

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-981
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 28 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft voor de financiering van een woning een overeenkomst gesloten met Adviseur inzake advies en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening. Consument stelt dat Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening omdat er verschillende vertragingen zijn ontstaan welke aan hem toe te rekenen zijn. Consument heeft de aankoop van de woning uiteindelijk uit eigen middelen gedaan, omdat zij vreesde anders niet tijdig aan haar verplichtingen jegens de verkoper te kunnen voldoen. De Commissie is evenwel van oordeel dat Adviseur niet toerekenbaar tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Het is de Commissie niet gebleken dat de vertragingen toe te rekenen zijn aan Adviseur en dat er onvoldoende tijd was om de hypothecaire geldlening tijdig tot stand te laten komen. Het stond Consument vrij om af te zien van de hypothecaire geldlening. Onder de gegeven omstandigheden kan Adviseur echter wel aanspraak blijven maken op de overeengekomen vergoeding voor de door hem verrichte werkzaamheden. De vordering van Consument tot restitutie van de reeds betaalde vergoeding en kwijtschelding van de openstaande rekening wordt daarom afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft de Adviseur benaderd teneinde haar te adviseren en te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning (hierna: de Woning).
- 2.2 Consument is met de verkoper van de Woning overeengekomen dat de levering van de Woning zou plaatsvinden op 15 mei 2018.
- 2.3 Op 16 april 2018 heeft de Adviseur een adviesrapport opgemaakt en aan Consument verstrekt. In het adviesrapport is, voor zover relevant, opgenomen:

“7 – Afspraken en beloning

U heeft ons opdracht gegeven om voor u advieswerkzaamheden te verrichten. We zijn begonnen met het zorgvuldig vaststellen van uw financiële positie, mogelijkheden, wensen en doelstellingen. Naar aanleiding hiervan hebben we een advies voor u uitgewerkt dat aansluit bij uw persoonlijke situatie. In dit adviesrapport leest u wat ons advies inhoudt en welke producten bij welke aanbieders we u adviseren. Natuurlijk regelen we ook graag de bemiddeling voor u. Door ondertekening van dit document geeft u aan dat u instemt met dit advies en de hieronder opgenomen vergoeding. Ook geeft u ons hiermee de opdracht om tot bemiddeling van de geadviseerde producten over te gaan. We helpen u met het indienen van de aanvragen bij de aanbieders, we bewaken de voortgang en staan tijdens dit proces voor u klaar als u vragen heeft.

Vergoeding

Voor onze werkzaamheden bent u ons een vergoeding verschuldigd. Hieronder vindt u een specificatie van het bedrag dat wij zijn overeengekomen:

<i>inzake uw hypotheek*</i>	<i>€ 1.500,00</i>
TOTAAL	€ 1.500,00”

De algemene voorwaarden en het dienstverleningsdocument maken onderdeel uit van het adviesrapport. Consument heeft het adviesrapport op 16 april 2018 voor akkoord ondertekend.

- 2.4 De Adviseur heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij Munt Hypotheken.
- 2.5 De Adviseur heeft op 17 april 2018 een taxatieopdracht aan een taxateur verstrekt. De taxateur heeft de Woning op 23 april 2018 getaxeerd. De taxateur heeft de Adviseur op 26 april 2018 bericht dat hij het taxatierapport niet kon finaliseren, omdat hij voor een onderdeel afhankelijk was van informatie van de VvE en dat hij deze informatie nog niet had ontvangen. De benodigde informatie was op 1 mei 2018 beschikbaar, echter vanwege een storing bij het validatie-instituut, was het pas mogelijk om vanaf 15 mei 2018 taxatie-rapporten te laten valideren en te uploaden.

