

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-343 (E.L.A van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : 2Gather Financial B.V., gevestigd te Tilburg, verder te noemen 2GF B.V.
Datum uitspraak : 1 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de tussenpersoon is tekortgeschoten bij de uitvoering van de werkzaamheden. In onderhavige geval wilde consument de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening omzetten van variabel naar vast. De tussenpersoon heeft bemiddelingskosten in rekening gebracht, terwijl feitelijk de overeengekomen diensten zoals vermeld in de overeenkomst van opdracht niet of onvoldoende zijn uitgevoerd. Daarentegen heeft consument de gevraagde inkomensgegevens niet aangeleverd. De Commissie heeft geoordeeld dat de tussenpersoon grotendeels is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. De vordering is ten dele toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van 2GF B.V.;
- de reactie van 22 maart jl. van Consument;
- Het voorstel van 9 mei jl. van Consument;
- Het voorstel van 14 juni jl. van 2GF B.V.;
- De afwijzing van 23 juni jl. van Consument.
- De reactie op afwijzing van 21 juli jl.

De Commissie stelt vast dat het niet mogelijk is de zaak mondeling te behandelen. Partijen hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Feiten

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

- 2.1 Op 25 februari 2015 heeft tussen Consument en 2GF B.V. een gesprek plaatsgevonden vanwege het aflopen van een beleggingsverzekering.
- 2.2 Consument heeft op dezelfde dag een overeenkomst van opdracht gesloten met 2GF B.V. Volgens de overeenkomst heeft Consument opdracht gegeven tot de volgende financiële diensten: complete financiële planning €1.450,00, aanvraag hypotheekofferte €875,00, begeleiding hypotheekaanvraag €875,00, schadeverzekeringen particulier €225,00.

- 2.3 Op 10 maart 2015 heeft consument weer een overeenkomst van opdracht ondertekend. Het vakje “vermogen box 1” en “waardeoverdracht” is aangekruist. De vergoeding bedraagt €475,00. Tevens heeft Consument een financieringsopzet ondertekend, waarin een voorstel voor een hypothecaire geldlening bij Hypotruster is uitgewerkt. 2GF B.V. heeft ook een vergelijking van de hypotheeklasten gemaakt, die door Consument is ondertekend.
- 2.4 2GF B.V. heeft Consument geadviseerd om de huidige hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker die een lagere rente aanbiedt van 2,35% tegen tien jaar vast. Op dat moment betaalde Consument 3,15% rente.
- 2.5 Op 11 maart 2015 heeft 2GF B.V. een factuur van €3.588,00 naar Consument verzonden, waarin een korting van 8% is verwerkt. Consument heeft een bedrag van €3.380,00 betaald.
- 2.6 Op 14 april 2015 heeft 2GF B.V. een klantprofiel opgemaakt. Tevens is een adviesrapport opgemaakt. Volgens de dossierdocumentatie is het rapport niet ondertekend door consument.
- 2.7 Op 12 mei 2015 heeft 2GF B.V. een e-mail verzonden naar Consument waarin zij om de verklaring van UWV over de WIA uitkering heeft gevraagd. Consument heeft laten weten dat het zinvoller is om de documentatie van het komend pensioen (per 28 augustus 2015) te gebruiken omdat dat de rest van haar leven zou gelden en de uitkering nog slechts enkele maanden.
- 2.8 Vervolgens heeft 2GF B.V. de aanvraag van de hypothecaire geldlening uitgesteld tot augustus 2015.
- 2.9 Consument heeft zelf bij haar huidige geldverstrekker de rente omgezet van variabel naar vast.
- 2.10 Nadat Consument heeft aangegeven dat zij bereid is een redelijke onkostenvergoeding te betalen, heeft 2GF B.V. een aanbod gedaan. Dit aanbod is per e-mail van 14 juni jl. als volgt omschreven:
*(...) “Onze dienstverlening is opgesplitst in een aantal fases (advies bestaande uit inventarisatie, analyse en rapportage in de vorm van een financieel plan, aanvraag hypotheekofferte, begeleiding hypotheekaanvraag en aanvraag en begeleiding vermogen box 1 - lijfrente). De eerste werkzaamheden zijn volledig uitgevoerd, te weten de financiële planning (op basis van inventarisatie, analyse en rapportage in de vorm van een financieel plan) en de aanvraag van de aanvraag hypotheekofferte. Tijdens het begeleiden van de hypotheekaanvraag is de opdracht tot dienstverlening tussentijds (zonder overleg) door [Consument] beëindigd.
Op basis van bovenstaande stel ik voor om de werkzaamheden vanaf dat punt, te weten begeleiding van de hypotheekaanvraag, te crediteren. Het verschuldigde bedrag op basis van de opdracht tot dienstverlening bedraagt in dat geval 2.325 euro. Omdat [Consument] vooraf heeft betaald is mijn voorstel om de korting in stand te laten, hetgeen betekent dat ik een bedrag van 1.242 euro zal terugbetalen (namelijk 92 % van 1.350 euro, bestaande uit Vermogen Box 1 van 475 euro en begeleiding hypotheekaanvraag van 875 euro).” (...)*
- 2.11 Het voorstel, zoals hiervoor omschreven, is door consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert restitutie van de betaalde advieskosten ad. €3.380,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat 2GF B.V. is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- 2GF B.V. heeft geen verplichte risico analyse gemaakt.
- De huidige stand van zaken is niet geïnventariseerd. Consument heeft slechts “computeruitdraaien” van rentes gekregen die niet overeenkwamen met haar situatie.
- 2GF B.V. heeft Consument nimmer medegedeeld of een hypothecaire geldlening bij een bepaalde geldverstrekker was aangevraagd.
- Consument heeft een advies over een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening gekregen, dat totaal niet aansluit bij haar situatie.
- Het klantprofiel klopt niet. Consument verwijst hierbij naar de omschreven doelstelling, de toekomstperspectief, risico en kennis, aflossingsvorm, looptijd van de hypothecaire geldlening, nazorg en de schadeverzekeringen die zij niet heeft.
- Voorts betwist Consument dat zij het adviesrapport heeft ontvangen. Bovendien zou de inhoud van het adviesrapport onjuist zijn. Op het adviesrapport staat een foto van de woning van de burens. Bij de omschrijving staat “garage” vermeld terwijl Consument geen garage heeft. Het advies zou neerkomen op een hypothecaire geldlening tot haar 95^{ste} jaar, waarbij haar besteedbaar inkomen achteruit gaat. Ook zijn de kosten van het oversluiten van een hypothecaire geldlening niet vermeld.
- De vergelijking met de hypotheeklasten klopt niet.
- De tussenpersoon heeft onvoldoende gecommuniceerd over de voortgang. Zo heeft de tussenpersoon zelf besloten om de hypotheekaanvraag uit te stellen tot augustus 2015. Ook is haar niet duidelijk uitgelegd welke stukken benodigd zijn voor een nieuwe hypotheekaanvraag.

