

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1035
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 maart 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : De Hypotheker Zutphen B.V., gevestigd te Zutphen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 8 december 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De hypotheekaanvraag is in een laat stadium afgewezen omdat een houten woning als onderpand niet wordt geaccepteerd. Kort daarna is door de adviseur bij een andere aanbieder een hypothecaire geldlening geregeld, zonder dat te communiceren naar de consumenten. De consumenten stellen dat de adviseur op de hoogte had moeten zijn van de acceptatiecriteria en bij onduidelijkheden daarover navraag had moeten doen bij de kredietverstrekker. Had de adviseur dat gedaan, dan hadden zij eerder een hypothecaire geldlening kunnen afsluiten met een lagere rente. De commissie is van oordeel dat de adviseur onjuist heeft gehandeld en daarom schadelijkt is. Zij stelt de schade ex aequo et bono vast op een bedrag van € 1.000,-. De overige vorderingen worden 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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 10 september 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben de adviseur opdracht gegeven te adviseren en bemiddelen bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van een nieuwe woning, gelegen aan de [adres] te [plaats]. Op internet is in de verkooptekst van de woning aangegeven dat het een “*uniek houten woonhuis betreft*”.

2.2 Tussen partijen heeft een eerste gesprek plaatsgevonden op 1 april 2020. Op 7 april 2020 heeft de adviseur een offerte aangevraagd bij Munt Hypotheken B.V. (hierna: Munt). In de hypotheekgids van Munt staat:

“2.4.9 Onderpanden die niet voldoen

MUNT verstrekt alleen een hypotheek als het onderpand courant is binnen een brede doelgroep en als de woning als zodanig gebruikt kan worden door uw klant. De volgende objecten accepteren wij niet als onderpand:

(...)

- *houten woningen*

(...)”

2.3 Op 10 april 2020 heeft Munt een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 350.000,-, een vaste rente van 1,85% voor 20 jaar en een totale looptijd van 30 jaar.

2.4 De consumenten hebben de koopovereenkomst voor de nieuwe woning op 12 april 2020 ondertekend. In artikel 15.1 onder a van de koopovereenkomst was een financieringsvoorbehoud opgenomen die inhoudt dat de consumenten de overeenkomst tot uiterlijk 8 mei 2020 konden ontbinden als de financiering niet rond zou komen. Onder artikel 15.1 onder d is een tweede ontbindende voorwaarde opgenomen voor het geval de oude woning op uiterlijk 15 juli 2020 nog niet zou zijn verkocht.

2.5 Op 21 april 2020 is het renteaanbod van Munt door de consumenten ondertekend. Om de hypotheekaanvraag definitief te kunnen accepteren had Munt nog een taxatierapport nodig. De consumenten hebben op 23 mei 2020 opdracht gegeven om de nieuwe woning te taxeren.

Het taxatierapport is op 26 mei 2020 aan Munt verstuurd. De woning is getaxeerd op € 360.000,-. In het taxatierapport is verder opgenomen:

“H. OMSCHRIJVING OBJECT EN OMGEVING

I. Object

(...)

b. Toegepaste constructie, materialen en installaties: Scandinavische bouw.
Houtskeletbouw. Houten
kapconstructie. Hellende
dakvlakken, pannen dakbedekking.
Hard houten kozijnen, isolerende
beglazing (gelaagd glas).
Beton en houten vloeren.”

- 2.6 De adviseur heeft het taxatierapport op 8 juli 2020 ontvangen. Op 9 juli 2020 heeft Munt de adviseur bericht dat de aanvraag is afgewezen, met als toelichting:

“Het betreft een houten woning. Munt Hypotheken accepteert geen houten woning. Zie blz 53 van de Munt gids.”

- 2.7 De adviseur heeft de consumenten op 23 juli 2020 geïnformeerd dat Munt de hypotheek-aanvraag heeft afgewezen:

“(…)

Op 9 juli zijn wij gebeld door Munt met de mededeling dat zij de aanvraag gaan afwijzen vanwege de aard van de woning. Want het betreft een houtenwoning. Ik moet je eerlijk bekennen dat ik hier niet van op de hoogte was. Althans, ik heb via Funda de woning gezien uiteraard, maar ik wist niet dat het ook een houtenconstructie betreft. Op 9 juli hebben we een afwijzing gekregen van Munt, dus met nog circa 3 weken te gaan tot de sleuteloverdracht vond ik dat ik zsm iets anders moest regelen.

