

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-599
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Johanknegt Adviesgroep B.V., gevestigd te Bussum, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 1 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft Adviseur benaderd voor hypotheekadvies. In de overeenkomst van opdracht heeft Adviseur onder meer aangegeven een inventarisatie te verrichten naar de persoonlijke wensen van Consument en uitleg te geven over de voor- en nadelen van verschillende opties. In het adviestraject heeft Consument gevraagd in ieder geval twee specifiek genoemde geldverstrekkers mee te nemen. Adviseur heeft zonder Consument te adviseren of te informeren een aanvraag verricht bij een andere geldverstrekker. Doordat Adviseur in dit geval volstrekt onvoldoende rekening heeft gehouden met de wensen van Consument is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de adviesvergoeding. De Commissie beslist dat Adviseur een bedrag van € 874,50 aan Consument dient te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van Adviseur met als bijlage de tijdlijn en uitgewisselde stukken met een geldverstrekker;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft Adviseur benaderd bij de aanvraag van een hypotheek voor een met haar partner aan te schaffen woning.
- 2.2 Op 13 mei 2015 heeft Consument een “Overeenkomst van opdracht van advies/bemiddeling van hypotheek met vaste vergoeding” (hierna: de Overeenkomst van opdracht) gesloten met Adviseur. In deze overeenkomst is, voor zover hier relevant, het volgende bepaald:

Artikel 1 – De opdracht

1. Opdrachtgever geeft aan [Adviseur] de opdracht hem te adviseren over alsmede te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecair krediet (hierna: “hypothek”) ter zake de aankoop van een woning, [woning].

2. De werkzaamheden die [Adviseur] in het kader van de verstrekte opdracht zal verrichten kunnen als volgt worden omschreven:

- * het inventariseren van de persoonlijke situatie en wensen van Opdrachtgever;
- * het onderzoeken van en adviseren over een hypotheekconstructie die past bij de persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden van Opdrachtgever, waarbij zoveel mogelijk rekening gehouden zal worden met de toepasselijke fiscale regelgeving en mogelijkheden;
- * het uit laten voeren van een taxatie van de onroerende zaak waarop de hypotheek betrekking zal hebben;
- * het geven van uitleg over de voor- en nadelen van de verschillende opties die binnen de wensen van Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden;
- * het berekenen van verschillende opties bij één of meer financiële instellingen met behulp van onafhankelijke software;
- * het vergelijken van de verschillende berekeningen en adviseren van Opdrachtgever ten aanzien van de keuze van de af te sluiten hypotheekconstructie en de te kiezen financiële instelling;
- * het overhandigen van een rapport met adviessamenstelling met de gekozen constructie aan de Opdrachtgever, [Adviseur] zal voor haar dossier een door cliënt ondertekend exemplaar bewaren.
- * het opstellen van een aanvraag voor de offerte bij de gekozen financiële instelling, alsmede het voeren van onderhandelingen (indien mogelijk) met deze instellingen om een zo goed mogelijk aanbod te verkrijgen;
- * het adviseren over eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het door Opdrachtgever aan te kopen pand, alsmede over voorzieningen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten in geval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid of overlijden van (één van) de kostwinner(s);
- * het verzorgen van alle contacten met de gekozen financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de door Opdrachtgever af te sluiten hypotheek en de daaraan verbonden verzekering(en) ter aflossing van de hypotheek en/of andere aflosvorm;
- * het verzorgen van de aanvraag van Nationale Hypotheek Garantie indien daarvoor is gekozen.
- * het mede controleren van de hypotheekakte en het verzorgen van de contacten tussen de financiële instelling en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.

Artikel 2 – Inventarisatieformulier

1. Ten einde de opdracht naar behoren uit te voeren vult [Adviseur] samen met Opdrachtgever een Inventarisatieformulier in waarop de gegeven van Opdrachtgever en overige relevante informatie staan vermeld die [Adviseur] bij de aan Opdrachtgever te verstrekken adviezen zal laten meewegen. [...]

Artikel 4 – Beloning

1. Voor het adviseren over het bemiddelen bij de totstandkoming van de hypotheek brengt [Adviseur] aan Opdrachtgever een vergoeding per uur van euro 150,-/85,- in rekening.

2. De Opdrachtgever is dit bedrag verschuldigd ongeacht of de werkzaamheden van [Adviseur] leiden tot de totstandkoming van een hypotheek)overeenkomst tussen Opdrachtgever en enige financiële instelling.

Aanvullend zal in rekening worden gebracht die kosten welke gemoeid zijn met het aanvragen en passeren van de offerte, welke door de kredietinstelling aan [Adviseur] in rekening worden gebracht. Dit is exclusief de kosten voor notaris en taxatie.

[...]

