

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-583 (mr. S. Bakkerus, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 10 maart 2016
Ingediend door : “Consument”
Tegen : Huizenga Assurantiën V.O.F., gevestigd te Almelo, verder te noemen “de Adviseur”
Datum uitspraak : 28 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. De Adviseur heeft onder meer geen analyserapport, adviesrapport, bruto/netto maandlasten overzicht en een risico-rente profiel opgesteld. De Adviseur kwam regelmatig (bel)afspraken niet na en gaf verkeerde of onvolledige voorlichting over essentiële zaken als de hypotheekrente en de werking van de bereidstellingsprovisie. Ook is de Adviseur niet transparant te werk gegaan en heeft hij Consument niet op een correcte manier geholpen. Als gevolg van de onprofessionele houding van de Adviseur heeft Consument een andere adviseur moeten inschakelen. De Commissie oordeelt dat het gegeven de feiten en omstandigheden redelijk en billijk is dat de Adviseur jegens Consument slechts aanspraak kan maken op 60% van de door hem bedongen vergoeding voor advies/hypotheekbemiddeling en dat 40% van deze vergoeding voor rekening van de Adviseur moet blijven.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft zich in 2014 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van het afsluiten van een hypotheecaire geldlening.

- 2.2 Op 14 november 2014 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur. Tijdens dit gesprek heeft de Adviseur zijn werkwijze uitgelegd en een inventarisatie gemaakt aan de hand van het computerprogramma Finix (Euroface). Ook heeft de Adviseur de dienstverleningsovereenkomst aan Consument verstrekt. Consument heeft de dienstverleningsovereenkomst niet ondertekend.
- 2.3 Op 15 januari 2015 heeft de Adviseur Consument voor de dienstverlening € 1.950,- in rekening gebracht. Daarnaast heeft hij de offertekosten ad € 125,- en de dossierkosten ad € 250,- aan Consument doorberekend. In totaal heeft de Adviseur een bedrag van € 2.325,- bij Consument in rekening gebracht.
- 2.4 In het vervolggelukkig gesprek tussen Consument en de Adviseur heeft de Adviseur het door Finix gegenereerde oriëntatierapport via het computerscherm laten zien en met Consument besproken.
- 2.5 Op 20 april 2015 heeft ASR Woninghypotheken Retail een hypotheekofferte uitgebracht.
- 2.6 Consument heeft de hypotheekofferte van ASR Woninghypotheken Retail op 22 april 2015 ondertekend.
- 2.7 Op 16 juli 2015 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur over de geleverde diensten van de Adviseur.
- 2.8 Bij brief van 17 juli 2015 heeft Consument de Adviseur het volgende medegedeeld:
“(…) Naar aanleiding van ons persoonlijke gesprek van 16 juli 2015 over de geleverde diensten van Huizenga Assurantiën aan [Dhr. X] en [Mw. Y] stuur ik u deze voorgestelde oplossing:
1. Wanneer de hypotheekrente van de ASR op een soortgelijke hypotheek op de passeerdatum (1 december 2015) gelijk is gebleven of lager is dan 2,98% dan betalen [Dhr. X] en [Mw. Y] aan Huizenga Assurantiën een bedrag van €1.325,- inclusief BTW. Van deze kosten kunnen [Dhr. X] en [Mw. Y] om en nabij 40% terugkrijgen van de Belastingdienst.
 2. Wanneer de hypotheekrente van de ASR op een soortgelijke hypotheek op de passeerdatum (1 december 2015) hoger is dan de 2,98% wordt er door de ASR een bereidheidstellingsprovisie van 0.2% per maand in rekening gebracht. Dit is een bedrag van €2.570,- inclusief BTW. In dit geval betalen [Dhr. X] en [Mw. Y] aan Huizenga Assurantiën €2.325,- inclusief BTW maar zijn de kosten van de bereidheidstellingsprovisie voor conto van Huizenga Assurantiën. [Dhr. X] en [Mw. Y] zullen deze kosten van de bereidheidstellingsprovisie eerst zelf betalen waarna Huizenga Assurantiën een bedrag van €1.542,- inclusief BTW betaald aan [Dhr. X] en [Mw. Y].
- Deze oplossing komt voort uit het feit dat zowel [Dhr. X] en [Mw. Y] als Huizenga Assurantiën het er over eens zijn dat de geboden dienstverlening van Huizenga Assurantiën niet aan de vooraf gestelde normen / eisen heeft voldaan. Huizenga Assurantiën heeft in het gesprek van 16 juli 2015 toegegeven dat hij tijdens deze hypotheekaanvraag veel steken heeft laten vallen, o.a.:
- Het niet nakomen van (bel)afspraken