Dus ik heb gekeken wie vergelijkbaar is met de voorwaarden en de rente met Munt en heb zsm de hypotheek geregeld. (...) Ik wilde eerst zeker zijn dat de hypotheek is geregeld om vervolgens jullie hierover te informeren. (...)

Ik heb dus de hypotheek ondergebracht bij Venn hypotheken. (...)”

- 2.8 Venn Hypotheken heeft de consumenten een renteaanbod gedaan voor een lening met een hoofdsom van € 350.000,-, een vaste rente van 2,34% voor 20 jaar en een totale looptijd van 30 jaar. De consumenten hebben het aanbod op 24 juli 2020 geaccepteerd.

2.9 Venn Hypotheken heeft per 26 mei 2020 haar tariefklassestructuur gewijzigd. De tariefklassen en bijbehorende rentes bij een rentevastperiode van 20 jaar vanaf 6 april 2020 zagen er als volgt uit:

- bij leningen t/m 100% van de marktwaarde: 2,14%
- bij leningen t/m 95% van de marktwaarde: 1,99%
- bij leningen t/m 90% van de marktwaarde: 1,95%

2.10 Vanaf 26 mei 2020 gelden de volgende rentes bij een rentevastperiode van 20 jaar:

- bij leningen t/m 100% van de marktwaarde: 2,34%
- bij leningen t/m 95% van de marktwaarde: 2,06%
- bij leningen t/m 90% van de marktwaarde: 2%
- bij leningen t/m 80% van de marktwaarde: 1,97%
- bij leningen t/m 70% van de marktwaarde: 1,93%

2.11 De consumenten hebben zich na afloop van het adviestraject beklagd over de gang van zaken en de hogere rente die zij nu moeten betalen. Om tot een oplossing te komen heeft de adviseur de een bedrag van € 500,- in mindering gebracht op de advieskosten vanwege het gebrek aan communicatie. Dat voorstel is door de consumenten geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.12 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening en dat hij de schade die daardoor is ontstaan moet vergoeden. De adviseur had moeten weten dat Munt geen houten woningen financiert, althans had dat bij Munt na moeten gaan. In de verkoopomschrijving van de woning op internet werd vermeld dat het om een uniek houten woonhuis ging. Voor zover het onduidelijk was of het om houtskeletbouw of een houten woning ging, had de adviseur daarover duidelijkheid moeten krijgen, bijvoorbeeld door de consumenten te informeren dat hiervoor een taxatierapport moet worden opgevraagd. In het taxatierapport wordt namelijk vermeld dat sprake is van een houten woning. Bovendien blijkt uit correspondentie via WhatsApp dat de adviseur ervan op de hoogte was dat het een houten woning betrof. Als de adviseur tijdig had opgemerkt dat de woning niet aan de voorwaarden van Munt voldeed, had hij eerder een renteaanbod bij Venn Hypotheken kunnen opvragen. Door niets te communiceren met de consumenten is hen de mogelijkheid ontnomen om zelf voor een hypotheekverstrekker te kiezen. Zij hadden enkel de optie om te kiezen voor Venn Hypotheken of een bedrag van € 35.000,- te betalen voor het ontbinden van de koopovereenkomst. Het gevolg is dat zij nu een rente van 2,34% moeten betalen, terwijl dat ook 2,14% en met extra aflossingen zelfs 1,95% had kunnen zijn.

De consumenten vorderen vergoeding van een bedrag van € 15.995,-, bestaande uit € 1.995,- aan advieskosten en € 14.000,- aan te veel te betalen rente over de gehele looptijd van de lening. Bij replek hebben zij hun eis vermeerderd met de kosten van rechtsbijstand ad € 500,-.

Het verweer

2.13 De adviseur stelt zich op het standpunt dat hij niet verantwoordelijk is voor de door de consumenten gestelde schade. Op basis van de informatie die de consumenten tijdens het eerste gesprek hebben verstrekt en de verkooptekst bij de woning op internet heeft hij geconcludeerd dat sprake was van een woning met houtskeletbouw. Woningen met houtskeletbouw worden volgens de hypotheekgids van Munt wel geaccepteerd. Uit het later opgemaakte taxatierapport dat de adviseur pas op 8 juli ontving, blijkt ook dat sprake is van houtskeletbouw. Dat de hypotheekaanvraag toch is afgewezen, is daarom niet aan de adviseur te wijten.

