

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0354

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 2023
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument I) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument II), gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De geldlening hebben zij verkregen, maar de consumenten klagen over de dienstverlening. Het staat vast dat de adviseur de consumenten niet heeft geïnformeerd over de mogelijke kosten (bereidstellingsprovisie) van de verlenging van het bindend hypotheekaanbod. De commissie oordeelt dat de adviseur daarmee zijn zorgplicht heeft geschonden. Echter is niet komen vast te staan dat in het geval de adviseur de consumenten wel zou hebben geïnformeerd, zij de bereitstellingsprovisie niet verschuldigd zouden zijn. De commissie ziet aanleiding om de advieskosten te matigen. Voor het overige is niet komen vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld als redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe, in die zin dat de adviseur € 495,- van de advieskosten aan de consumenten moet vergoeden, alsmede zijn toezegging om € 525,- voor de inkomensverklaring te vergoeden, nakomt. De bereitstellingsprovisie blijft voor rekening van de consumenten.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: Reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 februari 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig mevrouw [naam 3] en de heer [naam 4].

- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een bindend advies, maar de adviseur is niet-bindend aangesloten bij Kifid. De adviseur heeft, gelet op hetgeen in antwoord 4 bij vraag 17 van het Reglement is bepaald, op verzoek kenbaar gemaakt in de klacht van de consumenten in te stemmen met een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. **Het geschil**

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben op 21 februari 2022 met de adviseur een overeenkomst gesloten voor advies en bemiddeling bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor een woning. De inhoud van deze overeenkomst is schriftelijk vastgelegd. Partijen hebben daarin onder meer afgesproken dat de consumenten € 2.795,- dienen te betalen voor de dienstverlening van de adviseur.
- 2.2 De adviseur heeft vervolgens op 11 maart 2022 bij Zakelijk Inkomen (hierna: ZI), een onafhankelijke instelling die inkomens van zelfstandigen beoordeelt, een aanvraag ingediend om het inkomen van consument II te beoordelen. Op 16 mei 2022 hebben de consumenten de inkomensverklaring ontvangen, die vervolgens is aangepast omdat er een fout was gemaakt in de berekening van het inkomen van consument II. De tweede inkomensverklaring is op 31 mei 2022 verstrekt. Omdat ZI het inkomen van consument II lager had ingeschat dan het inkomen waarmee door de adviseur gerekend werd, was het noodzakelijk dat ook het inkomen van consument I bij de aanvraag werd betrokken.
- 2.3 Op 11 juli 2022 hebben de consumenten een bindend hypotheekaanbod ontvangen. Hierin is vermeld dat de consumenten tot 12 juli 2022 de gelegenheid hebben om de hypotheekakte tot stand te laten komen bij de notaris. Ook is daarin vermeld dat de consumenten het bindend aanbod kunnen verlengen tot 12 september 2022. In het verlengingsformulier bij het bindend hypotheekaanbod is vermeld dat aan de verlenging soms kosten zijn verbonden, de zogeheten bereidstellingsprovisie.
- 2.4 De consumenten hebben bij de geldverstrekker een verlenging moeten aanvragen, omdat zij de hypotheekakte niet voor 12 juli 2022 bij de notaris konden passeren. Hiervoor hebben zij een bedrag van € 1.992,94 aan bereidstellingsprovisie moeten betalen.
- 2.5 Omdat de consumenten niet tevreden waren over de kwaliteit van de dienstverlening van de adviseur, hebben zij per e-mail van 9 augustus 2022 een klacht ingediend. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consumenten de klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten zijn van mening dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en vorderen vergoeding van € 1.993,- voor de door hen betaalde bereidstellingsprovisie en (gedeeltelijke) vergoeding van € 2.795,- voor de advies- en bemiddelingskosten. Daarnaast vorderen de consumenten dat de adviseur wordt verplicht om zijn toezegging om de kosten van ZI voor de inkomensverklaring van € 525,- te vergoeden, na te komen. Ter onderbouwing van hun vorderingen hebben de consumenten het volgende aangevoerd.
- 2.7 De vorderingen hebben betrekking op de onzorgvuldige wijze en onjuiste voorlichting van de adviseur. De consumenten klagen niet alleen over de informatieverstrekking met betrekking tot de bereidstellingsprovisie, maar over het gehele traject. Zij voeren daartoe het volgende aan.
- 2.8 De adviseur heeft de consumenten er allereerst niet op gewezen dat zij een bereidstellingsprovisie verschuldigd zouden zijn op het moment dat de offerte verlengd moest worden. De consumenten waren gedwongen om de offerte te verlengen omdat zij niet voor 12 juli 2022 konden passeren.
- 2.9 Het contact met ZI is verlopen via de adviseur en hij heeft het aanvraagformulier ondertekend. De consumenten stellen dat zij geen zelfstandige overeenkomst zijn aangegaan met ZI. De adviseur heeft niet alle benodigde gegevens bij ZI aangeleverd, zodat de verkeerde berekening voor rekening van de adviseur komt. De adviseur heeft volgens de consumenten gedurende het traject onvoldoende voortvarend gehandeld. Indien de adviseur sneller had gehandeld, hadden zij tijdig kunnen passeren, aldus de consumenten.
- 2.10 Het is juist dat de consumenten een hypothecaire geldlening hebben verkregen, maar de onplezierige wijze waarop het traject is verlopen en de stress die het hun heeft opgeleverd, rechtvaardigen volgens de consumenten niet dat de adviseur zijn volledige advies- en bemiddelingskosten in rekening brengt. De consumenten hebben gedurende het traject bij de adviseur hun zorgen geuit over het niet halen van de termijn en zijn tijdens hun vakantie nog bezig geweest met het regelen van de afspraak bij de notaris. Het passeren van de hypotheekakte heeft plaatsgevonden op 11 augustus 2022 en dit was niet eerder mogelijk in verband met de vakantie van de consumenten.

