

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-058 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 24 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument was voornemens te emigreren naar [land]. Consument heeft zich tot bepaalde geldverstrekkers gewend voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning in [land]. Zijn aanvraag is door deze geldverstrekkers afgewezen met als afwijzingsgrond de emigratie. Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van het verkrijgen van een financiering voor de woning in [land]. Hij heeft de Adviseur in kennis gesteld van de afwijzingen. De Adviseur heeft dezelfde geldverstrekkers benaderd en de aanvraag is wederom afgewezen met de emigratie als afwijzingsgrond. De Adviseur heeft voor zijn werkzaamheden een adviesvergoeding in rekening gebracht. Consument heeft gesteld en onderbouwd dat hij de opdracht niet had verstrekt indien de Adviseur geen onjuiste verwachtingen had gewekt. Consument heeft terugbetaling van de adviesvergoeding gevorderd. De Commissie oordeelt dat het in dit specifieke geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de adviesvergoeding. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur en
- de reactie van Consument van 21 december 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast 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 uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in augustus 2017 de eigen woning in Nederland verkocht en zal emigreren naar [land]. Consument heeft enkele geldverstrekkers (in ieder geval de Rabobank en Obvion) benaderd voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning in [land]. De aanvragen van Consument zijn door de geldverstrekkers afgewezen.
- 2.2 Consument heeft verschillende beleggingspanden in Nederland en verkrijgt inkomsten uit de verhuur van deze panden.
- 2.3 Consument heeft de Adviseur benaderd, naar aanleiding van een tekst op de website van de Adviseur, voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van de woning in [land].
- 2.4 De tekst op de website van de Adviseur vermeldt onder andere dat de mogelijkheden voor het verkrijgen van een financiering ten behoeve van een woning in het buitenland beperkt zijn maar dat door afwijkende regelgeving in de verschillende Europese landen er (onder bepaalde voorwaarden) concrete mogelijkheden zijn voor het verkrijgen van een financiering voor woningen in, onder andere, [land].
- 2.5 Op 10 augustus 2017 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden op het kantoor van de Adviseur. Uit het dossier blijkt dat partijen hebben gesproken over de aankoop van onroerend goed in [land] alwaar Consument zal gaan wonen. De Adviseur zal onderzoeken in hoeverre huurinkomsten van de beleggingspanden van Consument als basis kunnen dienen voor het verkrijgen van een financiering voor het onroerend goed in [land].
- 2.6 In de periode tussen 11 augustus 2017 en 23 augustus 2017 heeft de Adviseur onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor het verkrijgen van een financiering door Consument op basis van zijn inkomsten uit verhuur.
- 2.7 Op 23 augustus 2017 is de overeenkomst van opdracht door Consument voor akkoord ondertekend en heeft de Adviseur bij Consument aanvullende stukken opgevraagd. In de overeenkomst van opdracht staat:

(...)

Wat is uw vraag?

U wilt graag de lening op de appartementen in [woonplaats] verhogen naar € 130.000,-. Doelstelling hiervan is de aankoop van onroerend goed in [land]. Vraag hierbij is of het in Nederland achterblijvende inkomen (de huurinkomsten van de appartementen) voldoende zijn om de financiering aan te kunnen gaan. Dit gaan we voor u inzichtelijk maken en aangeven welke leencapaciteit u heeft.

(...)

Naar aanleiding van uw vraag gaan wij voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

- *Berekenen of een andere geldverstrekker uw hypotheekaanvraag kan accepteren op basis van de waarde van de woning en uw financiële situatie.*

(...)

Welke vergoeding betaalt u ons?

U betaalt ons een vergoeding voor de werkzaamheden zoals hierboven vermeld. Deze vergoeding bedraagt in totaal € 500,-.

(...)

- 2.8 Op 24 augustus 2017 heeft de Adviseur een email gestuurd naar de contactpersoon bij de Rabobank over de aanvraag van Consument. In deze email staat:

(...)

Nadat ze in [land] zijn gaan wonen verkrijgen zij in [land] inkomen door zakelijke activiteiten (...). Graag verneem ik de leencapaciteit op basis van de huurinkomsten, zodat we na kunnen gaan welke financieringsmogelijkheden de klanten hebben.

(...)

- 2.9 Op 30 augustus 2017 heeft de Rabobank de aanvraag afgewezen omdat zij geen hypothecaire geldleningen verstrekt aan niet-ingezetenen van Nederland. Uit het dossier blijkt dat de Adviseur een positieve verwachting had ten aanzien van de aanvraag bij de Rabobank en dit naar Consument heeft geuit.
- 2.10 Op 31 augustus 2017 heeft de Adviseur contact opgenomen met Obvion en de vraag gesteld of zij een financiering verstrekt op basis van onroerend goed dat wordt gebruikt voor verhuur.
- 2.11 Op 4 september 2017 heeft de Adviseur Consument een email gestuurd waarin hij Consument te kennen geeft dat Obvion heeft laten weten geen hypothecaire geldleningen te verstrekken aan niet-ingezetenen van Nederland. De Adviseur heeft daarbij aangegeven dat er geen geldverstrekkers meer zijn waar mogelijk de financiering kan worden verkregen.
- 2.12 Consument heeft op 4 september 2017 zijn klacht geuit naar de Adviseur en verzocht de reeds betaalde vergoeding van € 500,- terug te betalen. De Adviseur heeft dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van de door hem betaalde advieskosten van € 500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden omdat hij niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 3.3 Consument heeft hiertoe aangevoerd dat de Adviseur hem heeft misleid en ten onrechte een vergoeding van € 500,- heeft geïncasseerd.