Ten aanzien van de schade stelt de adviseur dat de daadwerkelijke schade als gevolg van de hogere rente neerkomt op een bedrag van € 1.132,74. Venn Hypotheken biedt namelijk automatische rentedaling aan als de lening wordt afgelost en daardoor in een lagere tariefklasse terecht komt. Per 26 mei 2021 – nadat de hypothecaire geldlening volgens de consumenten geregeld had kunnen worden als de adviseur juist had gehandeld – zijn de tariefklassen uitgebreid met een tarifiering voor leningen tot en met 80%, 70% en 60% van de marktwaarde van de woning. Vanwege de maandelijkse aflossingen op de hypothecaire geldlening zal de uitstaande schuld dalen en zal de hypotheek op den duur in lagere tariefklassen terechtkomen. Rekening houdend met de gewijzigde tariefklassen van voor en na 26 mei 2021, bedraagt de bruto schade € 1.798,-. Rekening houdend met 37% belastingvoordeel, is de netto schade die de consumenten hierdoor lijden € 1.132,74. Wat het honorarium van de adviseur betreft, stelt de adviseur dat al een bedrag van € 500,- in mindering is gebracht vanwege de verlate communicatie. Omdat het probleem netjes is opgelost, heeft de adviseur recht op de resterende € 1.995,-. Mocht de vordering tot vergoeding van te veel te betalen rente worden toegewezen, dan heeft de adviseur ook recht op het honorarium omdat zijn fout daarmee is hersteld.

De adviseur heeft er verder op gewezen dat de vordering tot vergoeding van de kosten van rechtsbijstand ad € 500,- pas bij replek is ingebracht en niet onderbouwd is.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De kern van het geschil tussen partijen draait om de vraag of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten en daardoor schadeplichtig is.

De commissie komt tot het oordeel dat de adviseur onjuist heeft gehandeld en de daardoor ontstane schade dient te vergoeden. Zij licht dat hieronder toe.

Beoordeling van het handelen van de adviseur

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.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.
- 3.3 Volgens vaste rechtspraak van het Kifid geldt dat van een hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij bekend is met het acceptatiebeleid van de kredietverstrekkers bij wie hij voor consumenten leningen afsluit.² Bij onduidelijkheden over de vraag hoe de acceptatievoorwaarden moeten worden begrepen, is het aan de adviseur om tijdig contact op te nemen met de kredietverstrekker en om uitleg te vragen.³
- 3.4 De adviseur had zich ervan moeten vergewissen of de woning door de kredietverstrekker, in dit geval Munt, geaccepteerd zou worden, temeer nu in de verkooptekst op internet was opgenomen dat het een houten woning betrof. Als daarvoor noodzakelijk was dat eerst een taxatierapport werd opgemaakt, dan had het op de weg van de adviseur gelegen om de consumenten daarover te informeren. De stelling dat de hypotheekaanvraag ten onrechte is afgewezen omdat sprake was van houtskeletbouw en dat de adviseur daarom geen blaam treft, wordt door de commissie niet gevolgd. Uit de hypotheekgids blijkt dat houten woningen niet geaccepteerd worden als onderpand. In het kader van dit geschil heeft de kredietverstrekker achteraf aan de adviseur uitgelegd dat houtskeletbouw wel wordt geaccepteerd, indien de fundering, muren, vloeren, etc. van beton of steen zijn. Een houten woning wordt niet geaccepteerd. Uit het taxatierapport blijkt dat niet alleen sprake is van houtskeletbouw, maar ook van een houten kapconstructie, hard houten kozijnen en houten vloeren. Had de adviseur deze informatie tijdig opgevraagd, dan had hij kunnen concluderen dat de hypotheekaanvraag niet zou worden geaccepteerd.
- 3.5 Gelet op de voorgaande overweging, is de commissie van oordeel dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten.

¹ Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.

² Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-488 en 2019-507.

³ Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-813.