Het verweer

- 2.11 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De adviseur heeft gedurende het traject te maken met meerdere partijen waarop hij niet altijd invloed had.

Op basis van de informatie in het bindend aanbod had de adviseur wellicht contact op moeten nemen met de geldverstrekker om aan te geven dat er een tegenstrijdigheid zit in de vermelde data (vermeld is dat de consumenten voor 12 juli 2022 naar de notaris moesten, terwijl het aanbod geldig was tot 26 juli 2022). De consumenten hebben hierover niks gevraagd en het bindend hypotheekaanbod getekend. De adviseur heeft toen aangegeven dat het aanbod verlengd kon worden, maar niet aangegeven dat daar kosten aan waren verbonden. De consumenten hadden echter bekend moeten zijn met de kosten bij een verlenging van het hypotheekaanbod, omdat dit in het verlengingsformulier is aangegeven. Daarnaast hebben de consumenten een maand na het verlengen pas een afspraak gemaakt bij de notaris. Het verlengen was de enige optie, omdat het aanvragen van een nieuw hypotheekaanbod gegarandeerd een hogere rente met zich zou hebben meegebracht.

- 2.13 Het is volgens de adviseur niet mogelijk om zowel de bereidstellingsprovisie als de advies- en bemiddelingskosten te vorderen. Op het moment dat de adviseur de bereidstellingsprovisie zou vergoeden, hebben de consumenten geen financiële schade geleden, omdat de vermeende beroepsfout in dat geval zou zijn hersteld. De stelling van de consumenten dat het traject te lang heeft geduurd, onplezierig was en voor stress heeft gezorgd is volgens de adviseur onvoldoende voor vergoeding van de advies- en bemiddelingskosten. Ten slotte heeft de adviseur kenbaar gemaakt de kosten van ZI van € 525,- voor de inkomensverklaring aan de consumenten te vergoeden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en, indien dit het geval is, of hij de door de consumenten gevorderde schade moet vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage). Op grond van artikel 7:401 BW (zie bijlage) dient een opdrachtnemer, in dit geval de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹

¹ Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.²

De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden

- 3.3 De consumenten klagen over de lange duur van het traject en de (gebrekkige) informatieverstrekking van de adviseur. In dit verband hebben de consumenten aangevoerd dat zij door de adviseur niet zijn geïnformeerd over de kosten bij de verlenging van het bindend hypotheekaanbod en dat wanneer de adviseur voortvarender zou hebben gehandeld, zij tijdig zouden hebben kunnen passeren bij de notaris en geen bereidstellingsprovisie verschuldigd zouden zijn.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat het op de weg van de adviseur ligt om de consumenten te informeren over de verschuldigde kosten bij de verlenging van het bindend hypotheekaanbod.³ De adviseur heeft gedurende de schriftelijke procedure en tijdens de zitting erkend dat hij de consumenten hierover niet heeft geïnformeerd. Dit betekent dat de adviseur ten aanzien van zijn informatieverplichting over de bereidstellingsprovisie is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consumenten.

