

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-065 I

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter. mr. M.C.M. van Dijk, ir. A. van den Berg, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Assurantiekantoor Berghuis B.V., gevestigd te Heeten, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Tekortkoming adviseur. De consumenten stellen dat de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, door niet voortvarend genoeg te handelen met betrekking tot de hypotheekaanvraag en daarnaast geen zorg te dragen voor de aangevraagde opstalverzekering. De adviseur heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is met betrekking tot de hypotheekaanvraag geen sprake van een tekortkoming van de adviseur. Met betrekking tot de opstalverzekering is wel sprake van een tekortkoming, als gevolg waarvan de adviseur de door de consumenten geleden schade moet vergoeden. De commissie stelt deze schade vast op een bedrag van € 2.106,83. De vordering wordt tot dit bedrag toegewezen en wordt voor het overige afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. G. van Lent. De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S. Groen.
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger mr. G. van Lent. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 3]. Namens de gemachtigde van de adviseur was mr. [naam 4] aanwezig.
- I.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben via de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij Florius (hierna: de bank).
- 2.2 Op 3 januari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht, waarbij zij een rente heeft aangeboden van 1,09% met een rentevaste periode van 10 jaar voor één leningdeel en een rente van 1,71% met een rentevaste periode van 20 jaar voor twee leningdelen. In het renteaanbod wordt verder het volgende vermeld:

“(...) Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 17 januari 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 5 april 2022. Daarna vervalt dit aanbod. (...) Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventuele benodigde documenten uiterlijk 5 maart 2022.

(...)

Hieronder staan de documenten die Florius van u nodig heeft om uw aanvraag voor een offerte te kunnen beoordelen. Stuur u deze zo snel mogelijk op, maar uiterlijk voor 5 maart 2022. Alleen als u alle documenten aan ons heeft gestuurd, kunnen wij uw aanvraag voor een offerte beoordelen.

(...)

Het is mogelijk dat wij nog aanvullende documenten van u nodig hebben. Ook deze documenten ontvangen wij dan graag.

(...)

Nadat wij het getekende renteaanbod en de gevraagde documenten hebben ontvangen beoordelen wij uw aanvraag. (...)”

- 2.3 Op 10 januari 2022 hebben de consumenten het renteaanbod getekend geretourneerd.
- 2.4 Door de bank zijn vervolgens op verschillende momenten nadere stukken opgevraagd, voor het laatst op 16 maart 2022. Op dat moment is door de bank onder meer een aanvulling op het taxatierapport opgevraagd.
- 2.5 Op 5 april 2022 is deze aanvulling door de adviseur aan de bank toegezonden.
- 2.6 De bank heeft de aanvraag op 5 april 2022 afgewezen, omdat de stukken niet tijdig waren aangeleverd en het renteaanbod daarom was komen te vervallen.
- 2.7 De consumenten hebben vervolgens via hun adviseur nogmaals een hypotheekaanvraag gedaan bij de bank.

Op 3 juni 2022 is wederom een renteaanbod uitgebracht, ditmaal tegen een hypotheekrente van 2,59% met een rentevaste periode van 10 jaar voor één leningdeel en een hypotheekrente van 3,19% met een rentevaste periode van 20 jaar voor twee leningdelen.

- 2.8 Op 13 juni 2022 hebben de consumenten het renteaanbod van 3 juni 2022 getekend geretourneerd.
- 2.9 Op 5 augustus 2022 is naar aanleiding hiervan een hypotheekofferte uitgebracht. Deze is op 9 augustus 2022 door de consumenten ondertekend.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen (1) vergoeding van een bedrag van € 106.281,- netto in verband met de hogere hypotheekrente; (2) vergoeding van een bedrag van € 5.000,- aan stormschade; (3) de wettelijke rente over voornoemde bedragen; (4) een immateriële schadevergoeding; (5) de buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- 2.11 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen uit de overeenkomst, door de door de bank opgevraagde stukken in een te laat stadium aan de bank toe te zenden. Doordat het laatste stuk pas op 5 april 2022 bij de bank was ingediend, heeft de bank de hypotheekaanvraag afgewezen. De consumenten zien zich hierdoor geconfronteerd met een hogere rente, waardoor zij bruto € 145.565,- en netto € 106.281,- aan schade lijden. De consumenten vorderen vergoeding van deze schade, te vermeerderen met de wettelijke rente, een immateriële schadevergoeding, de buitengerechtelijke incassokosten en de proceskosten.
- 2.12 Daarnaast stellen de consumenten dat de adviseur niet tijdig voor een opstalverzekering tegen onder meer stormschade heeft gezorgd, terwijl de consumenten hierom wel hebben verzocht. De consumenten hebben daadwerkelijk stormschade geleden, waarvoor zij door toedoen van de adviseur niet verzekerd zijn. De adviseur dient ook deze kosten daarom te vergoeden.

