

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-614
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Assurantie-Adviesbureau A.K. Bakker-Bloem, gevestigd te Ridderkerk,
verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 24 juli 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Adviseur heeft bij één Geldverstrekker een offerte opgevraagd. De Commissie is van oordeel dat Adviseur zodoende niet aan de aan hem gestelde zorgvuldigheidsnormen heeft voldaan. De Commissie is van oordeel dat het tarief van Adviseur in die omstandigheden gematigd dient te worden.

I. Procesverloop

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

- het namens Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie namens Consument op het verweer (de repliek);
- de reactie van Adviseur op de repliek (de dupliek).

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 Namens Consument is door een derde in mei 2019 contact met Adviseur opgenomen voor hypotheekadvies voor de aankoop van een woning door Consument. Consument was verwickeld in een echtscheiding en de echtelijke woning zou worden verkocht.

- 2.2 Op 20 juni 2019 heeft Consument het online klantprofiel van Adviseur ingevuld en op 9 juli 2019 heeft een intakegesprek plaatsgevonden. Diezelfde dag heeft Consument het voorlopig koopcontract aan Adviseur gezonden. De datum van passeren van de akte lag toen op 20 september 2019. De financieringsvoorwaarde uit het koopcontract zou op 28 augustus 2019 aflopen.
- 2.3 Op 31 juli 2019 is de echtscheiding van Consument uitgesproken door de rechter.
- 2.4 Consument heeft bij Adviseur een opdracht tot dienstverlening hypotheekadvies en bemiddeling getekend op 4 augustus 2019. Daarin is, voor zover hier relevant, opgenomen dat sprake is van een inspanningsverplichting van Adviseur, dat Consument een vergoeding van € 2.500,- verschuldigd is voor adviseren en bemiddelen en dat bij het afzien door Consument van de overeenkomst een tarief van € 150,- per gewerkt uur verschuldigd is aan Adviseur.
- 2.5 Op 4 september 2019 heeft Consument de ontbindende voorwaarden uit de koopovereenkomst verlengd tot 12 september 2019. Later zijn deze nogmaals verlengd en wel tot 19 september 2019.
- 2.6 Namens Consument is op 12 september 2019 aan Adviseur verzocht het dossier “vlot te trekken.” Daarbij is gevraagd of het dossier rond zou zijn na de indiening van de laatste stukken. Adviseur heeft op 13 september 2019 gereageerd en heeft daarbij, voor zover hier relevant, opgemerkt:
- “De Sr beoordelaar kwam op een aantal punten. Als we deze opgelost hebben volgt de bindende offerte. Dat betekent dat als wij dat kunnen leveren de zaak rond is. Datum kan ik niet aangeven, dat ligt eraan wanneer ik alle stukken compleet heb.”*
- 2.7 Consument heeft aan die voorwaarden voldaan en Adviseur heeft laten weten dat het complete dossier was ingediend bij Regiobank. Consument heeft op 17 september 2019 het bericht ontvangen dat de hypotheekaanvraag door Regiobank is afgewezen.
- 2.8 Vervolgens is door de dochter van Consument contact opgenomen met de verkopende partij en met een andere hypotheekadviseur. Zodoende heeft Consument nog drie weken uitstel gekregen om de financiering rond te krijgen. Via de andere adviseur heeft zij op 7 oktober 2019 bericht gekregen dat een geldverstrekker bereid was de hypotheek te verstrekken. Die hypotheek is op 15 oktober 2019 gepasseerd bij de notaris. Consument heeft een bedrag van € 3.500,- betaald aan deze andere adviseur om de hypotheekbemiddeling rond te krijgen.

- 2.9 Eind september 2019 heeft Consument een factuur ontvangen van Adviseur waarin een adviesvergoeding van € 2.500,- staat.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat zij de factuur van Adviseur niet hoeft te betalen en vordert € 2.870,- aan schadevergoeding van Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schadevergoeding bestaat voor € 1.000,- uit de meerprijs van het advies dat Consument bij de nieuwe adviseur heeft ingewonnen. Het meerdere bestaat uit urenverrekeningen van Consument en haar dochter voor de tijd die werd besteed aan het alsnog verkrijgen van een geldlening enerzijds en de gewerkte uren door een adviseur in het kader van de onderhavige procedure bij Kifid.

Consument heeft gesteld dat tijdens het intakegesprek op 9 juli 2019 niet gesproken is over een mogelijkheid dat de financiering wellicht niet zou rondkomen. Was door Adviseur op dat moment aangegeven dat een financiering wellicht lastig te regelen zou zijn, dan had een dergelijke opmerking voor Consument aanleiding gevormd om het advies elders in te winnen. Uiteindelijk bleek dat een hypothecaire geldlening voor Consument slechts mogelijk was wanneer er diverse schenkingen aan haar werden verricht. Volgens Consument leidt dit tot een zorgplichtschending van Adviseur.

Daarnaast heeft Adviseur, nadat al die stukken waren opgemaakt, in de in overweging 2.6 geciteerde e-mail laten weten dat het complete dossier tot een bindende offerte zou leiden. Op deze toezegging mocht Consument vertrouwen, zodat ook hier sprake is van een tekortkoming.

