

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0670

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 januari 2022
Ingediend door	De consumenten
Tegen	Gabriël Financiële Bescherming B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	8 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de door hen aangekochte woning. Ze hebben zich beklagd over het traject bij de adviseur en gevorderd dat de adviseur 50% van het factuurbedrag laat vervallen. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is en wijst de vordering gedeeltelijk toe. De commissie beslist dat de adviseur het factuurbedrag dient te verminderen met 25%.

I Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten en 2) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 29 april 2022. Eén van de consumenten nam deel aan de hoorzitting namens hen beiden en namens de adviseur namen deel: [naam 1] en [naam 2].
- 1.3 De consument 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 In maart 2021 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de door hen aangekochte woning. De consumenten hadden ook een financiering nodig voor het renoveren van deze woning.

- 2.2 Op 3 april 2021 is de overeenkomst van opdracht tussen partijen tot stand gekomen. Partijen zijn voor de advies- en bemiddelingskosten een bedrag van € 2.350,- overeengekomen.
- 2.3 Op 7 april 2021 heeft de adviseur de consument een e-mail gestuurd. Daarin staat onder meer:

‘Zoals vanmiddag besproken:

Wat jullie maximaal kunnen lenen is circa €600.000, onder voorwaarde dat het keuze budget van [naam consument] volledig kan worden meegenomen. Momenteel kan ik nog geen goede financieringsopzet maken, omdat ik niet weet voor hoeveel jullie kunnen verbouwen en hoeveel eigen middelen jullie precies beschikbaar hebben en kunnen aantonen.

Ik wil jullie erg graag helpen met het leggen van deze best lastige puzzel en het is dan van groot belang dat jullie mijn adviezen volgen en vertrouwen. Vorige week hebben we afgesproken dat jullie eerst de werkgeversverklaringen zouden aanleveren, daarna zouden we bepalen wat jullie ongeveer kunnen lenen en hoeveel jullie aantoonbaar aan eigen middelen kunnen inbrengen. Vervolgens kijken naar wat noodzakelijk moet worden uitgevoerd volgens het bouwkundig rapport en daarna konden we bepalen hoeveel er daadwerkelijk overblijft voor een verbouwing. Als we deze zaken niet helder hebben in die volgorde, dan krijgen we de financiering niet rond. Nu geven jullie aan dat jullie al een verbouwing aan de taxateur hebben doorgegeven.

Ik voeg voor jullie beeld wel een financieringsopzet toe van een mogelijke opzet die ik vanmiddag met jullie heb besproken.’

- 2.4 Het adviesrapport maakt onderdeel uit van het dossier en dateert van 24 mei 2021. Daarin staat de financieringsopzet opgenomen:

‘Financieringsopzet

Om de hoogte van de hypotheek te bepalen hebben wij alle kosten die verband houden met de aankoop en financiering van de woning meegenomen in onderstaande financieringsopzet. Bij de afrekening van de notaris kunt u nog wel te maken krijgen met kosten die verband houden met het bezit van de woning, zoals bijvoorbeeld de verrekening van gemeentelijke belastingen, kosten voor nutsvoorzieningen. Deze eventuele kosten komen er nog bij.

Woning

Koopprijs woning € 522.500,00

Woning investeringen

Verbeteringen € 110.000,00

(...)

Eigen middelen

Opname uit budget € 47.462,00

Hypotheek

Hypotheken € 600.000,00

(...)

• *Uitgaande van de hierboven genoemde bedragen moet u € 47.462 aan eigen geld inbrengen. U heeft deze middelen deels zelf beschikbaar en € 35.000 zullen jullie als schenking ontvangen en bent ook bereid deze in te brengen.'*

2.5 Op 4 juni 2021 hebben de consumenten de adviseur bericht:

'In is inderdaad op de maken dat dit bedrag beschikbaar moet zijn. Op dat moment heb ik daar gedeeltelijk overheen gelezen en het opgevat als "dit geld moet eerst worden uitgegeven" Dat hebben we in die zin dus ook gedaan omdat onze aannemer, badkamer en vloer aanbetaald moest worden. Ik weet dat dit uiteindelijk uit het bouwdepot kan. Echter kan ik dit niet indienen voor 25 juni en ik weet ook niet wanneer ik dit geld dan ontvang.

