

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0053

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
drs. P.M. Mallekoote, en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	18 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Marceau Schampers Financieel Adviseur t.h.o.d.n. Schampers Hypotheekadvies, gevestigd te Helmond, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument heeft de adviseur ingeschakeld voor advies over en bemiddeling bij het oversluiten van zijn hypotheek en het verkrijgen van een financiering voor de bouw van een garage. Tijdens het adviestraject heeft de adviseur ten onrechte aangenomen dat de bank de geldigheidsduur van het renteaanbod zou verlengen waarna het renteaanbod is komen te vervallen. De consument stelt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door de termijnen niet goed te bewaken en dat hij hierdoor schade lijdt. De consument vordert dat de adviseur hem deze schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de adviseur tekort is geschoten in zijn verplichtingen tegenover de consument. Van schade is naar het oordeel van de commissie echter geen sprake. De 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de adviseur; 6) de spreek aantekeningen van de consument; 7) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 8) de reactie daarop van de adviseur na de hoorzitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 mei 2023. Op de hoorzitting waren de consument en zijn partner mevrouw [naam 1] aanwezig. De adviseur is in persoon verschenen tezamen met zijn advocaat, mr. J.H. Huitema.
- 1.3 Na de hoorzitting heeft de commissie partijen in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over het causaal verband tussen de gestelde tekortkoming van de adviseur en de hoogte van de schade.

- 1.4 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.5 De consument heeft ook een klacht ingediend tegen de bank. De klacht tegen de bank is behandeld onder dossiernummer [dossiernummer]. Deze klachten zijn tijdens de hoorzitting gevoegd behandeld.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft de adviseur ingeschakeld voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening (hierna: de lening). Met de lening zou de bestaande hypothecaire geldlening van de consument worden overgesloten en zou de bouw van een nieuwe garage worden gefinancierd.
- 2.2 Op 6 april 2022 heeft de adviseur een aanvraag voor de lening (hierna: de aanvraag) bij de bank ingediend. Op diezelfde dag heeft de bank een renteaanbod (hierna: het renteaanbod) uitgebracht. Het rentepercentage in het renteaanbod bedroeg 2,48% en 2,64%. De rentevastperiode was 20 jaar. In het renteaanbod staat voor zover relevant het volgende:

“HOE LANG IS HET RENTEAANBOD GELDIG?

Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 20 april 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 7 juli 2022. Daarna vervalt dit aanbod.

(...)

U ontvangt van ons een offerte

Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 7 juni 2022. Zodra alle informatie positief door ons is beoordeeld, ontvangt u van ons een offerte. Wanneer de door u ondertekende offerte uiterlijk 14 dagen na het uitbrengen van deze offerte door ons is ontvangen, blijft deze geldig tot en met 5 oktober 2022. Na deze datum vervalt de offerte.”

In het renteaanbod heeft de bank opgesomd welke stukken de bank nodig heeft om de aanvraag te kunnen beoordelen. De bank heeft onder andere gevraagd om een recent en gevalideerd taxatierapport.

- 2.3 De consument heeft het renteaanbod op 15 april 2022 voor akkoord ondertekend. In de periode daarna heeft de consument diverse stukken verzameld en vervolgens door de adviseur bij de bank laten aanleveren. De consument beschikte over een verouderd taxatie-rapport uit 2019. De adviseur heeft eerst dit verouderde taxatierapport aangeleverd zodat de bank alvast kon beginnen met de beoordeling van de aanvraag.
- 2.4 Bij brieven van 2 en 17 mei 2022 heeft de bank bij de adviseur aanvullende informatie en documenten opgevraagd.

- 2.5 Op 1 juni 2022 heeft de adviseur de bank gebeld en gesproken met een acceptant van de bank (hierna: de acceptant). De bank heeft de audio-opname en het transcript van dit gesprek overgelegd. Hetgeen door de adviseur is gezegd is in zwart weergegeven. Hetgeen door de acceptant is gezegd is in blauw weergegeven.