Verweer 2GF B.V. heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- 2GF B.V. heeft op basis van de gesprekken een risico-analyse opgesteld.
- Op basis van het inventarisatiegesprek heeft 2GF B.V. een uitgebreid verslag opgesteld.
- Op 10 maart 2015 heeft Consument de financieringsopzet en tevens de vergelijking hypotheeklasten gezien en ondertekend.
- Consument was in bezit van de getekende opdrachten.
- Het gegeven advies zou een verbetering hebben opgeleverd voor Consument. De huidige geldverstrekker kon een rente van 2,9% aanbieden voor een rentevastperiode van tien jaar, terwijl Hypotrust een rente van 2,4% voor tien jaar aanbod. Via 2GF B.V. was zelfs een rente van 2,35% voor 12 jaar mogelijk bij Hypotrust.

- De hypotheekaanvraag kon niet direct worden afgerond, vanwege het ontbreken van noodzakelijke en herhaaldelijke opgevraagde documenten ter onderbouwing van het opgegeven inkomen.
- Met betrekking tot de stelling over de garage heeft 2GF B.V. aangegeven dat het om een standaard omschrijving in haar adviessoftware is, die zij vergeten is aan te passen. De foto is via een zoekmachine van google gehaald.
- Consument heeft in strijd met de voorwaarden zoals omschreven in de opdracht tot dienstverlening gehandeld door rechtstreeks met de geldverstrekker een regeling te treffen voor een nieuwe rentevastperiode.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of 2GF B.V. heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument door ondertekening van de overeenkomsten van opdracht akkoord is gegaan met de advies- en bemiddelingskosten van €3.588,00. Uit de dossierdocumentatie valt op te maken dat de overeenkomst van opdracht in zijn algemeenheid betrekking heeft op het omzetten van de rente van variabel naar vast. Meer specifiek heeft de overeenkomst betrekking op complete financiële planning, aanvraag hypotheekofferte, begeleiding hypotheekaanvraag, schadeverzekeringen, vermogen box I en waardeoverdracht.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de verrichtte werkzaamheden door 2GF B.V. eigenlijk beperkt zijn gebleken tot een financieringsopzet en het opstellen van een vergelijkend lastenoverzicht. De overige diensten zijn niet of onvoldoende uitgevoerd. Zo wordt bijvoorbeeld €225,00 in rekening gebracht voor schadeverzekeringen, terwijl 2GF B.V. slechts heeft vastgesteld dat Consument geen schadeverzekering wilt of heeft.
- 4.4 Met betrekking tot het uitstellen van de hypotheekaanvraag is op basis van de dossierdocumentatie gebleken dat Consument bepaalde inkomensgegevens wilde afwachten. Ook valt op te maken dat deze beslissing is genomen omdat de informatieverstrekking hierover richting Consument gebrekkig was. Niet valt uit te sluiten dat na duidelijke toelichting over de relevantie van de benodigde stukken Consument anders had gehandeld. De adviseur dient de Consument hierbij als het ware “bij de hand te nemen” en haar hierin te begeleiden. Deze begeleiding ontbrak.
- 4.5 De Commissie komt tot het oordeel dat 2GF B.V. grotendeels is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht en uit dien hoofde schadelijktig is. Dat Consument als gevolg hiervan zelfstandig de rente via haar geldverstrekker heeft omgezet, is begrijpelijk. Wat betreft de schade acht de Commissie een (gedeeltelijke) restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingsvergoeding op zijn plaats en stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op €2.380,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat 2GF B.V. binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €2.380,00.

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.