

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0240

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2024
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Kompasroos B.V., gevestigd te Emmen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De financieringsaanvraag van de consumenten is door de geldverstrekker afgewezen omdat het onderpand niet paste binnen de acceptatievoorwaarden. De consumenten hebben zich over de hypotheekadviseur beklagd en gesteld dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening door hen niet tijdig te wijzen op de onverenigbaarheid van hun aanvraag met de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker. Zij stellen door het handelen van de adviseur schade te hebben geleden en vorderen een vergoeding hiervoor. De commissie heeft de stellingen van de consumenten niet gevolgd en de vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de aanvullende stukken van de adviseur.
- 1.2 De partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], financieel adviseur en de heer [naam 4], franchisenemer. De adviseur werd vertegenwoordigd door mr. D. Wolf, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor 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 zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een nieuwe financiering voor een aan te kopen woning.

Het betreft de woning van de ouder van een van de consumenten. De woning is van oudsher een boerderij. De woning heeft inmiddels een woonbestemming. Op het erf achter de woning staat nog wel een grote schuur.

- 2.2 Op of omstreeks 18 februari 2022 heeft de adviseur namens de consumenten een aanvraag ingediend bij de aanbieder ASR voor een deels aflossingsvrije geldlening en daarbij een zogenoemde verduurzamingshypothek.
- 2.3 Op 22 februari 2022 heeft ASR een renteaanbod uitgebracht voor de door de consumenten gewenste financiering met een vast rentetarief gedurende 20 jaar.
- 2.4 Op 2 maart 2022 hebben de consumenten het renteaanbod van ASR voor akkoord ondertekend.
- 2.5 Op 23 maart 2022 heeft ASR aanvullende vragen gesteld over de schuurruimte van het onderpand. De adviseur heeft daar de volgende dag op gereageerd.
- 2.6 Op 7 april 2022 heeft ASR laten weten de aanvraag af te wijzen in verband met de schuur. Daarop heeft de adviseur gereageerd richting ASR. Ook heeft hij in reactie hierop aanvragen ingediend bij andere geldverstrekkers.
- 2.7 Op 12 april 2022 heeft ASR nog aanvullende vragen gesteld over de schuur maar uiteindelijk is ASR niet bereid gebleken om de consumenten een financiering te verstrekken.
- 2.8 De consumenten hebben bij een andere aanbieder een financiering afgesloten tegen een hoger vast rentetarief, voor de duur van 20 jaar, dan hun door ASR was aangeboden.
- 2.9 De consumenten hebben zich beklagd bij de adviseur over het adviestraject. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.10 De consumenten hebben een schadevergoeding gevorderd welk bedrag zij hebben begroot op € 31.860,-. Dit bedrag ziet op gemist rentevoordeel doordat de consumenten een financiering met een hogere rente hebben moeten afsluiten, en het ziet voor een bedrag van € 9.000,- op gemist voordeel doordat ze geen gebruik hebben kunnen maken van de verduurzamingshypothek van ASR.
- 2.11 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun klacht het volgende aangevoerd. Ten tijde van het adviestraject zijn fouten gemaakt waardoor zij schade lijden. Zij verwijten de adviseur dat hij hen niet tijdig heeft gewaarschuwd voor de onverenigbaarheid van hun aanvraag met de acceptatievoorwaarden van geldverstrekker ASR.

Als er correct en voortvarend was gehandeld door de adviseur hadden de consumenten sneller een aanvraag kunnen doen bij een andere aanbieder en hadden ze kunnen profiteren van het lage rentetarief dat bij andere aanbieders gold ten tijde van hun aanvraag.

- 2.12 Ook verwijten de consumenten de adviseur dat hij zich onvoldoende heeft ingespannen om ASR ervan te overtuigen de aanvraag te accepteren.