- Verkeerde / onvolledige voorlichting over essentiële zaken als hypotheekrente, werking bereidheidstellingsprovisie.
- Te druk met andere werkzaamheden in de periode van de belastingaangifte waardoor de hypotheekaanvraag van [Dhr. X] en [Mw. Y] onvoldoende aandacht kreeg van Huizenga Assurantiën.

(...)"

2.9 De Adviseur is niet akkoord gegaan met het voorstel van Consument.

2.10 Op 17 juli 2015 is de geldigheidsduur van de hypotheekofferte verlengd tot 16 december 2015.

2.11 Bij brief van 7 augustus 2015 heeft Consument de Adviseur het volgende medegedeeld:

"(...)

Wij hebben besloten onze hypotheekaanvraag bij de ASR niet meer via uw bemiddeling te laten verlopen. U heeft tijdens gesprekken aangegeven onze hypotheek te gaan royeren en ons niet meer als klant van uw bedrijf te willen. Wij zullen onze hypotheekaanvraag via een ander intermediair laten verlopen en uw wens ons niet meer als klant te hebben zal worden uitgevoerd.

(...)

Nu wij ons verdiept hebben in de handelingen die uw bedrijf had moeten verrichten inzake hypotheekadvisering, zijn wij tot de conclusie gekomen dat u zwaar tekort bent geschoten in uw werkzaamheden.

Zo is er nooit een analyserapport, adviesrapport, bruto-/nettolasten overzicht verstrekt dan wel een risico-rente profiel opgemaakt. Wij zien dan ook geen verplichtingen om uw gesprekken als adviesgesprek te honoreren.

(...)"

2.12 Consument heeft zich – nadat de Adviseur de stukken met betrekking tot de hypothecaire geldlening van ASR Woninghypotheken Retail aan de notaris had toegezonden – tot een andere adviseur gewend. Deze adviseur heeft Consument verder bijgestaan in het proces van het afsluiten van die hypothecaire geldlening.

2.13 Op 1 december 2015 heeft Consument de hypotheekakte bij de notaris ondertekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de factuur van de Adviseur ad € 2.325,- wordt gecrediteerd.

Grondslag en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument stelt dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

De Adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn werkzaamheden. De Adviseur heeft onder meer geen analyserapport, adviesrapport, bruto/netto maandlasten overzicht en een risico-rente profiel opgesteld. De Adviseur kwam regelmatig (bel)afspraken niet na en gaf verkeerde of onvolledige voorlichting over essentiële zaken als de hypotheekrente en de werking van de bereidstellingsprovisie. De Adviseur heeft zich absoluut niet gehouden aan de bepalingen uit de WFT en de richtlijnen van de AFM. Ook is de Adviseur niet transparant te werk gegaan en heeft hij Consument niet op een correcte manier geholpen. Als gevolg van de onprofessionele houding van de Adviseur heeft Consument een andere adviseur moeten inschakelen.