Het verweer

- 2.13 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. De hypotheekaanvraag was geen doorsnee aanvraag en was om die reden moeilijk. Dit wisten de consumenten. De deadlines voor het indienen van stukken en de geldigheidsduur van de offerte stonden duidelijk in de offerte vermeld en waren dus bij de consumenten bekend. De bank kwam na het uitbrengen van het renteaanbod steeds met verzoeken tot nadere informatie en stukken. Voor het laatst zijn op 16 maart 2022 door de bank stukken opgevraagd, waaronder een aanvulling op het taxatierapport.

Dit stuk is door de adviseur op 1 april 2022 ontvangen en op 5 april 2022 bij de bank ingediend. De adviseur ging ervan uit dat dit tijdig was, gezien het feit dat het renteaanbod geldig was tot en met 5 april 2022. De adviseur heeft daardoor voldaan aan zijn inspanningsverplichting en van een tekortkoming is dan ook geen sprake. Voor zover van een tekortkoming wel sprake zou zijn, ontbreekt een causaal verband met de door de consumenten gestelde schade. De adviseur betwist daarnaast de hoogte van de gestelde schade, dan wel is volgens de adviseur sprake van eigen schuld aan de zijde van de consumenten.

- 2.14 Met betrekking tot de stormschade voert de adviseur aan dat deze schade niet bewezen is en dat bovendien niet is onderbouwd dat deze schade onder de dekking van de opstalverzekering zou zijn gevallen.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen uit de overeenkomst en of zij dientengevolge gehouden is de door de consumenten gestelde schade te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is van een tekortkoming met betrekking tot de hypotheekaanvraag geen sprake. Wel is de adviseur tekortgeschoten met betrekking tot de opstalverzekering, waardoor zij een bedrag van € 2.106,83 aan de consumenten dient te vergoeden. Dit zal hieronder worden toegelicht.

Behandelbaarheid klacht

- 3.2 De commissie merkt allereerst op dat de consumenten zowel een klacht tegen de adviseur als tegen de heer [naam 3] in persoon hebben ingediend. Vraag 4 onder I van het reglement bepaalt dat alleen klachten kunnen worden ingediend tegen financiële dienstverleners die bij Kifid zijn aangesloten. De heer [naam 3] is niet in persoon bij Kifid aangesloten, zodat de klacht voor zover deze zich tegen zijn persoon richt niet behandelbaar is.

Schade door hogere rente

- 3.3 De commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat betekent dat zij bij de uitvoering van de opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹

¹ Zie Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725 (overweging 3.4.2), te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie betekent het enkele feit dat de bank de hypotheekaanvraag op 5 april 2022 mocht beëindigen vanwege het verstrijken van de termijn nog niet direct dat de adviseur dan in de op haar rustende verplichtingen is tekortgeschoten door op die datum nog een stuk in te dienen. Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de adviseur het laatste stuk op 1 april 2022 (zijnde een vrijdag) heeft ontvangen en dat deze op dinsdagochtend 5 april 2022 bij de bank is ingediend. De adviseur heeft verder onweersproken gesteld dat hij het stuk op 1 april 2022 pas laat heeft ontvangen en dat er dus al met al één werkdag zat tussen de ontvangst van het stuk en het indienen daarvan bij de bank. Niet kan worden vastgesteld daarom dat de bank wel genoeg tijd had gehad om de aanvraag nog voor 5 april 2022 te beoordelen als het stuk op 1 april 2022 (na werktijd) was ingediend.
- 3.5 De adviseur had wellicht gezien de geldigheid van het renteaanbod voortvarender met de nader opgevraagde stukken aan de slag kunnen gaan, maar dit is op zichzelf onvoldoende om vast te stellen dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de adviseur. Uit niets blijkt ook dat voortvarender handelen van de adviseur tot een ander resultaat zou hebben geleid, nu niet is gebleken dat de bank wel een offerte had uitgebracht op basis van het renteaanbod van 3 januari 2022 als de stukken op 1 april 2022 direct aan de bank waren toegezonden.
- 3.6 Het voorgaande leidt ertoe dat geen sprake is van een tekortkoming van de adviseur op grond waarvan zij schadeplichtig is geworden jegens de consumenten. De vordering wordt op dit punt daarom afgewezen.

