

Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2024-0628

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Rijnders Assurantiën B.V., gevestigd te Deurne, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Volgens de consumenten kunnen zij geen aanspraak maken op het rentevoorstel van de geldverstrekker doordat de adviseur tekortgeschoten is in zijn contacten met de geldverstrekker en met de consumenten. Nu hebben zij een geldlening tegen een hogere rente moeten sluiten. Zij vorderen vergoeding van het rentevershil, vermeerderd met de wettelijke rente en een vergoeding voor het maken van de schadeberekening. De adviseur heeft betwist dat hij iets had kunnen doen om de rente vast te houden. De commissie is van oordeel dat het optreden van de adviseur er niet voor gezorgd heeft dat de consumenten een hogere rente hebben dan de rente uit het rentevoorstel. Hun vordering wordt 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 en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. Van Velden. De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D. Wolf, advocaat te Rotterdam.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De adviseur heeft 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 Begin 2022 hebben de consumenten de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening voor een nieuwbouwwoning. De consumenten en de adviseur hebben in februari 2022 contact gehad over het juiste moment om een offerte op te vragen. Het bouwproject is een CPO-project, een project waarbij meerdere particuliere opdrachtgevers zich verenigen. De adviseur heeft erop gewezen dat dit invloed heeft op de mogelijkheden. Hij heeft aangeraden voor een geldverstrekker te kiezen die een rentevoorstel kan uitbrengen met een langere geldigheidsduur, van zes weken. De adviseur heeft op 1 maart 2022 een offerte voor een hypothecaire geldlening opgevraagd bij een dergelijke geldverstrekker (hierna: de geldverstrekker).

2.2 De geldverstrekker heeft op 1 maart 2022 een rentevoorstel uitgebracht aan de consumenten, voor een hypothecaire geldlening van € 375.000,-, met een rente van 2,05%, een rentevaste periode van 20 jaar en een looptijd van 30 jaar (hierna: het rentevoorstel). De bruto maandlasten hiervoor zouden € 1.398,28 bedragen. In het rentevoorstel is opgenomen:

“Vindt u ons rente-aanbod aantrekkelijk? Dan bieden wij u graag een hypotheekofferte aan. Verderop in dit voorstel leest u welke documenten wij van u nodig hebben voordat we dit kunnen doen. Ook leest u welke voorwaarden er verbonden zijn aan ons Rentevoorstel.

Als u er, samen met uw adviseur, voor zorgt dat de benodigde documenten voor 12 april 2022 bij ons binnen zijn, dan kunnen wij u de rente uit dit Rentevoorstel ook in de hypotheekofferte aanbieden. De rente uit dit Rentevoorstel is namelijk tot die datum gegarandeerd.”

2.3 In een e-mail van 2 maart 2022 van de adviseur aan de consumenten heeft hij opgenomen dat de consumenten voor 12 april 2022 de gevraagde stukken moeten aanleveren bij de geldverstrekker en dat dit afhankelijk is van de ontwikkelingen met betrekking tot de omgevingsvergunning, overeenkomsten grondtransactie en de aanneemovereenkomst.

2.4 Op 4 april 2022 heeft de adviseur navraag gedaan bij de consumenten over de gesprekken met de aannemer. De consumenten hebben dezelfde dag geantwoord dat de verwachting is dat de koopovereenkomst van de grond rond 15 april definitief is en dat de omgevingsvergunning dan ook in orde zou moeten zijn. Op 8 april 2022 heeft de adviseur de consumenten weer gemaïld en genoemd dat de aanneemovereenkomst en de specificatie van het meerwerk nog moeten worden aangeleverd. De consumenten hebben daarop geantwoord dat zij de aanneemovereenkomst halverwege de week erna verwachtten en dat zij nu op vakantie waren.

- 2.5 Op 10 april 2022 heeft de geldverstrekker een bericht naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

“Wilt u de benodigde documenten alsnog voor 12 april 2022 uploaden via Skydoo? Dan voorkomt u dat de geldigheid van onze aanbieding verstrijkt.

(...)

Ontvangen we de documentatie na 11 april 2022? Ook dan brengen we graag een offerte uit. De oorspronkelijke aanvraag en het Rentevoorstel van 1 maart 2022 blijven na 11 april 2022 leidend bij de verwerking tot een offerte tot 1 maart 2023, met uitzondering van de rentegarantie. Houdt u er in dat geval dus rekening mee dat we mogelijk een hogere rente offereën dan de rente die in het Rentevoorstel van 1 maart 2022 staat vermeld.”