- 2.6 Munt Hypotheken heeft, zodra het dossier inclusief taxatierapport compleet was, op 15 mei 2018 de financieringsaanvraag beoordeeld.
Uit de door Munt Hypotheken verrichtte BKR-toets bleek dat Rabobank nog een krediet op naam van Consument had geregistreerd. Rabobank heeft, desgevraagd, het openstaande krediet op 16 mei 2018 verwijderd.
- 2.7 Tevens op 15 mei 2018 heeft de verkoper van de Woning Consument in gebreke gesteld en heeft Consument gesommeerd om uiterlijk 24 mei 2018 alsnog aan de verplichtingen uit hoofde van de koopovereenkomst te voldoen.
- 2.8 Op 17 mei 2018 heeft Munt Hypotheken een definitieve offerte uitgebracht, die door Adviseur dezelfde dag om 12:01u per e-mail aan Consument is toegestuurd. Consument heeft de Adviseur om 12:06 uur als volgt bericht:
- “De notaris heeft mij gisteren meegedeeld dat het vandaag niet meer lukt om de gelden te innen. Dus het is te laat. Ik heb het geld voor het appartement reeds overgemaakt. (...)”*
- 2.9 De akte van levering is uiteindelijk op 22 mei 2018 om 14:15u ondertekend.
- 2.10 Tussen Consument en de Adviseur is een geschil ontstaan over de advieskosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van het gedeelte van de advieskosten die zij wel heeft betaald, ter hoogte van € 750,00 en kwijtschelding van de resterende advieskosten ter van € 750,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenis uit de overeenkomst en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
- de Adviseur heeft op 16 april 2018 beloofd dat de hypotheekakte op 15 mei 2018 zou kunnen passeren. Deze datum is niet gehaald en dus is het financiële product niet tijdig geleverd. Dat deze datum niet is gehaald, is te wijten aan de Adviseur nu hij niet adequaat heeft gehandeld. De Adviseur neemt ten onrechte geen verantwoording voor zijn handelingen, maar legt de schuld bij anderen zoals de VvE, het validatie-instituut en de Rabobank;
 - de ingebrekestelling van de verkoper van de Woning heeft stress veroorzaakt;

- de Adviseur heeft, zonder overleg met Consument, de passeerdatum van de akte van hypothecaire geldlening verplaatst naar 22 mei 2018. Dit heeft voor problemen gezorgd vanwege de beoogde verbouwing en het materiaal dat voor die datum zou worden geleverd;
- Consument achtte het risico te groot dat de hypotheekakte ook op 22 mei 2018 niet zou kunnen passeren, vanwege de Pinksterdagen. De deadline lag voor haar op 16 mei 2018. Zij zag daarom geen andere mogelijkheid dan het aankoopbedrag van de Woning uit eigen middelen te voldoen en af te zien van de hypothecaire geldlening.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de door de Adviseur in rekening gebrachte advieskosten ter hoogte van € 1.500,00 gerechtvaardigd zijn. De Commissie oordeelt dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375.
- 4.3 De Commissie merkt op dat Consument zich met name heeft beklagd over de handelwijze van de Adviseur. In dat verband merkt de Commissie op dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur onder meer mag worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag en haar een reëel tijdpad van die aanvraag voorhoudt. Zie daarvoor Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-153.
- 4.4 De Commissie is in dit specifieke geval van oordeel dat de Adviseur deze verplichtingen niet heeft geschonden. Hoewel het niet de schoonheidsprijs verdient dat de Adviseur de passeerdatum heeft verplaatst zonder Consument hierin te kennen, viel deze datum wel (ruim) binnen de door de verkoper gestelde termijn, zoals in de ingebrekestelling gesteld.

- 4.5 In tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, volgt de Commissie het verweer van de Adviseur en oordeelt dat de vertraging veroorzaakt door de informatie die de taxateur van de VvE diende te verkrijgen en de storing bij het validatie-instituut en de registratie bij het BKR door de Rabobank, geen omstandigheden zijn die redelijkerwijs aan de Adviseur kunnen worden toegerekend. Daarbij komt dat het de keuze van Consument zelf was om de definitieve offerte van Munt Hypotheken niet te accepteren. Zij heeft deze beslissing bovendien genomen zonder de Adviseur hierin te kennen. De Adviseur is hierdoor de kans ontnomen om Consument ervan te overtuigen dat de termijn wel haalbaar was. De Adviseur heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat de deadline van 17 mei 2019 12:00 uur niet zo strikt bleek te zijn als Consument heeft gesteld. Adviseur heeft dat die betreffende ochtend immers nog telefonisch met het notariskantoor besproken. De uiterste passeerdatum van 24 mei 2018 was, ondanks de tussenliggende paasdagen, op die dag nog niet in het gedrang.
- 4.6 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument het gevoel had in onzekerheid te verkeren en dat dit stress bij haar opleverde, kan dit er niet toe leiden dat de Adviseur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen aanspraak meer kan maken op zijn volledige honorarium. Uit het adviesrapport, dat Consument voor akkoord heeft getekend en waarvan het dienstverleningsdocument en de algemene voorwaarden onderdeel uitmaken, volgt dat advieskosten van € 1.500,00 zijn overeengekomen. Gezien de door de Adviseur verrichte werkzaamheden, komt de Commissie dit bedrag niet onredelijk voor.
- 4.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen. Concreet houdt dit in dat Consument de Adviseur nog een bedrag van € 750,00 verschuldigd is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.