

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-197 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C. Dankelman-de Vogel, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Financieel Adviesburo Peramaker, gevestigd te Deil, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 20 april 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Hoogte en informatieverstrekking advieskosten. De klacht van Consument heeft betrekking op de kwaliteit van het verstrekte advies en de door de Adviseur verstuurd factuur. De Commissie oordeelt dat de Adviseur een passend advies heeft verstrekt. Voorts oordeelt de Commissie dat de Adviseur tweemaal de documentatie heeft overhandigd waarin de werkwijze en de kosten zijn beschreven. Echter mag van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gevergd worden dat hij zijn klanten tussentijds laat weten hoeveel uren hij al aan de zaak heeft besteed en welk bedrag tot op dat moment daarmee gemoeid is. De Commissie wijst de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar Reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Voor financiering van een stuk bouwgrond en een daarop te bouwen huis heeft Consument zich op 16 januari 2013 voor advies en bemiddeling gewend tot de Adviseur. Op dezelfde dag heeft de Adviseur Consument schriftelijk informatie verstrekt over de meest voorkomende hypotheekvormen, het Financiële DNA, het dienstverleningsdocument, het opdrachtformulier (met de geldende tarieven) en de Algemene Voorwaarden van Financieel Adviesburo Peramaker (hierna: 'Algemene Voorwaarden').
- 2.2 In aanvulling op de schriftelijke documentatie zijn de kosten van de dienstverlening van de Adviseur op 16 februari 2013 nogmaals telefonisch besproken.

- 2.3 In artikel 4 van de Algemene Voorwaarden is – voor zover relevant - het volgende opgenomen:

“Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van FAB Peramaker wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief worden overeengekomen.

- 2.4 In Bijlage I *Indicatie van de hoogte van onze beloning inclusief BTW* van het dienstverleningsdocument is het volgende opgenomen:

“Onze dienstverlening bestaat uit inventariseren, analyseren, advies, bemiddeling, beheer en/of nazorg. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Met ingang van 01-01-2013 is het bij wet verboden dat wij als adviseurs enige beloning (provisie) ontvangen op producten die door de AFM (zie www.afm.nl) als complex zijn betiteld.

I. Vergoeding op basis van declaratie

Vergoeding per uur

Onze tarieven zijn € 119,97 inclusief BTW voor direct advies en € 113,25 inclusief BTW voor overige zaken.(...)”

- 2.5 Op 15 augustus 2013 heeft Consument per e-mail verzocht om een afspraak voor een hypotheekgesprek voor een aanvullende financiering.
- 2.6 Per brief van 4 september 2013 heeft de Adviseur een notitie voor Consument opgesteld. In deze notitie staat een samenvatting van de wensen, de voorwaarden hiertoe en een tweetal voorbeeld berekeningen. Voorts is nogmaals een overzicht van de meest voorkomende hypotheekvormen, het Financiële DNA, het dienstverleningsdocument, het opdrachtformulier en de Algemene Voorwaarden verstrekt.
- 2.7 In het opdrachtformulier is het volgende opgenomen:

“Tijdens het eerste adviesgesprek hebben wij u geïnformeerd over de werkwijze van ons kantoor. U heeft tijdens dit gesprek ook ons dienstverleningsdocument ontvangen.

Hiermee geeft ondergetekende ons opdracht voor het adviseren en/ of bemiddelen in het kader van het aangaan van een hypothecaire geldlening.

0 Onze advieskosten bedragen € 2.900,00 (inclusief BTW) gebaseerd op 25 uur. Indien de geldverstrekker separaat dossierkosten in rekening brengt, zullen wij deze kosten, buiten de eerdergenoemde advieskosten, door factureren aan de opdrachtgever.

X Haalbaarheid / mogelijkheden / voortgang afhankelijk van de afspraken

Indien blijkt dat de ingecalculeerde 25 uur niet toereikend is, zullen wij alle meer uren factureren op basis van € 113,25 (inclusief BTW).

Indien de hypotheekaanvraag door de opdrachtgever of maatschappij wordt geannuleerd, worden de gewerkte uren op basis van het bovengenoemd uurloon bij u in rekening gebracht. Het eerste adviesgesprek is uiteraard kosteloos.”

2.8 Consument heeft bovenstaand opdrachtformulier op 11 september 2013 voor akkoord ondertekend.

2.9 Op 2 oktober 2013 heeft de Adviseur op basis van de door Consument aangeleverde gegevens een haalbaarheidsonderzoek verricht en een Persoonlijk Financieel Advies rapport opgesteld.

2.10 Op 6 februari 2014 heeft de Adviseur per brief aan Consument bericht:

“(...)Graag horen wij van u wat wij op dit moment voor u kunnen betekenen omtrent uw hypothecaire geldlening en overbrugging. Ook horen wij graag of uw oude woning in de verkoop staat.