“Goedemorgen, je spreekt met [naam adviseur]. Ik had een vraag over nummertje [nummer renteaanbod]

Ja op naam van [naam consument]

Ja, daar staat in: als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 20 april 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 7 juli 2022. Daarna vervalt dit aanbod. Hoe hard is die datum 7 juli?

Ja, wij hebben op dit moment een enorme storing dus ik kan geen stukken openen dus ik kan niet met je meekijken.

Nee dat begrijp ik maar die offertes bij jullie zijn gewoon die drie plus drie - standaard 6 maanden geldig toch?

Ja we gaan eerst natuurlijk uit van die drie maanden en daarna wordt als het dan nog doorloopt dan wordt het inderdaad automatisch drie maanden verlengd. Maar in beginsel houden we rekening met die drie maanden.

Oké maar er staat – als we de gevraagde documenten hebben ontvangen, beoordelen we uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 7 juni. 7 juni is over een paar dagen. Wat gebeurt er als jullie dan niet al die documenten hebben?

Ja maar ik zie al dat wij alle stukken compleet hebben.

Ja oké dat klopt maar dan wordt er misschien nog iets afgekeurd ofzo

Ja maar op 7 juni moet het dossier al een keer beoordeeld zijn. En dan wordt die eigenlijk gewoon automatisch twee weken weer verlengd vanaf die 7 juni. Dus het is dus zo dat de eerste beoordeling voor die 7 juni plaats moet hebben gevonden. En het is dus niet zo dat het dossier per 7 juni ineens is vervallen.”

- 2.6 Per brief van 3 juni 2022 heeft de bank de adviseur laten weten dat het aangeleverde taxatierapport is afgekeurd en dat er een nieuw gevalideerd taxatierapport moet worden aangeleverd.

- 2.7 Op 21 juni 2022 heeft de consument de adviseur de volgende e-mail toegezonden:

“(…) De taxateur heeft aangegeven dat 500.000 taxatie geen probleem moet zijn.

Ik heb contact gehad met de aannemer en zijn nu aan het wachten op zijn nieuwe voorstel. Als dat past binnen het plaatje, kunnen we eindelijk alles in gang gaan zetten lijkt me.

Er is dan nog wel een officiële bouwvergunning nodig, maar de gemeente heeft bij voor overleg aangegeven dat ze een uitzondering willen maken en in principe akkoord zijn.

Wanneer moeten we de hypotheek op zijn laatst definitief maken om van de vastgezette rente gebruik te kunnen maken?

Dus.. wat is onze deadline?

Ik hoor graag van je”

Deze e-mail heeft de adviseur niet beantwoord.

- 2.8 Op 7 juli 2022 is het renteaanbod komen te vervallen vanwege het verstrijken van de geldigheidstermijn.
- 2.9 Per mail van 16 juli 2022 heeft de consument de adviseur gemaild. In de mail staat het volgende:
- "(...) Ik heb je gebeld en jij hebt aangegeven niet meer te kunnen wachten op de definitieve prijs van de aannemer, dus dat we langzaam alles maar in gang moesten gaan zetten.
Wat zijn nu de volgende stappen?
· Welke nieuwe of definitieve documenten heb jij van mij nodig?
· Wanneer zal ik de taxateur inplannen? (zsm?)
Kan jij ongeveer een verloop aangeven van de nog te nemen stappen en de tijd die daar voor nodig is (of hoe snel dit moet?)(...)"*
- 2.10 De adviseur heeft de in 2.9 geciteerde mail als volgt beantwoord:
- "Ik heb een NWWI-taxatierapport nodig.
Als de huidige waarde al minimaal € 500.000,= is dan hoeft de verbouwing niet meegenomen te worden in het taxatierapport. Anders moet er een verbouwing opgenomen worden van € 131.256,= waardoor de waarde na verbouw boven de € 500.000,= uitkomt."*
- 2.11 Op 24 juli 2022 heeft de bank de aanvraag beëindigd en de adviseur hierover geïnformeerd.
- 2.12 Op 25 juli 2022 heeft de adviseur de consument laten weten dat de bank de aanvraag heeft beëindigd. Op 26 juli 2022 had de consument een afspraak met de makelaar om de woning te laten taxeren.
- 2.13 Per e-mail van 5 augustus 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. In de mail legt de consument uit dat de adviseur tegenover hem heeft verklaard dat de bank op 1 juni 2022 had toegezegd dat het taxatierapport later kon worden ingediend. De consument heeft de bank daarom verzocht om het renteaanbod te verlengen.
- 2.14 Bij brief van 11 augustus 2022 heeft de bank de klacht van de consument en zijn verzoek om het renteaanbod te verlengen afgewezen. De bank verwijst in haar brief naar de brief aan de adviseur van 3 juni 2022 waarin zij vraagt om een gevalideerd taxatierapport aan te leveren. Verder schrijft zij dat er geen toezegging is gedaan dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 kon worden aangeleverd.
- 2.15 Per mail van 13 augustus 2022 heeft de consument de mail van de bank doorgestuurd naar de adviseur. In de mail staat voor zover relevant het volgende:
- "(...) Wat ons erg dwars zit en wat afwijkt van jouw uitspraak, is dat hier letterlijk geschreven wordt dat Florius jou er 3 juni op gewezen heeft dat ze nog stukken (in dit geval een gevalideerd taxatierapport) moesten ontvangen voor 7 juli. Dit was makkelijk haalbaar geweest en wij begrijpen dus ook niet waar jouw uitspraak vandaan komt dat er tijd genoeg zou zijn en waar dit alles fout is gegaan."*

