

“5. Het Hypotheekaanbod

(…)

8) Als het moment van passeren van de Hypotheekakte vast in de verlengde geldigheidstermijn, er sprake is van een gekozen Rentevasteperiode die langer is dan één (1) maand en MUNT Hypotheken op dat moment voor Soortgelijke geldleningen een tarief hanteert dat hoger is dan dat in het Hypotheekaanbod, rekent MUNT Hypotheken voor de verlenging een bereidstellingsprovisie van een kwart (0,25) procent per verstreken maand of gedeelte daarvan van de verlengde geldigheidstermijn, over dat bedrag van de hypothecaire geldlening uit het Hypotheekaanbod, te betalen bij het passeren van de Hypotheekakte.

(…)

- 2.4 Op 1 oktober 2018 heeft de Geldverstrekker een brief aan de Adviseur verstuurd, waarin is aangekondigd dat de geldigheidsduur van het hypotheekaanbod is verlengd tot 23 maart 2019. De Adviseur heeft deze brief niet aan Consument doorgestuurd. Verder is – voor zover relevant – opgenomen:

“(…)

Bereidstellingsprovisie

Ondertekent uw klant in de verlengingsperiode de hypotheekakte bij de notaris? En is de dag-rente bij MUNT Hypotheken voor de lening op dat moment hoger dan de rente in het rente-aanbod? Dan betaalt uw klant bereidstellingsprovisie. Dit berekenen wij over het aantal dagen dat de klant gebruik maakt van de verlenging. De berekening is als volgt: $(0,25\% \times \text{de hoofdsom}) / 30 \text{ dagen} \times \text{het aantal dagen dat gebruik is gemaakt van de verlenging}$.

Hoogte bedrag

Let op! De notaris neemt in de conceptnota geen bedrag op voor de bereidstellingsprovisie. Op voorhand is niet bekend of en hoeveel bereidstellingsprovisie er van toepassing is.

Dit wordt bij het uitbetalen van de gelden bepaald en moet op dat moment door de klant uit eigen middelen worden betaald.

(...)”

- 2.5 Op 26 oktober 2018 heeft de Geldverstrekker een definitieve offerte aan Consument uitgebracht. Hierin is opgenomen dat de hypotheekakte uiterlijk 23 maart 2019 bij de notaris dient te passeren. Consument heeft deze hypotheekofferte op 30 oktober 2018 voor akkoord ondertekend.
- 2.6 De hypotheekakte is op 7 maart 2019 gepasseerd bij de notaris.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert een netto schadebedrag van € 2.135,00 (gebaseerd op de bereidstellingsprovisie van € 4.186,00).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
- Consument heeft de Adviseur tweemaal gevraagd of er nog risico's verbonden waren aan het uitstellen van de passeerdatum. Beide keren heeft de Adviseur slechts gesteld dat de hypotheekakte voor 23 maart 2019 diende te passeren. De Adviseur heeft Consument niet gewezen op de mogelijke verhoging van de bereidstellingsprovisie;
 - de Adviseur heeft van de Geldverstrekker op 1 oktober 2018 een brief ontvangen met betrekking tot de bereidstellingsprovisie, echter heeft zij nagelaten de brief aan Consument toe te sturen. De Adviseur heeft hem dus onvoldoende geïnformeerd, terwijl deze informatie wel bij de Adviseur bekend was;
 - uit de definitieve hypotheekofferte blijkt niet dat het om een verlengde offerte gaat of dat er mogelijk bereidstellingsprovisie verschuldigd zou zijn. Door de definitieve offerte zou het rente-aanbod vervallen en dus was Consument ervan uitgegaan dat de bereidstellingsprovisie ook was komen te vervallen, omdat dit niet meer in de definitieve offerte opgenomen was;
 - Consument had de hypotheekakte eerder kunnen laten passeren. Indien hij had geweten dat hij een bereidstellingsprovisie verschuldigd zou zijn, dan had hij de datum van aktepassering niet uitgesteld.

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

Algemeen

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Adviseur de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Teneinde deze vraag te beantwoorden, neemt de Commissie het navolgende in overweging.
- 4.2 Alvorens over te gaan tot de inhoudelijke behandeling van dit geschil, wenst de Commissie op te merken dat zij het betreurt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing van het geschil zijn gekomen, nu beide partijen hun waardering over de wederpartij hebben uitgesproken en beiden hebben erkend dat de samenwerking zeer prettig is verlopen.

