

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0668

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	29 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	buro philip van den hurk V.O.F., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten stellen schade te hebben geleden doordat de adviseur een verkeerd rentepercentage heeft genoemd. De consumenten vorderen dat de adviseur de betaalde vergoeding voor zijn dienstverlening en de taxatiekosten vergoedt. De adviseur erkent dat er sprake is van een fout, maar stelt dat dit niet tot schade heeft geleid. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consumenten moet worden 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, waaronder het geluidsfragment; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 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.
- 1.3 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 De consumenten hebben met de medewerker van de adviseur (hierna: medewerker) contact opgenomen voor advies en/of bemiddeling over hun bestaande hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening).

- 2.2 In de hierop met de adviseur gesloten overeenkomst van opdracht van 16 juni 2022 staat dat de consumenten de geldlening willen toetsen aan hun huidige persoonlijke wensen, hun financiële situatie en aan de aanbiedingen in de markt. De hiervoor afgesproken vergoeding van € 3.750,- hebben de consumenten betaald.
- 2.3 De geldlening bestond uit twee leningdelen te weten een spaardeel van € 100.000,- en een aflossingsvrij deel van € 330.000,-. De rente voor beide leningdelen stond voor 6 maanden vast en diende per 1 november 2022 te worden herzien.
- 2.4 Na inventarisatie van de wensen en mogelijkheden van de consumenten is afgesproken dat de geldlening zou worden verlaagd door het spaarleningdeel af te lossen. Dit spaarleningdeel kon deels worden afgelost met de daaraan gekoppelde spaarverzekering. Het restant van dit spaarleningdeel zou worden omgezet naar een lineaire leenvorm met een rente voor 6 maanden vast. Dit lineaire leningdeel zou vervolgens binnen deze rentevastperiode geheel worden afgelost. Voor het aflossingsvrije leningdeel zou een rente van 20 jaar vast worden aangevraagd.
- 2.5 De geldverstrekker heeft hierop op 7 juli 2022 een zogenoemd ‘voorstel onder voorbehoud’ uitgebracht. In dit voorstel staat dat de rente voor het lineaire leningdeel 2,36% bedraagt voor 6 maanden vast en de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 3,9% voor 20 jaar vast. In het voorstel heeft de geldverstrekker gevraagd om een gevalideerd taxatierapport toe te sturen van de woning van de consumenten. De consumenten hebben het voorstel tijdig ondertekend en naar de geldverstrekker teruggestuurd.
- 2.6 Over de tariefklasse van het aflossingsvrije leningdeel staat in dit voorstel:
“(…) De hoogte van uw rente is onder andere afhankelijk van uw tariefklasse. De tariefklasse wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van het actuele leningsbedrag en de marktwaarde van uw woning. Het gaat om de marktwaarde zoals deze bij ons bekend is. Dit leningdeel valt in de klasse: 75% tot en met 90%(…)”
- 2.7 Het taxatierapport is de geldverstrekker toegestuurd op 14 juli 2022. Hierna heeft de geldverstrekker op 21 juli 2022 een offerte uitgebracht. In de offerte staan de rentetarieven en de maandlasten van beide leningdelen genoemd. Voor het lineaire leningdeel is het rentetarief op 2,36% gesteld en moet € 603,49 per maand worden betaald. De rente voor het aflossingsvrije leningdeel is op 2,7% gesteld en daarvoor bedraagt de maandlast € 1.017,50. De rente voor het aflossingsvrije leningdeel is ten opzichte met het hiervoor onder 2.5 genoemde voorstel gedaald met 0,2%. In de offerte staat verder dat dit leningdeel is geplaatst in de tariefklasse tot en met 75%.
- 2.8 De consumenten hebben deze offerte tijdig ondertekend en teruggestuurd naar de medewerker.
- 2.9 Kort na de ondertekening van deze offerte hebben de consumenten en de medewerker met elkaar contact over de hoogte van hun nieuwe maandlasten.

De medewerker heeft de consumenten hierover op 11 augustus 2022 gemaïld dat de hoge maandlasten 'weg' zijn na aflossing van het lineaire leningdeel. Dit leningdeel hebben de consumenten de volgende dag op 12 augustus 2022 afgelost.