De afwijzing van het dossier/hypotheek kost ons indirect meer dan €50.000 op termijn en tevens staat de gehele haalbaarheid van het plan op losse schroeven hierdoor. (...)

Graag ontvangen wij van jou een reactie waarom het verhaal van Florius haaks staat op het geen jij ons verteld hebt. (...)"

2.16 De adviseur heeft de e-mail van de consument als volgt beantwoord:

"Dat er een nieuw taxatierapport aangeleverd moest worden wisten we al van begin af aan. Echter duurde en duurde het maar voordat jouw aannemer een bedrag voor de verbouw kon geven. (zie mail in bijlage van 21 juni)

Het was dus zeker niet makkelijk, wellicht onmogelijk, geweest om voor 7 juli het taxatierapport aan te leveren. Daarom heb ik destijds ook gebeld met Florius over de datum van het aanleveren van de stukken. Mij is toen verteld dat als het dossier voor 7 juli voor de eerste keer beoordeeld was, dat deze datum niet hard was en dat documenten ook na die datum mochten worden aangeleverd.

Florius heeft mij op 3 juni er niet op gewezen dat de documenten voor 7 juli aangeleverd moesten worden. Wel heeft Florius een rappel (zie bijlage) gestuurd waarin om een taxatierapport wordt gevraagd waar ook nog bij staat 'zoals besproken'. Hopelijk heb je nu een wat beter inzicht wat er is gebeurd en geschreven door Florius. Heb je er nog vragen over dan verneem ik dat graag."

2.17 Op 7 september 2022 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend over zowel de adviseur als de bank.

2.18 Op 16 januari 2023 heeft de consument door bemiddeling van een andere adviseur een hypothecaire geldlening (hierna: de hypothecaire geldlening) afgesloten bij een andere geldverstrekker. Met deze geldverstrekker is een variabel rentepercentage overeengekomen. Op de offerte is een variabel rentepercentage van 2,28% vermeld. De consument heeft te kennen gegeven dat hij vanwege de rentestijging in de maanden daarvoor niet heeft gekozen voor een rentevastperiode van 20 jaar omdat dit inmiddels niet meer gunstig was.

De klacht en vordering

2.19 De consument vordert dat de adviseur schadevergoeding van € 50.000,- betaalt. De consument voert hiertoe het volgende aan.

