

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-453 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Advidens, gevestigd te Zutphen, verder te noemen Aangeslotene  
Datum uitspraak : 27 september 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Partijen zijn een opdracht van dienstverlening overeengekomen, waarop handgeschreven de tekst ‘geen offerte is geen kosten’ is vermeld. Tussen partijen is onenigheid ontstaan over de uitleg van deze bewoordingen. De Commissie oordeelt dat dient te worden gekeken naar de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (Haviltex-criterium). In het licht van de omstandigheden oordeelt de Commissie dat het voor rekening en risico van beide partijen komt dat de handgeschreven tekst niet nader is gespecificeerd. Aangeslotene dient het factuurbedrag te matigen.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene, inclusief bijlagen.

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 25 mei 2016 heeft Consument het document ‘Dienstverleningsopdracht Hypotheek’ van Aangeslotene ondertekend. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:  
*“Indien opdrachtgever de dienstverleningsopdracht annuleert, zijn annuleringskosten verschuldigd, zijnde een percentage van het overeengekomen honorarium: 50% voor tekenen offerte (of aanvraagformulier), 75% na tekenen offerte (of aanvraagformulier), 95% na finaal akkoord van de geldverstrekker of verzekeraar.”*  
Op de opdracht van dienstverlening is handgeschreven vermeld: *“geen offerte is geen kosten”*.

- 2.2 Als bijlage zijn het dienstverleningsdocument en de Algemene Voorwaarden van Aangeslotene toegevoegd. Door ondertekening van de dienstverleningsopdracht heeft Consument verklaard dat hij kennis heeft genomen van en akkoord gaat met de inhoud hiervan. In de Algemene Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

**“Artikel 2: Opdracht**

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Advidens wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Advidens een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. (...)

**Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen Advidens**

3.1 Door Advidens namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling. (...)

**Artikel 6: Honorarium en betaling**

Het voor haar dienstverlening aan Advidens toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of een service abonnement of een fixed fee worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over.”

- 2.3 Aangeslotene heeft voor Consument een hypotheekaanvraag ingediend bij een geldverstrekker. De betreffende geldverstrekker heeft op 1 juni 2016 een voorlopige hypotheekofferte uitgebracht. In de begeleidende brief is vermeld:

“Gaat uw klant in op het voorlopig aanbod, dan ontvangen wij graag zo spoedig mogelijk de in de offerte vermelde documenten. Nadat deze documenten door ons zijn beoordeeld en akkoord bevonden zijn, ontvangt u een definitieve offerte met een definitieve ESIS.”

In de voorlopige hypotheekofferte is opgenomen:

“Deze offerte is gebaseerd op door u verstrekte gegevens. Wij kunnen ons aanbod daarom alleen handhaven als de gegevens naar ons oordeel in overeenstemming zijn met de inhoud van de nog aan te leveren documenten. (...) Ben u tevreden over onze offerte? Wij ontvangen dan graag de door u ondertekende offerte retour. Uw adviseur stuurt de offerte en de documenten die wij van u nodig hebben naar ons. Nadat de documenten door ons beoordeeld en akkoord bevonden zijn, sturen wij u een definitief bindend aanbod met een definitief ESIS.(...) Dit document scheidt voor {geldverstrekker} geen verplichting om u een lening te verlenen.”

- 2.4 Consument heeft uiteindelijk via een andere hypotheekadviseur en een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten. De hypothecaire geldlening is dus niet tot stand gekomen door middel van de dienstverlening van Aangeslotene.
- 2.5 Op 3 juni 2016 heeft Aangeslotene een factuur van € 1.665,00 met de omschrijving ‘Advies en Bemiddelen Hypotheek Vast tarief’ aan Consument verstuurd.
- 2.6 Partijen zijn ter zitting in de gelegenheid gesteld om de standpunten toe te lichten. Voor zover relevant, is deze toelichting onder 3.2 respectievelijk 3.3 verwerkt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de factuur van Aangeslotene wordt kwijtgescholden.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de opdracht van dienstverlening en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft een intakegesprek gehad bij Aangeslotene, omdat hij ontevreden was over de snelheid van zijn huidige hypotheekadviseur. Aangeslotene was hiervan op de hoogte en wist dat hij geen alleenrecht had op de opdracht van dienstverlening. Dit is dan ook de reden dat is overeengekomen dat er pas sprake zou zijn van een overeenkomst en dus een betaling als er een overeenkomst van hypothecaire geldlening via Aangeslotene tot stand zou komen. Consument werd echter verzocht om toch een opdracht van dienstverlening te tekenen, omdat Aangeslotene anders geen werkzaamheden kon verrichten. Consument en Aangeslotene hebben daarom de tekst “*geen offerte is geen kosten*” op de opdracht van dienstverlening vermeld, om hun afspraak te bevestigen. Consument heeft deze afspraak als volgt geïnterpreteerd: indien er geen overeenkomst tot stand komt door het advies en de bemiddeling van Aangeslotene, zal Consument geen kosten verschuldigd zijn. Deze interpretatie is niet meer dan logisch, nu de andere hypotheekadviseur van Consument ook geen kosten in rekening brengt totdat een overeenkomst tot stand is gekomen. Degene die op korte termijn een redelijke offerte aan Consument zou uitbrengen, zou recht hebben op betaling voor de dienstverlening;
- Consument heeft de offerte die hij via Aangeslotene heeft verkregen niet geaccepteerd omdat het rentetarief 0,8% hoger was dan de rente bij de andere geldverstrekker en omdat met andere voorwaarden was gerekend dan Consument voor ogen had;
- de geldverstrekker heeft in de offerte benadrukt dat het een voorlopige offerte betreft en dat geen sprake is van een definitieve offerte. Er is dus geen sprake van een offerte in de zin van een overeenkomst en zoals bedoeld in de voorwaarden van Aangeslotene, laat staan dat Consument hiermee heeft ingestemd door ondertekening ervan;
- Consument is nog op zoek naar een adviseur om het optimale verzekerings- en pensioenpakket samen te stellen. Hij is bereid dit bij Aangeslotene onder te brengen ter beslechting van het geschil, met als voorwaarde dat ook hiervoor geldt dat hij een eerlijk vergelijk wenst te maken en de beste partij voor hem kiest.