Stormschade

- 3.7 De adviseur voert aan dat hij de verzekeringsaanvraag op 2 december 2021 bij de verzekeraar heeft ingediend, maar dat de verzekeraar er vervolgens veel langer dan gebruikelijk over heeft gedaan om de aanvraag te beoordelen. Desgevraagd heeft de adviseur ter zitting verklaard dat zij tussentijds geen navraag heeft gedaan bij de verzekeraar en dat zij ook niet aan de consumenten heeft laten weten dat de verzekering nog niet was geregeld. De stormschade is ontstaan in de periode dat de aanvraag bij de verzekeraar liep, aldus de adviseur.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie is de adviseur hiermee tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. Tussen partijen is niet in geschil dat de adviseur de opstalverzekering voor de consumenten zou regelen. Zodra de adviseur opmerkte dat de verzekeraar hier langer mee bezig was dan gebruikelijk, had het op haar weg gelegen om bij de verzekeraar navraag te doen, of op zijn minst de consumenten te informeren dat de verzekering nog niet was geregeld. Ook had het op de weg van de adviseur gelegen om dan te onderzoeken of de verzekering mogelijk (al dan niet tijdelijk) elders ondergebracht kon worden. Het feit dat de adviseur dit niet heeft gedaan en zich al die tijd afwachtend heeft opgesteld, kan hem worden verweten.

De adviseur dient de schade die de consumenten hierdoor hebben geleden dan ook te vergoeden.

- 3.9 De adviseur heeft nog aangevoerd dat niet duidelijk is of de stormschade onder de verzekering zou zijn uitgekeerd, maar zij heeft nagelaten om toe te lichten waarom deze schade niet onder de beoogde verzekering zou vallen. Door de adviseur is op zichzelf niet betwist dat de verzekering in beginsel ook stormschade vergoedt. Waarom de onderhavige schade gezien dat gegeven niet voor vergoeding in aanmerking zou komen is door de adviseur verder niet toegelicht, laat staan onderbouwd. Daarmee heeft de adviseur naar het oordeel van de commissie onvoldoende gemotiveerd betwist dat de schade onder de beoogde verzekering zou zijn uitgekeerd, als de adviseur daadwerkelijk had zorggedragen voor de verzekering.
- 3.10 De consumenten stellen dat de stormschade € 5.000,- bedraagt en verwijzen ter onderbouwing hiervan naar een offerte van 15 maart 2022 (productie K bij de conclusie van repliek). In deze offerte worden de herstellkosten echter begroot op een bedrag van € 2.106,83. De consumenten hebben niet toegelicht – laat staan onderbouwd – dat zij een hoger bedrag aan herstellkosten hebben moeten betalen. Ook overigens blijkt nergens uit dat de herstellkosten meer bedragen dan het begrote bedrag. De commissie zal de herstellkosten daarom vaststellen op een bedrag van € 2.106,83. De vordering zal tot dit bedrag worden toegewezen.

Wettelijke rente

- 3.11 De consumenten vorderen vergoeding van de wettelijke rente over voornoemde schade. De adviseur heeft hiertegen geen zelfstandig verweer gevoerd. Artikel 6:119 lid 1 BW bepaalt dat de wettelijke rente toewijsbaar is vanaf het moment dat de adviseur in verzuim verkeert. Geen van beide partijen heeft toegelicht vanaf wanneer daarvan sprake is. Op basis van hetgeen door partijen naar voren is gebracht, kan de commissie dit ook niet vaststellen. De commissie zal de wettelijke rente daarom toewijzen vanaf het moment dat de onderhavige klacht door Kifid is ontvangen, te weten 28 september 2022.

Immateriële schadevergoeding

- 3.12 De consumenten vorderen daarnaast nog een immateriële schadevergoeding. Deze vordering is echter door de consumenten verder niet toegelicht of onderbouwd, zodat deze reeds om die reden wordt afgewezen.

Proceskosten

- 3.13 Nu beide partijen over en weer in het (on)gelijk zijn gesteld, ziet de commissie aanleiding de proceskosten te compenseren, in die zin dat iedere partij de eigen kosten draagt.

4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 verklaart de klacht niet behandelbaar voor zover deze is gericht tegen [naam 3] in persoon;
- 4.2 beslist overigens dat de adviseur, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 2.106,83 aan de consumenten vergoedt, te vermeerderen met wettelijke rente daarover vanaf 28 september 2022 tot aan de dag van algehele voldoening;
- 4.3 wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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