2.20 De consument stelt dat de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens hem. De consument heeft de adviseur ingeschakeld om hem van een goed advies te voorzien en om te bemiddelen bij de totstandkoming van de lening. De adviseur is hier echter tekort in geschoten. Volgens de adviseur was er nog voldoende tijd om het taxatierapport aan te leveren, nu de bank hem mondeling had toegezegd dat het renteaanbod na 7 juli 2022 automatisch zou worden verlengd. De bank beweert echter dat zij een dergelijke toezegging niet heeft gedaan. Omdat het dossier op 7 juli 2022 nog niet compleet was, verviel het renteaanbod per die datum en heeft de bank de aanvraag beëindigd. De adviseur heeft ten onrechte aangenomen dat de bank het renteaanbod ook na 7 juli 2022 gestand zou doen.

De adviseur had bij de bank navraag moeten doen over de geldende termijnen. Hij had dit vervolgens aan de consument terug kunnen koppelen. Volgens de consument was er geen enkele reden om het taxatierapport niet op tijd aan te leveren.

- 2.21 Doordat het renteaanbod is vervallen, lijdt de consument renteschade. Het verschil tussen de rente in het renteaanbod van 2,48 en 2,68% en de rente die hij voor zijn huidige hypothecaire geldlening betaalt, bedraagt volgens de consument 1,5%. De consument begroot zijn schade op circa € 50.000,-.

Het verweer

- 2.22 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht tegenover de consument. Wanneer die vraag bevestigend wordt beantwoord, komt de commissie toe aan de vraag of de consument door die tekortkoming van de adviseur schade heeft geleden. De commissie oordeelt dat de adviseur tekortgeschoten in zijn zorgplicht tegenover de consument. Van schade (in juridische zin) is naar het oordeel van de commissie echter geen sprake. Hierna licht de commissie haar oordeel toe.

Zorgplicht hypotheekadviseur

- 3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens artikel 7:401 BW dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg 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 de voortgang van een aanvraag bewaakt en de tijdlijnen in de gaten houdt.

- 3.3 De commissie zal hierna beoordelen of de adviseur zich als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur heeft gedragen.

De adviseur heeft zich niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur gedragen

- 3.4 De bank heeft de opname van het gesprek tussen de acceptant van de bank en de adviseur van 1 juni 2022 overgelegd.

¹ Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

De commissie heeft de opname beluisterd en zij kan hieruit niet afleiden dat de bank daadwerkelijk heeft toegezegd dat de stukken ook nog na 7 juli 2022 konden worden aangeleverd (zie 2.5). Wel maakt zij uit het gesprek op dat de adviseur vraagt wat er gebeurt als de bank op 7 juni 2022 nog niet alle stukken heeft. Na enig heen en weer praten zegt de acceptant dat het dossier van de consument compleet is.

Dit was niet juist, omdat een recent en gevalideerd taxatierapport ontbrak. Maar de adviseur wist dat uiteraard. Vervolgens reageert de adviseur met de opmerking *“maar dan wordt er misschien nog iets afgekeurd ofzo”*. Dan zegt de acceptant dat het dossier op 7 juni al een keer beoordeeld moet zijn. En dan wordt die eigenlijk gewoon automatisch twee weken weer verlengd vanaf die 7 juni. Het is volgens de acceptant dus zo dat de eerste beoordeling voor die 7 juni moet hebben plaatsgevonden. Maar over de situatie van de consument heeft de acceptant niet gesproken, namelijk dat hij nog geen recent en gevalideerd taxatierapport heeft overgelegd. Over de door de adviseur gestelde verlenging van het renteaanbod is in het geheel niet gesproken. De lezing van het telefoongesprek van de adviseur wordt door de opname niet onderschreven. Dit betekent dat een toezegging van de bank dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 mocht worden aangeleverd niet is komen vast te staan. De commissie is dan ook van oordeel dat de adviseur de mededeling van de bank niet heeft mogen opvatten als een toezegging dat de geldigheidsduur van het renteaanbod zou worden verlengd en dat het ook nog na 7 juli 2022 nog mogelijk was om stukken aan te leveren.