### *Verweer van Aangeslotene*

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument had BKR-coderingen, waarvan Aangeslotene op de hoogte was. De tekst “*geen offerte is geen kosten*” moet dusdanig worden geïnterpreteerd dat, als Consument (überhaupt) geen offerte zou verkrijgen en de geldverstrekker de hypotheekaanvraag zou weigeren wegens de BKR-coderingen, Consument geen kosten verschuldigd zou zijn. Consument heeft echter wel een (voorlopige) hypotheekofferte verkregen van geldverstrekker en dient derhalve de factuur van Aangeslotene te betalen. Aangeslotene heeft bovendien werkzaamheden verricht voor Consument;
- de rentetarieven zoals vermeld op de offerte zijn hoger dan Consument wenste, omdat de persoonsgegevens van Consument zijn geregistreerd bij BKR. Dit is een omstandigheid die buiten de macht van Aangeslotene valt en kan hem dan ook niet worden verweten;
- Aangeslotene is niet bereid om een toekomstige relatie met Consument aan te gaan, omdat er geen vertrouwensband tussen partijen bestaat. Aangeslotene is dan ook niet bereid om op het bemiddelingsvoorstel van Consument in te gaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Op 9 september 2016 heeft Aangeslotene een aanmaning aan Consument verstuurd, waarin is vermeld dat de vordering direct aan een incassobureau wordt overgedragen als Consument de factuur niet binnen 14 dagen na dagtekening van de aanmaning voldoet. Ter zitting is overeengekomen dat Aangeslotene de incassomaatregelen zal staken totdat de uitspraak van de Commissie is ontvangen.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat in beginsel een overeenkomst van dienstverlening tot stand is gekomen zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW). Tussen partijen is onenigheid ontstaan over de handgeschreven toevoeging “*geen offerte is geen kosten*”. Indien de geldigheid van (een deel van) de overeenkomst ter discussie staat, dient ook de intentie van de betrokken partijen in ogenschouw te worden genomen. Dit wordt beoordeeld aan de hand van het zogenaamde Haviltex-criterium, dat inhoudt dat dient te worden gekeken naar ‘de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten’.
- 4.3 Aangeslotene heeft -kort gezegd- de term ‘offerte’ in de handgeschreven toevoeging “*geen offerte is geen kosten*” dusdanig geïnterpreteerd, dat hieronder ook een voorlopige offerte valt. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene, ondanks dat Consument veel vereiste documenten al paraat had, wel degelijk werkzaamheden heeft moeten verrichten om de hypotheekaanvraag voor Consument te kunnen indienen bij de geldverstrekker. Hierbij komt dat Consument in eerste instantie een opdracht aan Aangeslotene heeft verstrekt, omdat de doorlooptijd van zijn huidige adviseur te lang was en Consument vreesde dat hij de deadline van 18 juni 2016 niet zou halen. Aangeslotene heeft binnen zes dagen na de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst een offerte aan Consument kunnen overhandigen. Dat Consument niet tevreden was over de rentetarieven in deze offerte doet hier niets aan af. Gesteld noch gebleken is dat de offerte, die door middel van de advisering van Aangeslotene tot stand is gekomen, onredelijk was. Bovendien is op de eerste pagina (en tevens het handtekeningenblad) van de opdracht van dienstverlening opgenomen dat Consument annuleringskosten van 50% van het oorspronkelijke factuurbedrag verschuldigd zal zijn indien hij de opdracht annuleert.
- 4.4 Consument heeft -kort gezegd- gesteld dat hij de bewoordingen “*geen offerte is geen kosten*” heeft opgevat als ‘als er geen overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand komt, ben ik geen kosten verschuldigd’. In het licht van de omstandigheden, waarbij in acht wordt genomen dat Aangeslotene ermee bekend was (en overigens niet ter discussie staat) dat Consument ook bij een andere hypotheekadviseur het verzoek heeft ingediend om een hypotheekaanvraag in te dienen, meent de Commissie dat het aannemelijk is dat Consument niet bereid was om tweemaal kosten te betalen en dat hij er daarom vanuit is gegaan dat hij alleen kosten verschuldigd zou zijn aan de partij via wie een overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand zou komen.

4.5 De Commissie oordeelt op grond van het bovenstaande dat de bewoordingen ‘geen offerte is geen kosten’ te summier is en nader had moeten worden gespecificeerd. Nu dit is nagelaten, komen de gevolgen hiervan voor rekening en risico van beide partijen nu ook Consument er redelijkerwijs niet van mocht uitgaan dat voor de te verrichte werkzaamheden geen kosten in rekening zouden worden gebracht, indien dit zou leiden tot het tijdig uitbrengen van een offerte.

De Commissie oordeelt derhalve dat het oorspronkelijke factuurbedrag gematigd dient te worden en acht het redelijk als de factuur wordt verlaagd naar € 832,50. Zij wijst de vordering van Consument derhalve gedeeltelijk toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat Aangeslotene het factuurbedrag dient te verlagen naar € 832,50.

*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.*

*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 46 van het Reglement.*