Heeft u naar aanleiding van dit schrijven nog vragen en/of opmerkingen, dan verzoeken wij u vriendelijk contact op te nemen met de behandelaar.(...)”

2.11 Op 6 april 2014 heeft Consument aan de Adviseur advies gevraagd vanwege een extra financiering. Op 10 mei 2014 heeft Consument nog niets vernomen van de Adviseur en een herinnering verzonden. Op 12 mei 2014 heeft Consument de Adviseur nogmaals verzocht om advies. Hierop heeft de Adviseur op dezelfde dag gereageerd.

2.12 Op 22 mei 2014 heeft Consument aan de Adviseur om informatie verzocht over de benodigde gegevens. Op 23 mei 2014 heeft de Adviseur aan Consument over de mogelijkheid om een hypotheekaanvraag in te dienen bij Delta Lloyd bericht en aangegeven welke gegevens hij hiervoor moest ontvangen.

2.13 Op 17 juli 2014 heeft de Adviseur de voicemail van Consument ingesproken met het verzoek om contact op te nemen om de stand van zaken te bespreken.

2.14 Op 16 augustus 2014 heeft Consument over de stand van zaken bericht. Op 23 augustus 2014 heeft Consument aan de Adviseur onder andere het volgende verzocht:

“Verder vragen:

1. Adviseren jullie de meerkeuze plan polissen voort te zetten? Zo ja, wat verwacht je van het doelkapitaal; hoe gaan we het tekort aanvullen?

2. *Welke alternatieven stellen jullie voor als wij niet het meerkeuze plan willen voort zetten?*
3. *Als wij kiezen voor annuïteiten of lineaire hypotheek, wat is op dit moment de beste aanbieder en welke rentes gelden dan voor variabele rente, 10 jaar vaste rente en 20 jaar vaste rente?*
4. *Zijn er consequenties voor wat betreft het garanti kapitaal als we oversluiten?*
5. *Zijn er zaken die wij over het hoofd zien dan hoor ik dat graag.*
6. *Tot slot zien wij graag een voorstel van jullie kant.”*

- 2.15 Per e-mailbericht van 25 augustus 2014 heeft de Adviseur antwoord op bovenstaande vragen gegeven.
- 2.16 Op 8 september 2014 heeft de Adviseur aan Consument de waarde van de verzekeringen bericht. Daarna heeft hij op 24 september 2014 een drietal analyses aan Consument verstuurd.
- 2.17 Op 12 oktober 2014 heeft Consument aan Adviseur bericht dat hij voor de aankoop van de bouwgrond een financiering van € 50.000,- nodig had. Naar aanleiding van dit bericht heeft de Adviseur contact opgenomen met Nationale Nederlanden N.V.
- 2.18 Consument verzocht op 15 oktober 2014 extra kosten en heeft de Adviseur om een aangepast voorstel gevraagd. De Adviseur heeft aan dit verzoek op 16 oktober 2014 voldaan. In reactie hierop heeft Consument aan de Adviseur gevraagd om onder andere nog eens te kijken naar het rentetarief, omdat Consument het verschil met de Euribor erg groot vond. Op 1 november 2014 heeft de Adviseur aan Consument een reactie hierop gegeven, waarbij meerdere analyses worden verstrekt.
- 2.19 Omdat het vervolgens stil bleef van de kant van Consument heeft de Adviseur op 10 april 2015 een factuur ten bedrage van € 2.123,44 aan Consument gezonden. Als bijlage is een specificatie van de gewerkte uren en het door Consument ondertekende opdrachtformulier toegevoegd. Op de factuur is het volgende opgenomen:

“(…)Naar aanleiding van de getekende opdrachtbevestiging t.b.v. de haalbaarheid en mogelijkheden voor uw hypothecaire geldlening zenden wij u de bijbehorende factuur.

Wij zijn 18 uur en 45 minuten bezig geweest met uw dossier. Hierbij hebben wij diverse mogelijkheden bekeken en berekeningen gemaakt. Tevens hebben wij gekeken naar de haalbaarheid van de hypothecaire geldlening.

Wij hebben diverse keren gemaild omtrent de stand van zaken maar hebben helaas niks van u vernomen omtrent uw hypothecaire geldlening. Op dit moment hebben wij uw dossier afgelegd. U heeft toen der tijd wel doorgegeven dat u ook berekeningen zou laten maken bij een andere geldverstrekker en wij gaan ervan uit dat die desbetreffende geldverstrekker uw hypothecaire geldlening heeft geregeld.(…)”.