- 2.6 De adviseur heeft op 11 april 2022 aan de serviceprovider (een tussenschakel tussen de adviseur en de geldverstrekker) doorgegeven dat de stukken op 13 of 14 april 2022 aangeleverd zouden worden.
- 2.7 Op 13 april 2022 heeft de adviseur aan de consumenten gemaïld dat de geldverstrekker na ontvangst van de gevraagde documenten gaat beoordelen of de aangevraagde rente kan worden doorgevoerd. In de avond van 13 april 2022 hebben de consumenten stukken aangeleverd bij de adviseur. Hij heeft die op 14 april 2022 doorgestuurd naar de geldverstrekker. Later in april en begin mei 2022 hebben de consumenten de laatste stukken aangeleverd, zoals de ondertekende grondovereenkomst, de ondertekende aannemingsovereenkomst en de omgevingsvergunning.
- 2.8 Op 21 juni 2022 heeft de geldverstrekker een bindende offerte uitgebracht aan de consumenten. Die offerte bevatte niet de rente uit het rentevoorstel, maar de actuele rente, die hoger was.
- 2.9 De adviseur heeft, via de serviceprovider, de geldverstrekker verzocht om de rente uit het rentevoorstel aan te bieden. De geldverstrekker heeft dit verzoek op 12 juli 2022 afgewezen. In de brief van de geldverstrekker is opgenomen:

“Voor 12 april 2022 moesten de benodigde documenten bij ons binnen moeten zijn. Lukt dat niet, dan vervalt de rentegarantie.

(...)

Het is mogelijk om de geldigheid van het rentevoorstel éénmalig met twee weken te verlengen. Dit is niet gebeurd omdat je, zoals ik begreep, niet op de hoogte was van deze mogelijkheid. Hadden wij wel verlengd, dan hadden voor 26 april 2022 de benodigde documenten bij ons binnen moeten zijn om de rente uit het rentevoorstel in de hypotheekofferte te kunnen aanbieden.

Omdat wij de benodigde documenten pas op 9 mei 2022 hebben ontvangen is de rentegarantie komen te vervallen. Pas als alle documenten zijn goedgekeurd en de bindende hypotheekofferte uitgebracht kan worden, wordt de hypotheekrente vastgesteld op de rente zoals op die dag van toepassing is."

2.10 De consumenten hebben uiteindelijk een hypothecaire geldlening afgesloten bij een andere geldverstrekker (hierna: de tweede geldverstrekker). Dit is een hypothecaire geldlening met een leningdeel van € 350.500,- (annuïteiten, rente 3,46%, rentevaste periode 20 jaar en looptijd 30 jaar) en een leningdeel van € 17.000,- (annuïteiten, rente 2,97%, rentevaste periode 5 jaar en looptijd 30 jaar). In totaal bedragen de bruto maandelijkse lasten € 1.637,49.

2.11 De nieuwe burens van de consumenten, in hetzelfde bouwproject, hebben medio februari 2022 via een andere hypotheekadviseur een offerte aangevraagd bij dezelfde geldverstrekker, de geldverstrekker bij wie de adviseur voor de consumenten de eerste offerte had opgevraagd. Op 23 juni 2022 ontvingen zij een offerte voor een annuïteitenhypotheek met een rente van 4,4%. Een dag later ontvingen zij ter vervanging een nieuwe offerte van de geldverstrekker, met een rente van 2,29%.

De klacht en vordering

2.12 De klacht van de consumenten houdt in dat de adviseur hun belangen onvoldoende heeft behartigd, waardoor zij niet de rente van maart 2022 hebben gekregen. Hij heeft volgens de consumenten niet tijdig en adequaat gereageerd op hun vragen en ook niet tijdig en adequaat de nodige stappen genomen, zoals het aanvragen van verlenging bij de geldverstrekker. Hij heeft de consumenten bovendien niet volledig en tijdig geïnformeerd over mogelijkheden en risico's ten aanzien van het aflopen van de geldigheid van het rentevoorstel.

2.13 Dat de stukken niet tijdig gereed waren, kwam door de gemeente. De nieuwe burens van de consumenten hebben in dezelfde situatie, met behandeling door een andere financieel adviseur, wel het lagere rentepercentage voor hun lening gekregen.