Beoordeling van de gevorderde schadevergoeding

3.6 De vraag die resteert, is of de tekortkoming van de adviseur tot schade heeft geleid. Het bestaan en de omvang van de schade dient te worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie na het tekortschieten door de adviseur en de situatie waarin de consumenten zich hadden bevonden als de adviseur niet zou zijn tekortgeschoten.

De advieskosten

3.7 De advieskosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Bij gebruikmaking van de hierboven genoemde vergelijkingsmethode worden de consumenten teruggebracht in de vermogenspositie waarin zij zouden verkeren als zij deugdelijk waren geadviseerd. Bij een deugdelijk advies zouden de consumenten ook advieskosten verschuldigd zijn geweest.⁴ Bovendien heeft de adviseur al een bedrag van € 500,- in mindering gebracht op de advieskosten. De vordering tot vergoeding van de advieskosten wordt daarom afgewezen.

Te veel te betalen rente

3.8 Om te kunnen vaststellen welke nadeel de consumenten lijden met betrekking tot de rente, moet worden vastgesteld hoeveel rente de consumenten nu zullen betalen en hoeveel rente zij hadden betaald als de adviseur deugdelijk advies had gegeven. Daarbij merkt de commissie op dat het niet mogelijk is om het nadeel precies vast te stellen, omdat niet met zekerheid is te zeggen wat de consumenten in de toekomst zullen doen en wat zij zouden hebben gedaan als de adviseur deugdelijk advies had gegeven. Wel acht de commissie het voldoende aannemelijk dat zij in dat geval in april 2020 een renteaanbod van Venn Hypotheken hadden kunnen krijgen met een lagere rente van 2,14%, in plaats van 2,34%.

3.9 De consumenten hebben gesteld dat zij de rente in dat geval verder hadden kunnen verlagen tot 1,95% door 10% van de marktwaarde aan eigen middelen in te brengen, vanwege de automatische aanpassing in de tariefklasse tot gevolg zou hebben gehad. Naar de commissie begrijpt, bedoelen zij daarmee dat een bedrag zou worden afgelost waarmee zij in de tariefklasse “tot en met 90% van de marktwaarde” terecht zouden komen, wat neerkomt op een aflossing van € 26.000,-. Die mogelijkheid hebben de consumenten met de huidige hypothecaire geldlening echter ook, zodat daar bij het bepalen van het financieel nadeel rekening mee moet worden gehouden. Blijkens de tariefklassestructuur, weergegeven onder 2.10, zal de rente in dat geval 2% bedragen.

⁴ Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2020-439.

- 3.10 Daarnaast moet rekening worden gehouden met periodieke aflossingen, waardoor de totale hypotheekschuld daalt naarmate de tijd vordert. In de nieuwe tariefklassestructuur zijn – in tegenstelling tot de oude – ook tariefklassen opgenomen voor een hypotheekschuld tot en met 80% en 70% van de marktwaarde van de woning, met bijbehorende rente van respectievelijk 1,97% en 1,93%. In verband met de periodieke aflossingen, zal de hypothecaire geldlening op den duur in een lagere tariefklasse vallen, met verlaging van de rente als gevolg. Hierdoor betalen de consumenten op den duur minder rente dan wanneer zij reeds in april 2020 een hypotheekaanvraag hadden kunnen doen. De adviseur heeft een berekening overgelegd waaruit blijkt op welk moment een lagere rente van toepassing zal worden als gevolg van periodieke aflossingen. De berekening komt de commissie niet onlogisch voor, zij het dat daarin geen extra aflossing is meegenomen. Wordt de extra aflossing wel meegenomen in de vergelijkingsmethode, dan valt het bruto verlies lager uit. Tot slot geldt dat de rente die de consumenten betalen fiscaal aftrekbaar is.
- 3.11 Rekening houdende met alle hierboven genoemde factoren en een belastingvoordeel van 37%, maakt de commissie gebruik van de haar in artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek gegeven bevoegdheid om bij een niet nauwkeurig vast te stellen schade de omvang daarvan te schatten. Zij stelt de schade ex aequo et bono vast op een bedrag van € 1.000,-.

Kosten voor rechtsbijstand

- 3.12 De consumenten hebben een bedrag van € 500,- gevorderd aan kosten die zij hebben gemaakt voor rechtsbijstand. Deze vordering is niet nader onderbouwd, ook niet nadat daar door de adviseur op is gewezen. De commissie wijst deze vordering daarom af.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.000,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.