Momenteel hebben wij uit eigen middelen het volgende al betaald:

(...)

+ _____

€12.892,39

Wij hebben destijds €14.555 aan eigen middelen

Een schenking van €35.000 opgegeven als beschikbaar vermogen.

Dat betekent dat er van de in totaal €49.555,- nog €36.662,61 beschikbaar is. Zoals uit de voorlopige nota van de notaris kan worden opgemaakt moet aan de notaris €45.027,63 betaald worden.

Dat betekent op dit moment een gat van €8365,02.

(...)

Daarnaast baal ik er heel erg van dat dit ergens op pagina 4 van de hypotheekofferte heeft gestaan, en alleen in tekst. De verdeling in bedragen had dit al vele malen duidelijker gemaakt. In het ontvangen advies is altijd gesproken over de koopsom en een bouwdepot van net geen €80.000. Het enige dat besproken is, is dat de bank wil dat je je eigen geld eerst uitgeeft.'

2.6 Waarop de adviseur heeft gereageerd:

'Vervelend dat er een misverstand is ontstaan over de hoogte van het bouwdepot.

Laat ik beginnen met dat ik en [naam medewerker] niet herkennen wat [naam consument] schrijft in zijn mail over een bouwdepot van iets minder dan €80.000. In de mailwisseling, in de offerte, in het taxatierapport en in het adviesrapport staat enkel een bedrag van € 110.000.

(...)

Ondanks dat hebben we in overleg met [naam geldverstrekker] toch een uitweg voor jullie kunnen vinden: De notaris kan de declaraties verzenden aan [naam geldverstrekker] met het verzoek het declaratiebedrag ter beschikking te stellen bij passeren. Deze declaraties moeten uiteraard overeen komen met het bouwplan in het taxatierapport en moeten van na 22 april (datum hypotheekaanvraag) zijn.

(...)

Wij verwachten jullie hiermee weer geholpen te hebben.'

2.7 Door de geldverstrekker is de toezegging niet nagekomen om een oplossing te bieden voor de datum van de overdracht van de woning bij de notaris. Om dit te herstellen heeft de geldverstrekker enkele uren voor het moment van passeren op 15 juni 2021 de afrekennota aangepast. De consumenten hadden één dag voor het passeren, op 14 juni 2021, echter zelf voor een oplossing gezorgd om het gat in de financieringsopzet te dichten. Zij hebben daartoe geld van familie geleend.

2.8 De adviseur heeft contact opgenomen met de geldverstrekker en gevraagd of ze bereid zijn de consumenten een vergoeding aan te bieden voor de gang van zaken. De geldverstrekker heeft dit afgewezen. Het dossier geeft blijk van e-mailcorrespondentie tussen de geldverstrekker en de adviseur. Daarin erkent de geldverstrekker de fout (van het niet tijdig nakomen van de toezegging) maar ziet geen reden voor compensatie omdat ze deze fout nog voor het moment van passeren hebben hersteld.

2.9 Op 20 oktober 2021 hebben de consumenten zich bij de adviseur beklagd over het traject en verzocht om een compensatievergoeding. De adviseur is ingegaan op hun klacht en heeft zijn standpunt toegelicht. Daarin is het verzoek van de consumenten afgewezen.

2.10 De consumenten hebben eind november 2021 de helft van het totale factuurbedrag van € 2.350,- voldaan, aldus € 1.750,-. De adviseur heeft hen per e-mail hiernaar gevraagd en, omdat een antwoord uitbleef, gerappelleerd. De consumenten hebben eind december 2021 per e-mail gereageerd:

'Het klopt dat we inderdaad nog niet hadden gereageerd, de mail stond klaar maar is blijkbaar niet verzonden.