De adviseur hoeft de kosten van de bereidstellingsprovisie niet aan de consumenten te vergoeden

- 3.5 De vaststelling dat de adviseur de consumenten niet heeft geïnformeerd dat een verlenging van het hypotheekaanbod kosten met zich zouden meebrengen, betekent echter niet dat de adviseur om die reden de kosten voor de bereidstellingsprovisie aan de consumenten moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat in het geval de adviseur de consumenten wel zou hebben geïnformeerd, de consumenten de bereidstellingsprovisie niet verschuldigd zouden zijn.
- 3.6 Hiertoe overweegt de commissie als volgt. De consumenten stellen zich ook op het standpunt dat het traject met betrekking tot de inkomensverklaring van consument II te lang heeft geduurd. De commissie is het met de consumenten eens dat dit lang heeft geduurd, maar zij heeft geen aanknopingspunten gevonden voor de stelling dat dit de adviseur kan worden verweten. De aanvraag van de inkomensverklaring is bij ZI op 11 maart 2022 ingediend.

² Zie ook GC Kifid 2023-0244, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie ook GC Kifid 2018-785, overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl.

De adviseur heeft ter zitting toegelicht dat hij na het indienen van de aanvraag tot aan de ontvangst van de eerste inkomensverklaring op 16 mei 2022 geen invloed heeft gehad op de duur van de behandeling bij ZI, omdat de inkomensverklaring werd opgesteld door ZI en niet door de adviseur. De adviseur heeft tussentijds wel contact gehad met ZI en informatie opgevraagd en doorgestuurd. Omdat ZI het inkomen van consument II lager had ingeschat dan noodzakelijk, moest ook het inkomen van consument I worden meegenomen. Tussen de datum van de tweede inkomensverklaring en de datum van het bindend hypotheekaanbod is niet ongebruikelijk veel tijd verstreken. Gelet op het voorgaande had naar het oordeel van de commissie een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur er niet voor kunnen zorgen dat de offerte eerder zou zijn uitgebracht dan 11 juli 2022.

De adviseur dient zijn advieskosten te matigen

- 3.7 De resterende vraag is of er in de gegeven omstandigheden van het geval aanleiding bestaat om de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten te matigen. De commissie ziet aanleiding om de advieskosten te matigen en zal dit als volgt toelichten.
- 3.8 Hoewel niet ter discussie staat dat de consumenten een hypothecaire geldlening hebben verkregen, is de commissie van oordeel dat de kwaliteit van de dienstverlening van de adviseur beter had gekund voor wat betreft de informatieverstrekking ten aanzien van de verschuldigde kosten bij de verlenging van het hypotheekaanbod. Uit de door de consumenten verstrekte correspondentie blijkt dat consument II op enig moment bij herhaling bij de adviseur aan de bel heeft getrokken omdat de termijn begon te dringen. Daarop heeft de adviseur aangegeven dat de datum wordt bewaakt en dat ze er bovenop zitten. Ook heeft de adviseur aangegeven dat het nooit gebeurt dat 'het eruit loopt', waarmee de commissie vermoed bedoelt te zijn dat het nooit gebeurt dat de geldigheidstermijn van een bindend hypotheekaanbod, eventueel na verlenging, niet wordt gehaald.
- 3.9 De adviseur had op dat moment moeten aangegeven dat de offerte verlengd had kunnen worden én dat dit kosten met zich mee zou (kunnen) brengen. Naar het oordeel van de commissie is het onder de genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de adviseur aanspraak wil blijven maken op de volledige advies- en bemiddelingskosten van € 2.795,- die bij de consumenten in rekening zijn gebracht.⁴ De in rekening gebrachte advieskosten zijn € 1.995,-. Alles overwegend oordeelt de commissie dat de adviseur daarvan € 495,- aan de consumenten moet vergoeden.

⁴ Vergelijk ook GC Kifid nrs. 2021-0914, overweging 3.8, 2018-784, overweging 4.12, te vinden op www.kifid.nl.

De adviseur dient zijn toezegging na te komen

3.10 Voorafgaand aan en gedurende de procedure bij Kifid heeft de adviseur toegezegd de kosten van € 525,- voor de inkomensverklaring te vergoeden. Tijdens de zitting heeft consument II aangegeven dat dit nog niet is gebeurd. De commissie houdt de adviseur daarom aan deze toezegging en oordeelt dat, voor zover dit nog niet is gebeurd, de adviseur dit alsnog dient te vergoeden.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door hen onvoldoende te informeren, maar dat niet is komen vast te staan dat in het geval de adviseur de consumenten wel zou hebben geïnformeerd, zij de bereidstellingsprovisie niet verschuldigd zouden zijn. Wel ziet de commissie aanleiding om de advieskosten te matigen. Voor het overige is niet komen vast te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld als redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. De adviseur dient daarnaast zijn toezegging om € 525,- te vergoeden voor de inkomensverklaring, na te komen. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 495,- en een bedrag van € 525,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wijst de commissie af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:400

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. (...)

Artikel 7:401

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