

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-653
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 april 2020
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen : Verzekerings Advies Veghel, gevestigd te Veghel, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 12 augustus 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consumenten hebben na advies en bemiddeling van de Adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Een aantal jaar later wilden zij twee consumptieve leningen onderbrengen in hun hypothecaire geldlening en hebben zij de Adviseur gevraagd naar de mogelijkheden. De Adviseur heeft Consumenten verzocht een gevalideerde taxatie van hun woning te laten uitvoeren en dat hebben zij gedaan. Later bleek dat de bank de door Consumenten gewenste wijziging niet toeliet. Consumenten vinden dat zij onnodig taxatiekosten gemaakt hebben en vorderen dat de Adviseur deze kosten aan hen vergoedt. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur niet tekortgeschoten is en de vordering van Consumenten wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van de Adviseur; 4) de repliek van Consumenten; 5) de dupliek van de Adviseur en 6) de reactie van Consumenten op het voorstel van de Adviseur bij dupliek.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consumenten en de Adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2016 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij een bank (hierna: de bank), met behulp van bemiddeling en advies door de Adviseur. Nadien hebben Consumenten twee consumptieve leningen afgesloten, onder meer voor de verbouwing van hun woning (hierna: de consumptieve leningen). Omdat Consumenten de consumptieve leningen (in elk geval gedeeltelijk) wilden onderbrengen in hun hypothecaire geldlening, hebben zij op 30 oktober 2019 een e-mail naar de Adviseur gestuurd. In deze e-mail is het volgende opgenomen:

“Onze totale schuld, inclusief hypotheek, bedraagt momenteel € 273.863,22. Maandelijks wordt hierop zo'n € 1.000 afgelost. De consumptieve leningen willen we graag gelijk trekken met de resterende looptijd van onze hypotheek. Gezien de lage rentestand is een rentevastperiode van 20 jaar gewenst. Lening 1 is een box-1 lening en willen we graag volledig herfinancieren. Lening 2 is een box-3 lening en willen we zoveel mogelijk herfinancieren. Als [de bank] maximaal 90% van de woningwaarde kan financieren, zal Lening 2 niet volledig worden overgenomen.

Als het goed is tref je in de bijlagen alle benodigde informatie om een eerste beoordeling te maken met uitzondering van een taxatie. Ik denk dat ons huis inmiddels een marktwaarde heeft gelijk aan de NHG-grens.

Bij vragen ben ik graag bereid een nadere toelichting te geven. We zouden het waarderen een eerste indicatie te ontvangen van de mogelijkheden voor onze huidige leningen en vervolgens de vervolgstappen te bespreken.”

2.2 In een e-mail van 31 oktober 2019 heeft de Adviseur als volgt gereageerd op de e-mail van Consumenten:

“In de bijlage berekeningen voor de gevraagde verhoging, uiteraard onder voorbehoud van acceptatie door [de bank] en mogelijke rentewijzigingen.

[De bank] gaat tot maximaal 90% van de marktwaarde.

Voordat we een aanvraag indienen is het nodig de marktwaarde te weten. Hiervoor dienen we een gevalideerd taxatierapport te ontvangen. De verhoging in de berekening kan afhankelijk van de getaxeerde waarde hoger of lager uitvallen.

In berekeningen ben ik nu uitgegaan van € 290.000 marktwaarde. Kun je voor een gevalideerde taxatie zorgen? Graag rapport + bijlagen aan ons (via WeTransfer).

Vragen? Laat het maar horen.”

- 2.3 Consumenten hebben vervolgens een gevalideerd taxatierapport laten opstellen, waarvoor zij € 520,- betaald hebben aan de taxateur. Na de taxatie, op 19 november 2019, heeft de Adviseur een e-mail naar Consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

“- verhoging met nhg gaat niet (krediet in box 1 valt niet over te sluiten naar nhg)

- dan moeten we naar verhogen/onderhandse opname zonder nhg: het geld om krediet af te lossen wordt dan op jullie rekening gestort. Wordt niet door [de bank] aan kredietinstelling over gemaakt. Omdat ze dan geen controle hebben of jullie krediet aflossen of iets anders met dit geld gaan doen, krijg je een inkomenstoets alsof de opname in box 3 loopt + toetsing alsof de bestaande kredieten blijven lopen. Oftewel, dan valt er niets/niet veel meer te verhogen.

- of; niet onderhandsverhogen, maar 2e hypotheek via de notaris, dan kan toetsing gunstiger uitvallen omdat de lening dan wel als oversluiting in box 1 gedaan wordt, maar dan heb je wel notariskosten.

- en.... bij een opname of 2e hypotheek zonder nhg, gaat de bestaande hypotheek ook helemaal naar het tarief voor hypotheek zonder nhg; dus renteopslag.

Als je toch qua rente helemaal uit de nhg valt en je hebt notariskosten en je zou slechts tot 90% marktwaarde kunnen financieren, dan lijkt helemaal oversluiten mogelijk een betere optie.

We zullen bij [de bank] de boete opvragen en een berekening maken van een nieuwe hypotheek zonder nhg, met de actuele lager rente. Dan kun je in elk geval tot 275.000 financieren en de rest als krediet laten lopen.

Oké?”

- 2.4 Consumenten hebben de Opdracht Dienstverlening bij hypotheek en/of levensverzekering (hierna: de Opdracht tot dienstverlening) van de Adviseur niet voor akkoord ondertekend en de Adviseur heeft geen kosten in rekening gebracht bij Consumenten.

De klacht en vordering

- 2.5 Consumenten beklagen zich erover dat de Adviseur hen verzocht heeft een gevalideerde taxatie te verzorgen, terwijl later bleek dat de bank de door Consumenten gewenste aanpassing niet toestond. De bank stond niet toe dat de bestaande hypothecaire geldlening in stand zou blijven na een ophoging.

Volgens Consumenten had de Adviseur dit moeten voorzien of moeten navragen voordat hij Consumenten taxatiekosten liet maken. Zij vorderen dat de Adviseur de taxatiekosten van € 520,- aan hen vergoedt.

Het verweer

2.6 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur een verkeerde volgorde gehanteerd heeft door Consumenten een taxatierapport te laten verzorgen voordat bekend was of de bank de door Consumenten gewenste aanpassing toestond en daarmee zodanig tekortgeschoten is dat de Adviseur schadevergoeding moet betalen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Adviseur niet tekortgeschoten is en licht dit oordeel als volgt toe.
- 3.2 Consumenten hebben de Opdracht tot dienstverlening niet ondertekend, maar overeenkomsten van opdracht zijn vormvrij en kunnen ook mondeling tot stand komen (zie bijvoorbeeld de uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2020-108 en 2020-449). Consumenten hebben de Adviseur in hun e-mail van 30 oktober 2019 gevraagd om na te gaan of Consumenten hun consumptieve leningen konden oversluiten naar de hypothecaire geldlening. Naar aanleiding van deze e-mail is de Adviseur aan de slag gegaan. Er is in die zin wel een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen, zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie de bijlage).
- 3.3 In het licht van die overeenkomst van opdracht rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht, ten behoeve van Consumenten, een zorgplicht (artikel 7:401 BW, zie de bijlage). De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dat 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.
- 3.4 De Adviseur heeft betwist dat de taxatiekosten onnodig gemaakt zijn en heeft in dat kader aangevoerd dat voor de door Consumenten gewenste ophoging de waarde van hun woning van belang was. De bank financierde immers maximaal tot 90% van de woningwaarde (zie overweging 2.2).

Volgens de Adviseur was het inkomen van Consumenten toereikend voor de door hen gewenste verhoging, zodat hij Consumenten gevraagd heeft een taxatie te laten uitvoeren om de waarde van de woning vast te stellen. Net zoals andere geldverstrekkers wenst de bank dat de waarde van de woning aangetoond wordt.

3.5 Mede gelet op dit verweer van de Adviseur is de Commissie van oordeel dat de Adviseur zijn zorgplicht niet geschonden heeft. Daarbij speelt tevens de hoogte van de taxatiekosten een rol. Het is goed te begrijpen dat Consumenten deze kosten liever niet gemaakt hadden nu zij de taxatie niet gebruikt hebben, maar anderzijds zijn de kosten niet zo hoog dat de Adviseur uitvoerig na had moeten denken voordat hij Consumenten vroeg een taxatie uit te laten voeren. Daarnaast speelt mee dat de Adviseur in zijn e-mail van 31 oktober 2019 erop gewezen heeft dat zijn eerste berekeningen gemaakt zijn onder voorbehoud van acceptatie door de bank (zie overweging 2.2). Consumenten zijn beiden werkzaam in de financiële sector. Weliswaar werken zij niet op het gebied van hypothecaire geldleningen, maar in verband met hun werkzaamheden in de zakelijke kredietverlening (factoring en leasing) hadden zij kunnen begrijpen wat dit voorbehoud van de Adviseur inhield en eventueel aan de Adviseur kunnen vragen of zij de uitvoering van de taxatie konden uitstellen totdat er meer duidelijkheid zou zijn vanuit de bank. Ten slotte speelt mee dat de Adviseur geen kosten in rekening gebracht heeft bij Consumenten voor de werkzaamheden waar deze klacht over gaat.

3.6 Gelet op het voorgaande wordt de vordering van Consumenten afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 BW

Artikel 7:400 BW

1 De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

2 De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:401 BW

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.