*Het aanbod van het gespreid betalen waarderen we. Het is ook niet zo dat we überhaupt niets willen betalen, alleen blijven wij van mening dat we de gang van zaken omtrent het hypotheekadvies als onbehoorlijk hebben ervaren en met het doen van een betaling van 50% wilden wij dat ook aangeven. Daarom hebben we, na onze helse verbouwing, nu uiteindelijk wel een klacht bij het kifid ingediend.
(...)'*

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten hebben kort en zakelijk weergegeven het volgende aangevoerd.
- 2.12 De adviseur heeft bereikt dat de consumenten een financiering hebben verkregen maar daar is volgens de consumenten ook alles mee gezegd. Ze hebben het traject als zeer onplezierig en stressvol ervaren. Er is van alles misgegaan waarna de adviseur steeds boos aangaf dat dat kwam omdat de consumenten niet zouden luisteren. Zij zijn echter onvoldoende geïnformeerd en begeleid door de adviseur. De consumenten verkeerden in de veronderstelling dat zij de kosten voor de verbouwing zelf moesten betalen. Dat bleek niet zo te zijn. Indien zij duidelijk en tijdig waren geïnformeerd hierover door de adviseur hadden ze onderzocht op welke manier ze een overeenkomst met een aannemer aan konden gaan zonder dat er direct betaald hoefde te worden zodat ze eerst de datum van passeren bij de notaris konden afwachten.
- 2.13 De adviseur was ervan op de hoogte dat de aannemer betaald moest worden en heeft dat niet aan de geldverstrekker doorgegeven. De consumenten hebben zich in hele vervelende bochten moeten wringen om vlak voor de datum van het passeren bij de notaris het gat van € 15.000,- te dichten. Uiteindelijk is ze dat gelukt maar dit is niet wat de consumenten hadden mogen verwachten van het traject.
- 2.14 Ook zijn ze door de hypotheekadviseur meermaals onbeschoft te woord gestaan.
- 2.15 De adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur verwacht had mogen worden, aldus de consumenten. Zij vorderen kwijtschelding van 50% van het factuurbedrag van € 2.350,-.

Het verweer

- 2.16 De adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consumenten.
- 2.17 Naar de mening van de adviseur is geen sprake van een tekortkoming aan zijn zijde. In het dossier is alles goed vastgelegd en er is een duidelijk adviesrapport opgesteld. Ook is gedurende het hele traject uitgebreid gecommuniceerd met de consumenten. De geldverstrekker is gevraagd een oplossing te bieden nadat er een gat ontstond in de financieringsopzet en de geldverstrekker heeft dit toegezegd maar is dat niet tijdig nagekomen.

Ter herstel heeft de geldverstrekker enkele uren voordat de overdracht plaats zou vinden bij de notaris de afrekennota aangepast zodat de overdracht door kon gaan. Intussen hadden de consumenten zelf voor een oplossing gezorgd. Dat ze hiermee bezig waren is niet gecommuniceerd door de consumenten.

- 2.18 De adviseur betreurt dat de gang van zaken voor stress heeft gezorgd bij de consumenten. De communicatie met de consumenten verliep echter moeizaam. Uiteindelijk hebben de consumenten zonder toelichting slechts de helft van het factuurbedrag overgemaakt. De adviseur is veel langer dan gemiddeld met dit traject voor de consumenten bezig geweest omdat er sprake was van bijzonderheden zoals een negatieve BKR-notering, de benodigde stukken werden niet goed aangeleverd en de consumenten namen zelf initiatieven die afweken van wat er was afgesproken tijdens het traject. Hetgeen later door de adviseur gerepareerd moest worden.
- 2.19 De adviseur was er niet mee bekend dat de consumenten uitgaven moesten doen voor de verbouwing vóór het moment van de overdracht op 14 juni 2021. Door de adviseur is duidelijk aangegeven dat het bedrag van de eigen inbreng op het moment van passeren bij de notaris daadwerkelijk aanwezig moest zijn om de financiering te effectueren. De consumenten zijn daarvan afgeweken wat tot het probleem heeft geleid. Dit kan de adviseur niet worden verweten. Door de adviseur is tot slot betwist dat de consumenten onbeschoft door hem te woord zijn gestaan.