- 2.20 Op 30 april 2015 heeft de Adviseur een toelichting op de factuur verstrekt.
- 2.21 Kifid heeft op 10 maart 2016 telefonisch contact opgenomen met de Adviseur. In dit telefoongesprek heeft de Adviseur aangegeven dat hij, gezien de omstandigheden bereid is om het factuurbedrag, coulancehalve te verlagen naar € 1.753,--.
- 2.22 Consument heeft op 26 maart 2016 aan Kifid bericht dat hij niet akkoord gaat met het voorstel van de Adviseur en heeft om een uitspraak van de Geschillencommissie verzocht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, ontheffing van de door hem aan de Adviseur te betalen advieskosten van € 2.123,44.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht:
- Consument was in de veronderstelling dat hij vrijblijvend en kosteloos informatie verkreeg van de Adviseur. Andere hypotheekverstrekkers voeren een soortgelijke haalbaarheidsberekening kosteloos uit. De Adviseur heeft geen goede informatie gegeven over de kosten.
 - De aangeboden hypotheekvoorstellen waren niet passend. Zo was het rentepercentage te hoog, de hypotheekvorm niet in overeenstemming met de wens van Consument en is de Adviseur niet bekwaam omgegaan met de zogenoemde woekerpolis.
 - Bij wijze van oplossing is Consument bereid om aan de Adviseur maximaal € 500,-- te voldoen.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument is op 16 januari, 16 februari en 4 september 2013 door de Adviseur geïnformeerd over haar dienstverlening en de daarbij behorende kosten. Consument heeft de opdrachtbevestiging (waarin het uurtarief is opgenomen) ondertekend op 11 september 2013.
 - Consument heeft de Adviseur in de periode 2013 en 2014 verscheidene malen om advies verzocht, waarop de Adviseur uitgebreid heeft gereageerd. De uren zijn overigens pas vanaf 26 augustus 2013 in rekening gebracht.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt allereerst dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij vrijblijvend en kosteloos informatie verkreeg van de Adviseur. De Adviseur heeft echter tweemaal de documentatie overhandigd waarin de werkwijze en de tarieven en kosten van de Adviseur zijn beschreven. Voorts blijkt uit de administratie van de Adviseur dat de kosten ook telefonisch zijn besproken op 16 januari en 11 februari 2013. Als Consument het toen niet eens was geweest met deze handelwijze had het voor de hand gelegen dat hij de opdrachtovereenkomst niet had ondertekend en van (verdere) advisering had afgezien. In de opdrachtovereenkomst staat in heldere bewoordingen dat Consument moet betalen voor een dergelijk haalbaarheidsonderzoek. Dat bij andere hypotheekverstrekkers geen kosten in rekening worden gebracht voor een soortgelijk haalbaarheidsonderzoek en dat de hypothecaire geldlening uiteindelijk niet na bemiddeling van de Adviseur is afgesloten, doet hier niet aan af.
- 4.2 Volgens Consument heeft de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn werkzaamheden verricht. De Commissie overweegt dat uit hetgeen over en weer is gesteld en uit de stukken is gebleken kan worden aangenomen dat de Adviseur een passend advies heeft verstrekt. Op basis van de in het dossier aanwezige stukken zijn er geen argumenten om te concluderen dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zijn werkzaamheden voor Consument heeft uitgevoerd. Zo heeft de Adviseur meerdere voorstellen met verschillende hypotheekvormen, waaronder ook een spaar- en een gedeelte annuïtaire hypotheek aan de Consument toegezonden. Hierbij heeft de Adviseur Consument ook geïnformeerd over de mogelijkheid om de zogenoemde woekerpolis om te zetten naar een spaarhypotheek. Voorts heeft de Adviseur adequaat en tijdig gereageerd op vragen van Consument en offertes aangevraagd bij meerdere aanbieders.
- 4.3 Ten aanzien van de hoogte van de factuur oordeelt de Commissie als volgt. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag, naast een passend advies, gevergd worden dat hij zijn klanten tussentijds laat weten hoeveel uren hij al aan de zaak heeft besteed en welk bedrag tot op dat moment daarmee gemoeid is. De frequentie en de wijze waarop de adviseur een consument moet informeren over de financiële voorwaarden is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. In de onderhavige kwestie is de periode gelegen tussen de ondertekening van de opdrachtbevestiging en de uitgevoerde werkzaamheden ruim een jaar. Gezien dit tijdsbestek had het op de weg van de Adviseur gelegen om Consument minstens éénmaal tussentijds te voorzien van een statusoverzicht dan wel een waarschuwingsbericht. Met deze informatie was Consument wellicht eerder een andere weg in geslagen.

- 4.4 De Commissie merkt hierbij op dat de eigen verantwoordelijkheid van Consument niet uit het oog mag worden verloren. Consument heeft de opdrachtovereenkomst ondertekend, de inhoud besproken met de Adviseur en voorts verscheidene malen om advies verzocht, waar de Adviseur logischerwijs betaald voor moet worden.
- 4.5 Gelet op het bovenstaande stelt de Commissie vast dat, gezien de verrichte werkzaamheden, het voorstel van Adviseur van 10 maart 2016 een redelijk voorstel is. Dit komt neer op een verlaging van het factuurbedrag van € 370,44.
- 4.6 De Commissie wijst de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Consument aan de Adviseur een bedrag van € 1.753,-- verschuldigd is.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.