- 2.10 Op 17 augustus 2022 heeft de medewerker de consumenten gemaïld:
“(…) Aflossing lineaire lening is zojuist telefonisch bevestigd. Wordt in september verwerkt. De constanthypotheek [het aflossingsvrije leningdeel] is aangepast naar een rente van 2,36%. (…)”
- 2.11 De consumenten hebben de medewerker op 29 september 2022 laten weten dat de geldverstrekker hen nog niet heeft geïnformeerd over de rente van 2,36% voor het aflossingsvrije leningdeel.
- 2.12 Na hierover met elkaar te hebben gecorrespondeerd hebben de consumenten en de medewerker telefonisch contact op 3 november 2022. De medewerker heeft tijdens dit telefoongesprek erkend dat hij in zijn mailbericht van 17 augustus 2022 een verkeerd rentepercentage heeft genoemd. De toen door hem genoemde rente van 2,36% was gekoppeld aan het lineaire leningdeel en niet aan het aflossingsvrije leningdeel. De medewerker heeft ook verteld dat de rente van het aflossingsvrije leningdeel niet verder kon worden verlaagd. Dit bleek niet mogelijk omdat de tariefklasse tot en met 75% de laagste tariefklasse is die de geldverstrekker aanbiedt. Tijdens het telefoongesprek hebben de consumenten de medewerker verteld dat ze het gesprek hebben opgenomen en een gesprek met de directeur willen aanvragen.
- 2.13 Dat gesprek heeft op woensdag 7 december 2022 plaatsgevonden. In de afspraakbevestiging staat dat de consumenten zullen worden ontvangen door de directeur van de adviseur en de medewerker. Omdat dit gesprek voor de consumenten niet tot een voor hen gewenste oplossing heeft geleid, hebben zij zich tot Kifid gewend.

De klacht en vordering

- 2.14 De consumenten klagen over het door de medewerker verkeerd doorgegeven rentepercentage van het aflossingsvrije leningdeel en hebben daarvoor de volgende argumenten aangedragen.
- 2.15 De consumenten hebben over de hoogte van de maandlasten na de acceptatie van de offerte en na de omzetting van de geldlening verschillende malen contact met de medewerker opgenomen. De consumenten vroegen zich daarbij af of ze toch niet te vroeg de offerte voor akkoord hadden ondertekend. De medewerker heeft hen gemaïld over de verlaging van de lasten na de aflossing van het lineaire deel en ook dat de rente van het aflossingsvrije leningdeel zou dalen naar 2,36%. Dit bleek na verloop van tijd onjuist te zijn. De rente bleef namelijk 2,7%. De consumenten vinden dat consequenties moeten worden verbonden aan deze fout van de medewerker.

- 2.16 De consumenten hebben uiteindelijk gevorderd dat de medewerker hen een bedrag van € 4.600,- moet betalen. Dit zijn de kosten van de oversluiting zoals de aan de adviseur betaalde vergoeding van € 3.750,- en de betaalde taxatiekosten van € 850,-. De consumenten zijn ontevreden over de wijze waarop de taxateur de taxatie uitvoerde.
- 2.17 De consumenten vinden dat de medewerker meer bezig was met het 'binnen halen' van diverse familieleden dan met hun financiële situatie. De medewerker had zijn aandacht moeten richten op zijn bestaande klanten te weten de consumenten en niet op zoek moeten gaan naar nieuwe klanten, aldus de consumenten. De consumenten vinden dat de medewerker zich niet goed voorbereidde. Zo wist hij niet precies hoe hoog de opgebouwde spaarverzekering was en klopte zijn informatie niet over de hoogte van de maandlasten vóór de omzetting van de geldlening. Ook hebben de consumenten zich gestoord aan de slechte bereikbaarheid van de medewerker.
- 2.18 Over het gesprek op 7 december 2022 op het kantoor van de adviseur hebben de consumenten nog opgemerkt dat het gesprek op een bepaald moment op hun verzoek is voortgezet buiten de aanwezigheid van de medewerker. Een oplossing van de klacht is toen echter niet gevonden. De gehele gang van zaken heeft bij de consumenten veel emoties losgemaakt.

Het verweer

- 2.19 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 De vraag die aan de commissie ter beantwoording is voorgelegd is of de adviseur de consumenten € 4.600,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat de adviseur hiertoe niet kan worden verplicht. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Geen schade

- 3.2 Partijen zijn het erover eens dat de medewerker een fout heeft gemaakt door de consumenten te mailen dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 2,36% bedroeg.
- 3.3 Omdat de medewerker een fout heeft gemaakt moet onderzocht worden of de consumenten recht hebben op schadevergoeding. De commissie overweegt dat een recht op schadevergoeding bestaat als die schade door de fout van de medewerker is ontstaan. Maar hiervan is in dit geval geen sprake. De gevorderde schade bestaat namelijk uit de betaalde vergoeding voor de dienstverlening van de adviseur en de betaalde taxatiekosten.

3.4 Deze kostenposten hadden de consumenten ook moeten betalen als de fout niet was gemaakt. De consumenten moesten immers voor de werkzaamheden van de adviseur de afgesproken advies-en bemiddelingsvergoeding betalen. En ook dienden zij de taxatiekosten te betalen om aanspraak te kunnen maken op een lagere rente. De conclusie luidt dan ook dat de adviseur niet verplicht is de gevorderde schadevergoeding te betalen.

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 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