- 3.5 Omdat de adviseur ten onrechte heeft aangenomen dat de geldigheidsduur van het renteaanbod zou worden verlengd, heeft hij onvoldoende zicht gehad op de tijdlijnen die in dit geval golden en de consument hierover verkeerd geïnformeerd. Hoewel de adviseur betwist onzorgvuldig te hebben gehandeld en stelt dat hij de consument wel heeft gewezen op te halen deadlines, wordt deze stelling niet ondersteund door de stukken. Ook vindt de commissie het niet aannemelijk dat de adviseur dit zou hebben gedaan aangezien de consument dan niet op 21 juni 2022 zou hebben gevraagd wat de deadline is om stukken aan te leveren. Voor zover door de commissie op basis van het dossier is na te gaan, heeft de adviseur de consument niet eerder dan op 19 juli 2022 laten weten dat het taxatie-rapport moest worden aangeleverd. Toen was het echter al te laat. Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument (hierna: ook wel de fout).

Verlies van een kans op een gunstig rentetarief?

- 3.6 De volgende vraag is of de consument schade heeft geleden door de fout van de adviseur. Deze vraag wordt beantwoord door een vergelijking te maken van de financiële situatie van de consument nadat de adviseur de fout heeft gemaakt met de hypothetische financiële situatie dat de adviseur die fout niet had gemaakt. Die vergelijking is in dit geval niet makkelijk te maken. Het rentepercentage dat de consument voor zijn huidige lening betaalt staat vast.

Maar onzeker is of de consument het rentepercentage uit het renteaanbod zou hebben betaald als de adviseur de fout niet had gemaakt. De bank moest de aanvraag van de hypothecaire lening van de consument namelijk nog inhoudelijk beoordelen. Zij is daar echter niet meer aan toegekomen omdat zij de aanvraagprocedure zelf heeft beëindigd nadat het renteaanbod was vervallen. Of de inhoudelijke beoordeling tot een toe- of afwijzing zou hebben geleid is daardoor niet bekend.

- 3.7 Er kan wel worden aangenomen dat de consument door de fout van de adviseur de kans is ontnomen op een lening van de bank tegen de rente uit het renteaanbod. Als de adviseur de termijn van het renteaanbod niet had laten verstrijken, dan zou de bank de aanvraag van de consument in elk geval hebben beoordeeld. In dat geval had de consument dus een kans op een lening tegen het gunstige rentepercentage. Die kans heeft de adviseur hem dus ontnomen.
- 3.8 De commissie moet vervolgens schatten hoe groot de kans is dat bij het wegdenken van de fout van de adviseur de consument de lening tegen het gunstige rentepercentage daadwerkelijk had gekregen. Naar het oordeel van de commissie is die kans in de gegeven omstandigheden niet reëel. Het is te onzeker of de bank een offerte voor de lening had willen uitbrengen. Het is namelijk onbepaald welke waarde de taxateur in juni 2022 aan de woning zou hebben toegekend en of de woningwaarde voor de bank gelet op haar beleid voldoende was om de aanvraag te fatteren. Dat de taxateur de consument vooraf zou hebben aangegeven dat een waarde van € 500.000,- geen probleem zou moeten zijn, maakt dit oordeel niet anders. Bij gebrek aan een taxatierapport van die datum blijft dat een te onzekere factor. Daarnaast was er sprake van een probleem in het bestuursrechtelijke traject. De aanvraag van de consument was namelijk bedoeld om zijn bestaande lening over te sluiten en om de bouw van een garage te financieren. Maar voor de bouw van de garage had de gemeente ten tijde van de aanvraag van de lening nog geen definitieve omgevingsvergunning verleend. De bank stelt bij een ingrijpende verbouwing en/of nieuwbouw een omgevingsvergunning als eis. De consument stelt nog dat hij al wel een toezegging van de gemeente had ontvangen. Maar dat betekent niet dat de bank onder die omstandigheden bereid zou zijn geweest de consument een offerte te verstrekken. Onder deze omstandigheden is de kans, dat de bank de lening aan de consument zou hebben verstrekt, te klein. Ook als de adviseur de termijn van het renteaanbod niet had laten verstrijken.

Wat is de conclusie?

- 3.9 De conclusie is dat de adviseur tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht jegens de consument en de klacht op dit punt derhalve gegrond is, maar dat er van schade in juridische zin geen sprake is. De adviseur is niet aansprakelijk voor de schade die de consument stelt te lijden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 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 – 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