De Adviseur was ervan op de hoogte dat Consument reeds navraag had gedaan bij meerdere geldverstrekkers zoals de Rabobank en Obvion en dat deze zijn aanvraag voor het verstrekken van de financiering hebben afgewezen. De Adviseur heeft vervolgens toezeggingen gedaan dat hij door zijn ervaring en zijn contacten succesvol zal kunnen bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering. De Adviseur heeft toegezegd dat het geen vraag is of een financiering zal worden verstrekt maar hoeveel de som van de financiering precies zal bedragen. De uitlatingen van de Adviseur zijn de reden geweest voor Consument om de overeenkomst van opdracht te ondertekenen en de advieskosten te betalen. Omdat Consument heeft aangegeven dat zijn aanvragen eerder zijn afgewezen en de Adviseur toezeggingen heeft gedaan ten aanzien van het verkrijgen van de financiering heeft Consument mogen vertrouwen op het slagen van de bemiddeling door de Adviseur ofwel erop mogen vertrouwen dat de emigratie naar [land] niet de reden van afwijzing zou zijn. Nu de bemiddeling van de Adviseur niet tot een succesvol resultaat heeft geleid omdat de aangesproken geldverstrekkers dergelijke financiering niet bieden aan niet-ingezetenen heeft de Adviseur onrechtmatig gehandeld en heeft Consument schade geleden in de vorm van de betaalde advieskosten.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur zich op het standpunt mag (blijven) stellen dat Consument aan hem de met de overeenkomst van opdracht samenhangende vergoeding van € 500,- verschuldigd blijft.
- 4.2 Partijen hebben afgesproken dat de Adviseur zal onderzoeken of de financieringsaanvraag door (een andere) geldverstrekker kan worden geaccepteerd op basis van de waarde van de woning en de financiële situatie van Consument. Consument betaalt de Adviseur hiervoor een vergoeding van € 500,-.
- 4.3 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, verder BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De Adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.
- 4.4 Consument stelt dat de Adviseur zich zelfverzekerd heeft uitgelaten over zijn connecties en vaardigheden en mondeling toezeggingen heeft gedaan dat zijn bemiddeling zou slagen. De Commissie merkt op dat zij niet bij de gesprekken aanwezig is geweest. Wat tijdens die gesprekken door de Adviseur is gezegd kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling omdat bewijs ten aanzien van de inhoud van die gesprekken ontbreekt. De Commissie gaat alleen uit van hetgeen zij op basis van de stukken in het dossier heeft kunnen vaststellen.

- 4.5 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag in dit specifieke geval worden verwacht dat hij eerst onderzoek doet naar de voorvraag die hier speelt, namelijk of Consument als gevolg van de emigratie in aanmerking komt voor een financiering. Dit feit was de Adviseur bekend, en met name was de Adviseur bekend met het feit dat eerdere aanvragen van Consument zijn afgewezen om deze reden.
De Adviseur had moeten onderkennen dat de eerste vraag was of Consument als toekomstig niet-ingezetene van Nederland een financiering zou kunnen krijgen bij een van de aangesproken geldverstrekkers. Door zich te concentreren op de vraag naar leencapaciteit heeft de Adviseur onvoldoende gedaan met de kennis omtrent de eerdere afwijzingen en daarmee het belang van de emigratie van Consument bij de aanvraag miskend. De Adviseur heeft de verwachting gewekt dat de emigratie van Consument geen belemmering zou vormen.
- 4.6 Consument heeft gesteld en onderbouwd dat hij de overeenkomst van opdracht niet was aangegaan indien hij niet had vertrouwd op de mogelijkheid om een financiering te krijgen ondanks de emigratie naar [land]. Consument had tenslotte al afwijzingen gehad van de geldverstrekkers die vervolgens weer door de Adviseur zijn benaderd.
- 4.7 Anderzijds heeft de Adviseur voor Consument werkzaamheden verricht. De werkzaamheden van de Adviseur hebben onder meer bestaan uit het inventariseren van de situatie en de wensen van Consument, het opvragen en bundelen van stukken en het opvragen van informatie bij verschillende geldverstrekkers. Echter, gelet op de onder r.o. 4.5 en 4.6 genoemde omstandigheden is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de adviesvergoeding van € 500,-. De Adviseur zal derhalve de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering toe.

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 500,-.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.