2.14 Nadat het rentevoorstel van de geldverstrekker was vervallen, heeft de adviseur dat bovendien niet kenbaar gemaakt aan de consumenten. In de e-mailcorrespondentie vanaf 13 april 2022 heeft hij niet duidelijk gemaakt dat het aanbod niet is verlengd.

2.15 De consumenten vorderen dat de adviseur hun schade vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente over € 4.066,- vanaf 27 juni 2022. Die schade bestaat uit het renteverschil tussen de geldverstrekker en de tweede geldverstrekker. De consumenten hebben een schadeberekening laten opstellen en de schade bedraagt € 23.371,-. Ook vorderen de consumenten vergoeding voor de kosten voor het laten opmaken van de schadeberekening, van € 824,62.

Het verweer

- 2.16 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de consumenten door het doen en nalaten van de adviseur een hogere rente hebben gekregen dan de rente uit het rentevoorstel. Voor de commissie is dit niet komen vast te staan en dat wordt als volgt toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 Tussen de consumenten en de adviseur is 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 (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage), 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. 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.

Had de adviseur om verlenging moeten vragen?

- 3.3 Volgens de consumenten had de adviseur bij de geldverstrekker moeten vragen om verlenging van het rentevoorstel. De adviseur heeft dat betwist en aangevoerd dat in het rentevoorstel niet vermeld is dat het mogelijk was om verlenging aan te vragen en dat het ook niet uit andere documentatie van de geldverstrekker blijkt, die de adviseur van de serviceprovider ontvangen heeft. Bovendien heeft hij wel op 11 april 2022 aan de serviceprovider doorgegeven dat de consumenten de stukken twee of drie dagen later zouden aanleveren. De consumenten hebben hiertegen ingebracht dat de adviseur had moeten weten dat verlenging aanvragen wel mogelijk was. Hij heeft bij aanvang van het adviestraject zelf gezegd dat verlenging aanvragen gebruikelijk en vanzelfsprekend is.

¹ 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.

Dat verlenging aanvragen mogelijk was, blijkt volgens de consumenten uit het feit dat de adviseur van hun nieuwe burens wel verlenging heeft aangevraagd en gekregen.

- 3.4 De commissie stelt voorop dat in het rentevoorstel niet vermeld is dat verlenging mogelijk was. Daarnaast heeft de adviseur gesteld dat dit ook niet in andere documentatie vermeld was. Dat hebben de consumenten niet weersproken. De consumenten hebben wel gesteld dat de adviseur had moeten weten dat hij verlenging had kunnen aanvragen, maar zij hebben niet gesteld hoe de adviseur dat had kunnen weten. Dat de adviseur volgens de consumenten zelf benoemd heeft dat verlenging aanvragen gebruikelijk is, is onvoldoende in verband met het ontbreken van onderbouwing waaruit bleek dat verlenging aanvragen *in dit geval* mogelijk was. De vraag is dus of de adviseur om verlenging had moeten vragen, terwijl daar geen mogelijkheid voor geboden was. De commissie is van oordeel dat de adviseur als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur heeft gehandeld door, bij het ontbreken van een aanbod om verlenging aan te vragen, geen verlenging aan te vragen. Dat de adviseur van de burens wel verlenging aangevraagd en gekregen heeft, maakt dit niet anders. Het is immers niet bekend waarom de adviseur van de burens dat gedaan heeft en de burens die verlenging ook hebben gekregen. Wellicht heeft zij die aanvraag op goed geluk gedaan. Dat maakt dan niet dat de adviseur dat ook had moeten doen en dat die aanvraag tot verlenging zou hebben geleid.

Contact met de geldverstrekker

- 3.5 Ook vinden de consumenten dat de adviseur na 12 april 2022 contact had moeten onderhouden met de geldverstrekker, om het rentevoorstel veilig te stellen. Volgens de consumenten heeft de adviseur van hun burens dat gedaan en hebben zij daardoor de lagere rente gekregen. De adviseur heeft hiertegen ingebracht dat het er niet op lijkt dat de adviseur van de nieuwe burens voortdurend contact heeft gehouden met de geldverstrekker. Zij kregen immers aanvankelijk een offerte met de rente van 23 juni 2022.
- 3.6 De commissie is er niet van overtuigd dat het rentevoorstel niet verlengd is door het handelen of nalaten van de adviseur richting de geldverstrekker. Er zijn onvoldoende aanknopingspunten om dat vast te stellen. De nieuwe burens van de consumenten hebben wel de lagere (verlengde) rente gekregen van de geldverstrekker, maar de commissie heeft te weinig informatie om de situatie van de consumenten te vergelijken met de situatie van de nieuwe burens en om te oordelen dat de adviseur tekortgeschoten is. Het is niet gebleken dat de situatie van de burens aanknopingspunten bood voor honorering van een verlengingsverzoek van de consumenten, noch dat de adviseur dergelijke aanknopingspunten kende. Feit is dat het rentevoorstel op 12 april 2022 zou vervallen en zelfs met twee weken uitstel zouden de stukken niet tijdig gereed zijn. De laatste stukken waren pas begin mei 2022 gereed.
- 3.7 De consumenten hebben ook gesteld dat zij de adviseur herhaaldelijk gevraagd hebben om een vervolg nadat alle stukken aangeleverd waren.