Het verweer van de adviseur

- 2.13 De adviseur heeft zich tegen de stellingen van de consumenten verweerd en daartoe, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.14 Het onderpand betrof, zeker voor die omgeving, een gebruikelijk onderpand, zijnde een onderpand met een groot bijgebouw (de schuur van deze woonboerderij). De adviseur voorzag met betrekking hierop geen knelpunten voor de aanvraag bij ASR. Zijn ervaring met ASR was dat deze aanbieder dergelijke onderpanden accepteert. De bewoordingen in de acceptatievoorwaarden van ASR gaven ook geen aanleiding om tot een andere conclusie te komen. Het onderpand kwalificeert weliswaar als een 'bijzonder object' in de acceptatievoorwaarden maar valt niet onder de zogenoemde 'uitgesloten onderpanden'. De adviseur merkt daarbij op dat ASR een jaar later haar acceptatierichtlijnen heeft gewijzigd en: 'onderpanden met grote inpandige ruimtes of externe bijgebouwen, waarvan de oppervlakte groter is dan het woonoppervlak' (zoals dat van de consumenten) onder de 'uitgesloten onderpanden' heeft vermeld. Dat was ten tijde van de aanvraag van de consumenten aldus niet zo. Daarbij komt dat de consumenten van plan waren om de schuur te slopen, hier is ASR over geïnformeerd.
- 2.15 Voor zover de consumenten zich beklagen over de duur van het traject, en/of de adviseur verwijten dat hij niet voortvarend heeft gehandeld, wordt dit door de adviseur betwist. De adviseur heeft geen verwijtbare vertraging laten ontstaan tijdens het traject. In totaal heeft het aanvraagtraject bij ASR 6,5 week geduurd. Dat is niet buitensporig lang. Bovendien waren de voor de aanvraag benodigde stukken pas eind maart 2022 compleet, hetgeen voor rekening en risico komt van de consumenten.
- 2.16 De adviseur heeft zich na de afwijzing door ASR ingespannen om ASR ervan te overtuigen de aanvraag van de consumenten te accorderen. Daartoe is veelduidig telefonisch contact geweest met ASR. Helaas hebben de inspanningen niet mogen baten en is ASR bij haar standpunt gebleven. Uiteindelijk is het aan de geldverstrekker om de aanvraag te beoordelen. Door de adviseur is nimmer gegarandeerd dat de financieringsaanvraag door ASR zou worden goedgekeurd.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur gehouden kan worden de door de consumenten gevorderde schadevergoeding te voldoen. De commissie ziet hiervoor geen grond en oordeelt dat de vordering van de consumenten dient te worden afgewezen. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

Het Juridisch kader

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat de adviseur in opdracht van de consumenten heeft geadviseerd en bemiddeld. Er is dus een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.¹ 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.²

- 3.3 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.

De adviseur is niet tekortgeschoten

- 3.4 De adviseur was bij aanvang van het traject bekend met het type woning waar de consumenten een financiering voor wilden afsluiten. Het ging om een voormalige woonboerderij met een grote schuur. De adviseur heeft toegelicht dat hij niet heeft voorzien en ook niet heeft kunnen voorzien dat de aanvraag bij ASR om die reden zou worden afgewezen. Hij heeft aangevoerd dat hij al langere tijd ervaring heeft met deze geldverstrekker en meerdere vergelijkbare woningen door zijn bemiddeling bij ASR zijn gefinancierd. Hij heeft de voor de aanvraag toepasselijke acceptatievoorwaarden van ASR ingebracht en hij heeft zijn advies toegelicht.

¹ Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek.

² Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.5 De commissie heeft op basis van de stukken in het dossier en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht geen grond gezien om te concluderen dat de adviseur is tekortgeschoten in enigerlei op hem rustende verplichting, door de consumenten niet tijdig te waarschuwen voor een afwijzing door ASR op basis van het type onderpand. De commissie volgt het betoog van de adviseur en oordeelt dat hij gelet op de bewoordingen van de acceptatievoorwaarden in samenhang met zijn kennis van, en ervaring met, deze geldverstrekker niet verwijtbaar heeft gehandeld. De omstandigheid dat de aanvraag is afgewezen is gelegen in de wijze waarop ASR uitvoering heeft gegeven aan haar acceptatiebeleid. Hierbij is ook van belang dat er sprake is van een inspanningsverplichting voor de adviseur en niet van een resultaatsverplichting. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.
- 3.6 Dat geldt ook voor de klachtonderdelen van de consumenten met betrekking tot het niet voortvarend handelen ten tijde van het traject door de adviseur, en het zich onvoldoende hebben ingespannen om ASR te overtuigen om de aanvraag te accepteren. De adviseur heeft de stelling van de consumenten ten aanzien van deze klachtonderdelen gemotiveerd betwist. Het is dan aan de consumenten om de juistheid van hun stellingen aan te tonen. Zij zijn er niet in geslaagd om dat te doen.
- 3.7 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de klachten van de consumenten niet gegrond zijn en dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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