In plaats van die bindende offerte volgde een afwijzing. Hierdoor heeft Consument een andere hypotheekadviseur benaderd. Die heeft vervolgens alsnog een geldlening tot stand gebracht. Consument heeft in dat verband opgemerkt dat Adviseur kennelijk alleen Regiobank heeft benaderd, terwijl van Adviseur verwacht mocht worden dat deze meerdere geldverstrekkers zou benaderen.

Verweer van Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft betwist te hebben aangegeven dat de financiering zou rondkomen.

- 3.3.1. Adviseur heeft gesteld dat sprake was van een dossier dat extra uitleg (*explain*) behoefde en niet paste binnen de gangbare aanvragen. Dat Adviseur op enig moment een verbintenis zou zijn aangegaan, waarin een resultaat beloofd werd, is niet waar.
- 3.3.2. Voor wat de vertraging die werd opgelopen in het acceptatietraject bij de geldverstrekker betreft, heeft Adviseur verwezen naar de gemachtigde van Consument. Het was die gemachtigde die de vertraging in de hand heeft gewerkt en niet Adviseur.
- 3.3.3. Tot slot heeft Adviseur gesteld meerdere Geldverstrekkers te hebben benaderd, maar dat niet iedere geldverstrekker aan *explain*-dossiers meewerkt, zodat de keuzes beperkt waren. Tot slot heeft Adviseur gesteld dat de nieuwe adviseur die namens Consument optrad en tot een succesvolle bemiddeling met een geldverstrekker gekomen is, daarbij gebruik heeft gemaakt van het adviesdossier van Adviseur. Dit betekent reeds dat er geen sprake kan zijn van zorgplichtschendingen door Adviseur.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat de vordering die Consument heeft ingediend voor een groot deel gebaseerd is op de tijd die zij zelf, haar dochter en haar gemachtigde aan het dossier hebben besteed. Gesteld noch gebleken is dat Consument die kosten daadwerkelijk voldaan heeft aan haar dochter of gemachtigde, zodat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Daarnaast geldt naar vast oordeel van de Commissie dat de tijd die Consument zelf aan het dossier heeft besteed evenmin voor vergoeding in aanmerking komt. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-360, 2018-118 en 2020-487.
- 4.2 Daarmee resteert de vordering dat de advieskosten niet in rekening hadden mogen worden gebracht en de meerprijs van € 1.000,- die Consument aan de tweede Adviseur betaald heeft.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Adviseur er in de gegeven omstandigheden niet mee mocht volstaan slechts bij één geldverstrekker een offerte op te vragen. Gelet op de diverse verlengingen van de ontbindende voorwaarden die in overweging 2.5 zijn geciteerd en complexiteit van het dossier waar Adviseur zelf in haar verweer melding van heeft gemaakt, had het op de weg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gelegen om in dit geval bij meerdere geldverstrekkers een offerte op te vragen. Adviseur heeft ook erkend dat de financieringsvraag van Consument niet door elke geldverstrekker gehonoreerd zou worden. Zeker in die gevallen mag van Adviseur verwacht worden dat hij aanvragen indient bij meerdere geldverstrekkers en niet op één mogelijke geldverstrekker vertrouwt.

Aangezien niet gebleken is dat de Adviseur meerdere offertes heeft opgevraagd, moet worden geconcludeerd dat de dienstverlening van Adviseur niet aan de daarvoor gestelde zorgvuldigheidsnormen heeft voldaan. Zie voor die normen Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-657 en 2018-750.

- 4.4 De schadevergoeding die Consument geclaimd heeft wegens de hogere advieskosten bij een derde partij komen niet voor vergoeding in aanmerking. Gesteld noch gebleken is immers dat Adviseur op basis van het dossier na de afwijzing door Regiobank niet had kunnen proberen een nieuwe aanvraag bij een andere partij in te dienen. De overeenkomst is eenzijdig en zonder overleg door Consument beëindigd, waardoor deze kosten voor rekening van Consument dienen te blijven.
- 4.5 Ten aanzien van het honorarium dat Adviseur in rekening heeft gebracht, is de Commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur aanspraak kan maken op het gehele honorarium van € 2.500,- dat in rekening is gebracht. Dit bedrag zal gematigd worden tot een bedrag van € 750,-. Maatgevend daarvoor is de hiervoor in overweging 4.3 benoemde fout van Adviseur en de tijdnood waarin Consument door die fout is gekomen. In die omstandigheden is het niet langer redelijk dat Adviseur het gehele honorarium ontvangt voor de geleverde werkzaamheden. Dat er desalniettemin een bedrag voor het advies betaald dient te worden, heeft te maken met de onweersproken stelling van Adviseur dat zijn adviesdossier op zich geen fouten bevatte en door de derde adviseur is gebruikt om elders te bemiddelen in een hypothecaire geldlening voor Consument. Voor de tijd die Adviseur heeft besteed aan het op orde brengen van een complex(er) adviesdossier mogen kosten in rekening worden gebracht, die echter, gelet op de geconstateerde fout en de gevolgen daarvan gematigd moeten worden.
- 4.6 De Commissie concludeert uit het voorgaande dat Adviseur zijn vergoeding dient te verlagen tot € 750,- en een eventueel daarboven betaald bedrag dient terug te betalen. Het anders of meergevorderde wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, zijn factuur verlaagt tot € 750,- en een eventueel daarboven betaald bedrag aan Consument terugbetaalt.

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.