Daar heeft de adviseur volgens de consumenten niets mee gedaan, want de geldverstrekker heeft pas op 21 juni 2022 een offerte uitgebracht. De commissie kan de consumenten hier niet in volgen, omdat de adviseur van de burens volgens de consumenten wel regelmatig contact zou hebben gehad met de geldverstrekker en het staat vast dat de burens ook pas op 23 juni 2022 een offerte ontvingen. Dat de offerte pas op 21 juni 2022 uitgebracht is, is dus geen gevolg van het al dan niet doen van navraag bij de geldverstrekker.

Heeft de adviseur de consumenten voldoende gewaarschuwd?

- 3.8 De consumenten menen verder dat de adviseur hen beter had moeten informeren en waarschuwen omtrent het vervallen van het rentevoorstel. In april en mei 2022 is er gecorrespondeerd over de aanvraag, maar de adviseur heeft er toen niet op gewezen dat het rentevoorstel inmiddels vervallen was. Hij leek daar zelf ook niet van op de hoogte te zijn, volgens de consumenten. De consumenten waren weliswaar op de hoogte van de deadline van 12 april 2022, maar dachten dat de adviseur uitstel zou hebben aangevraagd, aangezien hij zelf gezegd had dat dat gebruikelijk en vanzelfsprekend was. Volgens de consumenten heeft de adviseur aan de vader van een van de consumenten verteld dat indien de rente oploopt tijdens de offerte, dit geen invloed hoeft te hebben op de maximale hypotheek omdat er termijnen van 3 maanden gelden die kunnen worden verlengd tot 6 maanden. Daar zouden alleen wat kosten mee gemoeid zijn. Als de adviseur hen erop had gewezen dat het rentevoorstel vervallen was, hadden zij een nieuwe offerte kunnen aanvragen, al dan niet bij een andere geldverstrekker.
- 3.9 De adviseur heeft hiertegen ingebracht dat de consumenten inderdaad op de hoogte waren van de geldigheidsduur van het rentevoorstel, omdat de deadline in het rentevoorstel benoemd was en hij hen daarop gewezen heeft en dat het daarom niet nodig was om hen daarop te blijven wijzen. Daarnaast heeft hij gesteld dat nergens uit blijkt uit dat het aanvragen van een andere offerte mogelijk zou zijn geweest en ook niet dat zij in dat geval beter af waren geweest. Het ligt op de weg van de consumenten om dat te stellen en te bewijzen, maar dat hebben zij niet gedaan. Andere geldverstrekkers vragen bijvoorbeeld andere stukken op. De shadeberekening van de consumenten is ook niet ingestoken op dit verwijt. Over het gesprek met de vader van een van de consumenten heeft de adviseur betwist dat besproken is wat de consumenten gesteld hebben. Die informatie is volgens de adviseur namelijk onjuist.
- 3.10 Gelet op het voorgaande is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consumenten een lagere rente hadden kunnen krijgen als de adviseur na 12 april 2022 met de consumenten had besproken dat het rentevoorstel vervallen was. Over het gesprek met de vader van een van de consumenten spreken de partijen elkaar tegen en de stelling van de consumenten is niet onderbouwd, zodat de commissie niet kan vaststellen wat besproken is. De commissie begrijpt dat de consumenten hadden gewild dat de adviseur hen meer op de hoogte had gehouden. Dat is op zich begrijpelijk, hoewel de consumenten daar zelf ook contact voor hadden kunnen opnemen met de adviseur.

Dat andere of meer communicatie wellicht prettig was geweest voor de consumenten, leidt echter niet tot het oordeel dat de consumenten nu een hogere rente hebben door het handelen of nalaten van de adviseur. Hun vordering wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 7:401

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