Verweer van de Adviseur

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

- De Adviseur herkent zich niet in het niet nakomen van (bel)afspraken. Consument heeft de aankooponderhandelingen van de Adviseur met de verkopende makelaar doorkruist door zelf een bod uit te brengen en zelf de overeenkomst met de verkopende makelaar aan te gaan. Ook heeft Consument, zonder de Adviseur hiervan op de hoogte te hebben gesteld, de aankoopprijs en de overdrachtsdatum met de verkopende partij afgesproken en een andere adviseur ingeschakeld.
- De Adviseur heeft essentiële zaken zoals de hypotheekrente en de werking van de bereidstellingsprovisie meerdere keren met Consument besproken. De Adviseur is mogelijk niet volledig geweest in zijn uitleg, maar waarschijnlijker is dat Consument zijn uitleg niet heeft begrepen. De Adviseur ziet niet in waarom hij de door hem uitgevoerde werkzaamheden niet bij Consument in rekening zou brengen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur zijn opdracht tot advies en/of bemiddeling ter zake het afsluiten van een hypothecaire geldlening heeft uitgevoerd zoals het een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur betaamt. De Commissie is van oordeel dat dit laatste niet het geval is en overweegt dienaangaande als volgt.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De adviseur moet tegenover zijn opdrachtgever de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1). Als uitgangspunt geldt dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur informeert zijn cliënten zodanig over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld door de geleverde diensten niet, niet volledig en onjuist uit te voeren. Ter zitting is vast komen te staan dat de Adviseur slechts tijdens de oriëntatiegesprekken met Consument een inventarisatie heeft gemaakt aan de hand van het computerprogramma Finix en deze inventarisatie via het computerscherm aan Consument heeft getoond en met hem heeft besproken. Gespreksverslagen, onderliggende berekeningen ter vergelijking van verschillende hypothecaire financieringen, een analyserapport en een adviesrapport dat ten grondslag ligt aan de eerste offerte, ontbreken. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies en/of bemiddeling ter zake het afsluiten van een hypothecaire geldlening zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier, zodat Consument tot een juiste afweging en een verantwoorde keuze voor het desbetreffende product kan komen. Nu de betreffende stukken niet zijn opgesteld door de Adviseur moet naar het oordeel van de Commissie worden aangenomen dat Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.
- 4.4 Anderzijds hebben partijen ter zitting te kennen gegeven dat de Adviseur voor Consument wel werkzaamheden heeft verricht. Die werkzaamheden van de Adviseur bestonden onder meer uit begeleiding bij de bezichtiging van de woning, het opvragen van één hypotheekofferte, het bespreken van de hypotheekofferte en het voorlopig koopcontract en het indienen van de stukken bij de notaris. Pas nadat de betreffende stukken bij de notaris waren ingediend, heeft Consument een andere adviseur ingeschakeld. De werkzaamheden van de Adviseur hebben er derhalve toe geleid dat Consument de door hem gewenste financiering bij ASR Woninghypotheken Retail heeft afgesloten. Om die reden heeft de Adviseur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid recht op een gedeelte van de tussen partijen overeengekomen bemiddelingsvergoeding. Dat de opvolgend adviseur Consument geïnformeerd heeft over andere onderwerpen dan de door Consument gewenste hypothecaire financiering en dat deze uiteindelijk is meegegaan naar de notaris voor het passeren van de hypotheekakte, maakt dit niet anders.
- 4.5 Het bovenstaande in acht nemende, oordeelt de Commissie dat het gegeven de feiten en omstandigheden redelijk en billijk is dat de Adviseur jegens Consument slechts aanspraak kan maken op 60% van de door hem bedongen vergoeding voor advies/hypotheekbemiddeling van € 1.950,- en dat 40% van deze vergoeding voor rekening van de Adviseur moet blijven. Dit leidt tot de conclusie dat de Adviseur zijn factuur met een bedrag van € 780,- moet crediteren.

De door de Adviseur aan Consument doorberekende offertekosten ad € 125,- en de doorberekende dossierkosten ad € 250,- moet Consument geheel aan de Adviseur betalen. De conclusie is dat de Commissie de vordering van Consument gedeeltelijk, voor een percentage van 40% van de vergoeding voor advies/hypotheekbemiddeling, toewijst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

De Commissie veroordeelt de Adviseur om binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegestuurd, zijn factuur van 15 januari 2015 te crediteren in de zin dat de Adviseur aan Consument daarna slechts in rekening brengt en Consument dus aan de Adviseur verschuldigd is:

- de vergoeding voor advies/hypotheekbemiddeling van € 1.170,00, inclusief btw;
- de door Adviseur doorberekende offertekosten van € 125,00, inclusief btw;
- de door Adviseur doorberekende dossierkosten van € 250,00, inclusief btw.

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.