3 De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consumenten hebben zich beklagd over het adviestraject bij de adviseur dat heeft geleid tot het verkrijgen van een financiering voor de door de consumenten aangekochte woning. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur is tekortgeschoten in de uitoefening van zijn dienstverlening en gehouden kan worden de factuur voor advies- en bemiddelingskosten te matigen tot 50%. De commissie overweegt hiertoe als volgt.

Het juridisch kader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur 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.

- 3.3 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 zijn klanten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij een consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat deze een weloverwogen beslissing kan nemen.

Het oordeel van de commissie

- 3.4 De voornaamste klacht van de consumenten heeft betrekking op de begeleiding en informatievoorziening van de adviseur ten aanzien van de verbouwingkosten. Voor de consumenten was niet duidelijk dat de vereiste eigen inbreng in de financieringsopzet daadwerkelijk aanwezig moest zijn op het moment van de overdracht bij de notaris op 14 juni 2021. Van dit geld hebben zij vóór de datum van de overdracht verbouwingkosten voldaan aan de aannemer. Hetgeen tot problemen en veel stress bij de consumenten heeft geleid vlak voor de overdracht van de woning omdat er een gat in de financieringsopzet ontstond. Ze hebben aangevoerd zelf met veel moeite een oplossing gevonden te hebben voor het probleem en vorderen ter compensatie dat de adviseur wordt gehouden 50% van het factuurbedrag (van € 2.350,-) te laten vervallen.
- 3.5 De adviseur heeft daarentegen gesteld dat het contact met de consumenten moeizaam verliep en voor deze complexe aanvraag vereist was dat de consumenten goed de instructies van de adviseur volgden. Zij hebben dit volgens de adviseur niet gedaan en (meer dan ééns) op eigen initiatief gehandeld zonder overleg met de adviseur zodat de gevolgen voor hun eigen rekening dienen te komen.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten gegrond is wat betreft de informatievoorziening over de beschikbaarheid van de gelden van de eigen inbreng op het moment van de overdracht van de woning bij de notaris. Anders dan de adviseur stelt is de commissie van oordeel dat dit vereiste niet duidelijk uit de ingebrachte stukken blijkt. Anderzijds blijkt uit het dossier ook dat de consumenten eigen initiatieven hebben ontplooid zonder de adviseur tijdig op de hoogte te brengen, hetgeen heeft bijgedragen aan het ontstaan van het probleem.
- 3.7 Daarnaast hebben de consumenten zich beklagd over de bejegening door de adviseur en hebben zij gesteld dat zij onbeschoft te woord zijn gestaan. Bij de betwisting daarvan door de adviseur is dit niet komen vast te staan zodat dit klachtonderdeel zal worden afgewezen.

3.8 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consumenten deels gegrond is waarbij voor de commissie is komen vast te staan dat door de adviseur onvoldoende duidelijk is gecommuniceerd over het beschikbaar moeten zijn van de gelden van de eigen inbreng op het moment van de overdracht bij de notaris. Naar het oordeel van de commissie is het onder de hiervoor genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de adviseur aanspraak wil (blijven) maken op de volledige advies- en bemiddelingskosten van € 2.350,- die bij de consumenten in rekening zijn gebracht. De volledige vordering van de consumenten (kwijtschelding van 50% van het factuurbedrag) kan gelet op de feiten en omstandigheden die zich in de eigen risicosfeer van de consumenten bevinden en het oordeel dat het klachtonderdeel over de bejegening niet is komen vast te staan, niet worden toegewezen. De commissie is van oordeel dat een aanpassing van de factuur middels een vermindering met 25% van het factuurbedrag tot een billijke uitkomst leidt.

4 De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur het factuurbedrag van € 2.350,- met 25% vermindert binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl