

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0175
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. E.L.A. van Emden,
leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 augustus 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Dethuisadviseur.nl, gevestigd te Waalre, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 24 februari 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De consument heeft zich voor advies bij het verhogen en oversluiten van haar hypothecaire geldlening tot de adviseur gewend. De potentiële geldverstrekker heeft de aanvraag van de consument uiteindelijk afgewezen omdat hij uitgaat van een andere soort AOW-uitkering dan waarmee de adviseur heeft gerekend. De commissie oordeelt dat de adviseur niet gehandeld heeft zoals van een redelijke handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de adviseur;
- de repliek van de consument;
- de dupliek van de adviseur.

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan deze uitspraak van de commissie kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een (digitale) hoorzitting op 10 december 2020 en zijn aldaar verschenen.

De commissie heeft na afloop van de mondelinge behandeling in enkelvoudig verband besloten de verdere behandeling van de klacht meervoudig af te doen. De commissie is toen uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. E.L.A. van Emden. Partijen zijn hierover nader bericht en in de gelegenheid gesteld, voor zover nodig, deze leden te wraken. Het is de commissie gebleken dat partijen hiervan hebben afgezien.

2. Feiten

De commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De consument heeft een woning in eigendom waarvoor zij een hypothecaire geldlening heeft van € 309.614,-. De consument wilde haar woning verbouwen en wilde daarvoor een verhoging van die geldlening naar € 400.000,-. Begin maart 2020 heeft de (echtgenoot van) consument daarvoor informatie opgevraagd bij het Nationaal Bespaarcentrum. In een e-mail van 9 maart 2019 heeft het Nationaal Bespaarcentrum aan consument het volgende bericht:

Mijn dank voor uw reactie. Ik verwacht zeker dat uw vrouw een verhoging kan afsluiten die dicht in de buurt komt bij een totale hypotheek van €400.000,- of zelfs geheel deze €400.000,-. Kunt u mij een paar datums met een tijdstip aangeven waarop ik de vrijblijvende afspraak met een adviseur uit uw regio bij u thuis kan inplannen?

- 2.2 Naar aanleiding van die informatie heeft de consument contact opgenomen met de adviseur. In maart 2020 hebben de adviseur, de consument en haar echtgenoot gesproken over de bedragen die de consument mogelijk zou kunnen lenen. In zijn e-mail van 16 maart 2020 aan de echtgenoot van de consument heeft de adviseur het volgende bericht:

De leningbedragen die in onze gesprekken zijn genoemd zijn een indicatie gebaseerd op de door jouw geleverde informatie. Ik controleer een gedeelte van het acceptatiebeleid van de geldverstrekker. De beoordeling en goedkeuring vindt altijd door de geldverstrekker zelf plaats. Aan deze indicatie kunnen echter geen rechten ontleend worden.

- 2.3 De adviseur heeft aan verschillende geldverstrekkers de hypotheekaanvraag van de consument voorgelegd. Zij hebben die aanvraag afgewezen. Vervolgens heeft de adviseur in april 2020 een hypothecaire geldlening van € 360.000,- aangevraagd bij NIBC Direct Hypotheek B.V. (hierna: NIBC).
- 2.4 Bij de e-mail van 26 april 2020 heeft de consument de ondertekende 'Overeenkomst van opdracht tot dienstverlening advies en bemiddeling Hypotheek' aan de adviseur toegestuurd. Hierin staat dat de consument aan de adviseur een bedrag van € 2.500,- voor zijn dienstverlening verschuldigd is. Over de opzegging, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst staat het volgende:

Opzegging, beëindiging of ontbinding

Als deze opdracht na ondertekening door u wordt ingetrokken, brengen wij u een bedrag in rekening voor de onderdelen zoals hierboven omschreven en welke door ons aan u en/of namens u zijn geleverd.
Als de aanbieder uw aanvraag definitief niet accepteert, brengen wij u een bedrag in rekening van 50% van het in deze opdracht tot dienstverlening vermelde totaal verschuldigde bedrag voor de inventarisatie-, advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden.

2.5 In het e-mailbericht van de echtgenoot van de consument van 26 april 2020 staat:

Goedenavond [REDACTED]

Bij deze de overeenkomst.

Wij hebben afgesproken dat wanneer er van jouw kant uit geen nieuwe hypotheekovereenkomst gerealiseerd kan worden, de overeenkomst verscheurd wordt en geen rechtsgeldigheid meer heeft. Komt er wel een nieuwe hypotheekovereenkomst tot stand waarbij de hoogte van de hypotheek minimaal € 360.000,- bedraagt dan wordt de inhoud van deze overeenkomst nageleefd.

Ik hoor graag vanavond of morgen van jou wat het rentevoorstel wordt van de hypotheekverstrekker.