Zorgplicht van de Adviseur

- 4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Het uitgangspunt is dat de Adviseur aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven. In verband daarmee is de Adviseur ertoe gehouden voldoende duidelijke en juiste informatie te verstrekken, waardoor Consument in de gelegenheid wordt gesteld om een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken en zelfstandig een beslissing te nemen om het gegeven advies al dan niet op te volgen.
- 4.4 Consument heeft gesteld dat hem niet duidelijk was dat hij een bereidstellingsprovisie verschuldigd zou zijn, omdat het rente-aanbod van 18 september 2018 door de definitieve hypotheekofferte zou komen te vervallen. Daarbij komt dat de Adviseur hem er niet op heeft gewezen dat de hoogte van de bereidstellingprovisie iedere dag kon oplopen. Tot slot heeft Consument gesteld dat de Adviseur heeft nagelaten de brief van 1 oktober 2018 van de Geldverstrekker aan hem toe te sturen.
- 4.5 De Adviseur heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat de bereidstellingsprovisie meermaals ter sprake is gekomen. Consument had hiervan op de hoogte moeten zijn, te meer nu het duidelijk is uitgelegd in het rente-aanbod, de definitieve offerte en de Algemene Voorwaarden van de Geldverstrekker.

Consument heeft geen vragen gesteld, dus de Adviseur verkeerde in de veronderstelling dat alles duidelijk was. De Adviseur betwist de (de hoogte van de) door Consument gevorderde schade.

- 4.6 De Commissie oordeelt dat Consument op grond van de verstrekte documenten, waaronder het rente-aanbod, de definitieve offerte en de Algemene Voorwaarden van de Geldverstrekker, wist, althans had behoren te weten, dat hij bereidstellingsprovisie verschuldigd zou zijn door het uitstel van de passeerdatum naar 23 maart 2019. Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat Consument aan de Adviseur kenbaar heeft gemaakt dat uitstel niet per definitie nodig was en dat hij ook eerder naar de notaris had gekund. De Commissie gaat er daarom vanuit dat er een zekere noodzaak voor het uitstel bestond en dat dit een keuze van Consument zelf was. Het uitgangspunt is dan ook dat Consument de kosten voor de bereidstellingsprovisie dient te dragen.
- 4.7 Dit neemt echter niet weg dat de Adviseur heeft nagelaten de brief van 1 oktober 2018 van de Geldverstrekker aan Consument toe te sturen. In deze brief is duidelijk uitgelegd welke consequenties het uitstel heeft en de Commissie acht het daarom van essentieel belang dat Consument hiervan kennis had kunnen nemen. Bovendien is uit de door partijen overgelegde stukken niet komen vast te staan dat de Adviseur Consument er daadwerkelijk op heeft gewezen dat de hoogte van de bereidstellingsprovisie iedere dag kon oplopen. De Commissie concludeert daarom dat de Adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht jegens Consument.

Conclusie

- 4.8 De Commissie oordeelt op grond van de voorgaande overwegingen dat Consument in beginsel de kosten van de bereidstellingsprovisie dient te dragen, nu hij ermee bekend had moeten zijn dat hij deze verschuldigd zou zijn. De Commissie is echter van oordeel dat niet de gehele bereidstellingsprovisie voor rekening van Consument dient te komen, nu is komen vast te staan dat de Adviseur is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. De Commissie oordeelt dat het op de weg van de Adviseur lag Consument te informeren over de verschuldigde bereidstellingsprovisie. Door die informatie niet te verschaffen, is de Adviseur tekortgeschoten jegens Consument. Uit die tekortkoming van de Adviseur volgt, als bepaald in artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (BW), in beginsel een verplichting tot schadevergoeding. In de gegeven omstandigheden, zoals hiervoor reeds overwogen, bestaat ten aanzien van het oordeel over de omvang van de aansprakelijkheid echter reden de schade deels voor rekening van Consument te laten. Ex aequo et bono stelt de Commissie het door de Adviseur aan Consument te vergoeden bedrag vast op € 750,00, waarbij de Commissie in acht neemt dat het adviestraject verder naar tevredenheid is verlopen, dat de communicatie tussen partijen prettig was en dat niet wordt betwist dat de Adviseur wel degelijk veel werk voor Consument heeft verricht.

5. Beslissing

De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen. 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 € 750,00.

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.