- 2.6 De consument heeft op 29 april 2020 het renteaanbod van NIBC van 24 april 2020 een voor geldlening van € 360.000,- ondertekend. In de tussentijd heeft zij verschillende documenten over haar werk en pensioen aangeleverd. Ook is er een taxatierapport van de woning opgesteld en heeft de consument diverse kredieten aangezuiverd c.q. opgezegd. De adviseur heeft een concept-adviesrapport opgesteld.
- 2.7 Op 10 juli 2020 heeft de consument van de adviseur een e-mail ontvangen waarin de adviseur bevestigt dat de financiering van € 317.000,- bij NIBC geheel rond is. De consument heeft besloten om de aangeboden financiering van NIBC niet te accepteren omdat de verhoging van de geldlening onvoldoende was.
- 2.8 Vervolgens is gebleken dat NIBC slechts tot een lening dan € 317.000,- bereid was omdat zij bij de beoordeling van de aanvraag de AOW voor gehuwden heeft aangehouden, omdat de consument getrouwd is. De adviseur had de AOW voor alleenwonenden tot uitgangspunt genomen, omdat de consument en de echtgenoten niet in de woning samenwonen. De AOW voor gehuwden is lager dan de AOW voor alleenwonenden.
- 2.9 De adviseur heeft zijn vordering op de consument uit hoofde van de Overeenkomst van opdracht tot dienstverlening advies en bemiddeling Hypotheek kwijtgescholden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van de consument

- 3.1 De consument vordert vergoeding van € 2.397,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 1 augustus 2020. De vordering bestaat uit 20 uur aan eigen uren (à € 100,- per uur), die zij heeft besteed aan besprekingen, telefoongesprekken en het verzamelen van gegevens, en de door haar gemaakte taxatiekosten van € 397,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht tegenover de consument. De adviseur heeft bij de consument het vertrouwen gewekt dat een geldlening van € 400.000,- en later € 360.000,- voor haar haalbaar was. De consument mocht er op vertrouwen dat in ieder geval een geldlening van € 360.000,- tot stand zou komen. Als de consument van begin af aan geweten had dat zij slechts een bedrag van minder dan € 320.000,- kon lenen, had zij het traject niet in gang gezet. Het was een tijdrovend en kostbaar traject dat niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. De consument heeft veel uren besteed aan het hypotheektraject en zij heeft daarvoor onnodig kosten gemaakt. Zo moest zij een waslijst aan documenten over werk en pensioen verzamelen en ook een taxatierapport laten opstellen. Daarnaast moest zij diverse bankrekeningen en creditcards opzeggen c.q. aanzuiveren omdat roodstand niet mocht. De adviseur beschikte over de inkomens- en pensioengegevens van de consument. Tijdens het gesprek is er niet gesproken over de AOW. De adviseur wist dat de consument en haar echtgenoot niet samenwoonden.

Verweer van de adviseur

- 3.3 De adviseur heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De vragen zijn of de adviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht tegenover de consument en of hij de door de consument gevorderde vergoeding voor de door haar bestede tijd en de taxatiekosten moet vergoeden. De commissie oordeelt als volgt.

Is de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in zorgplicht?

- 4.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur is een overeenkomst van opdracht zoals genoemd is in artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek. In het licht van de overeenkomst van opdracht rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht. 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.

- 4.3 Vast staat dat de adviseur bij zijn berekeningen en bij de hypotheekaanvraag van een te hoge AOW-uitkering is uitgegaan, namelijk de AOW voor alleenwonenden. Hij deed dit omdat de consument en de echtgenoot niet samenwoonden. Maar het was hem gezien de contacten met de consument en de echtgenoot duidelijk dat de consument en de echtgenoot wel gehuwd waren. Dat was ook de reden waarom NIBC bij haar berekeningen uitging van de AOW voor gehuwden. Naar het oordeel van de commissie had de adviseur er niet zonder meer van mogen uitgaan dat de consument AOW voor alleenwonenden zou ontvangen. De commissie oordeelt dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.

Heeft de consument recht op een schadevergoeding?

- 4.4 De consument heeft recht op vergoeding van de schade die zij door de schending van de zorgplicht heeft geleden. Bij het vaststellen van de schade moet een vergelijking worden gemaakt van de financiële situatie waarin de consument zich bevindt nadat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en de financiële situatie waarin de consument zich zou hebben bevonden als de adviseur zijn zorgplicht niet had geschonden.
- 4.5 De consument vordert € 2.000,- voor de tijd die zij heeft besteed aan besprekingen, telefoongesprekken en het verzamelen van gegevens. Dit bedrag komt niet voor vergoeding in aanmerking. De tijd die de consument heeft besteed levert in beginsel geen schade op in de zin dat het vermogen van de consument door die tijdsbesteding is verminderd. Dit kan onder omstandigheden anders zijn, maar dit is niet komen vast te staan. De consument heeft niet gesteld en ook los daarvan is niet gebleken dat de consument in verband met die tijdsbesteding kosten heeft gemaakt of dat zij door die tijdsbesteding inkomsten is misgelopen.
- 4.6 De consument vordert ook € 397,- aan taxatiekosten. Deze kosten zou de consument niet hebben gemaakt als de adviseur bij zijn berekening niet was uitgegaan van de juiste AOW-uitkering. Als hij was uitgegaan van de AOW voor gehuwden, zou meteen duidelijk zijn geweest dat de door de consument gewenste verhoging van de geldlening niet mogelijk was. Dan zou de consument de taxatie niet hebben laten uitvoeren en dus ook niet de taxatiekosten hebben gemaakt. De adviseur moet deze kosten daarom aan de consument vergoeden.

De conclusie

- 4.7 De klacht van de consument is ten dele gegrond. De adviseur moet aan de consument een bedrag van € 397,- vergoeden. Over dit bedrag is de adviseur wettelijke rente verschuldigd vanaf 1 augustus 2020. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking.

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 de consument vergoedt een bedrag van € 397,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 augustus 2020 tot aan de dag van algehele voldoening. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.