4. Indien Opdrachtgever op enig moment nadat [Adviseur] zijn werkzaamheden heeft aangevangen (d.i. enig moment na ondertekening van deze overeenkomst) om welke reden dan ook besluit om van verdere gebruikmaking van de dienstverlening van [Adviseur] af te zien en de opdracht intrekt, is Opdrachtgever de tot dan toe gemaakte uren verschuldigd aan [Adviseur]. Indien de kredietinstelling annuleringskosten of andere gerelateerde kosten in rekening brengt na annulering, wordt dit eveneens bij opdrachtgever in rekening gebracht.

- 2.3 Consument heeft begin september 2015 de dienstverlening telefonisch beëindigd omdat deze niet liep als verwacht. Adviseur heeft op 23 september 2015 zijn factuur aan Consument toegestuurd met bijgevoegd de tijdregistratie. Consument heeft vervolgens een bedrag van € 874,50 aan Adviseur betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van het door haar aan Adviseur betaalde bedrag van € 874,50 alsmede de kosten van € 500,- die Consument heeft besteed aan de accountant van haar partner.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Adviseur heeft zich onvoldoende gedragen als Consument van hem mocht verwachten. Consument heeft dit als volgt onderbouwd:

- Consument heeft Adviseur benaderd voor een hypothecaire financiering van een woning. Bij deze adviesvraag was geen haast geboden, het betrof het huis dat vooralsnog door de partner van Consument gehuurd werd. Belangrijker was dat haar voorstellen van verschillende financiers zouden worden voorgelegd en het werk grotendeels door Adviseur zou worden verricht. Doordat de partner van Consument zelfstandige is, verzag Consument dat zij wellicht een complexe adviesvraag had en dat kundig advies daarbij welkom zou zijn. Om die reden is ook een uurtarief overeengekomen. Het advies mocht meer kosten, zo lang de kwaliteit maar op orde zou zijn. In het traject heeft Adviseur echter veel vragen neergelegd bij Consument, waarvan Consument de gerechtvaardigde verwachting had dat zij de antwoorden daarop niet zelf hoefde te geven. Zij heeft voor de beantwoording van die vragen de accountant van haar partner moeten inschakelen, die een hoog uurtarief vroeg. Deze accountant heeft aan Consument laten weten dat Adviseur het werk waarom gevraagd werd zelf had kunnen doen. Nadat Consument de overeenkomst met Adviseur heeft beëindigd, heeft zij van de bankadviseur bij wie zij uiteindelijk een hypothecaire geldlening afsloot te horen gekregen dat de vragen van Adviseur bovendien grotendeels irrelevant waren. Kosten die aan de accountant zijn betaald, was Consument om die reden niet verschuldigd.

- Waar het de bedoeling was geldleningen van verschillende aanbieders op hun merites te beoordelen en daar tijd voor uit te trekken, heeft Adviseur slechts één aanbieder en één rentevastperiode aan Consument voorgeschoteld. Adviseur heeft bij die aanbieder een offerte opgevraagd. Bovendien heeft Adviseur aangegeven andere mogelijkheden, die Consument zelf heeft aangedragen, niet te willen meenemen. In dat verband heeft Consument betoogd dat een dergelijke houding slecht te rijmen is met de toezichtwetgeving die na de financiële crisis is tot stand gekomen en waarin het klantbelang bij hypotheekadvies centraal dient te staan.

Verweer van Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. In de beoordeling zal de Commissie daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de rechtsverhouding tussen Consument en Adviseur in de eerste plaats beheerst wordt door de Overeenkomst van opdracht. Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat partijen op twee essentiële punten van mening verschillen over de betekenis en achtergrond van de bepalingen uit de Overeenkomst van opdracht. Dit meningsverschil ziet op (i) de reden waarom een uurtarief is overeengekomen, en (ii) de wijze waarop het adviestraject door Adviseur is ingevuld en rekening is gehouden met de persoonlijke wensen van Consument. De Commissie komt nu toe aan de beoordeling van deze zienswijzen.
- 4.2 Bij de bepaling van de inhoud en gevolgen van die overeenkomst komt het niet alleen aan op de zuivere taalkundige betekenis van wat daarin is geschreven. Ook van belang is de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij ten aanzien daarvan redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.

Uurtarief

- 4.3 Artikel 4 lid 1 Overeenkomst van opdracht bepaalt dat een uurtarief van toepassing is. Ter zitting heeft de Commissie vastgesteld dat partijen van mening verschillen over de context waarin deze wijze van tarifiering is overeengekomen. Consument heeft gesteld dat partijen een uurtarief zijn overeengekomen om de kwaliteit van het uit te voeren werk te waarborgen. Consument heeft gesteld dat deze wijze van tarifiering een indicatie vormde dat zij meer mocht verwachten van een hypotheekadvies dan ingeval een vast bedrag zou zijn afgesproken. Adviseur heeft deze stelling gemotiveerd weersproken en gesteld dat partijen het uurtarief juist afgesproken hadden zodat Consument veel zaken zelf kon regelen en zij de kosten laag zou kunnen houden. Omdat Consument voor haar standpunt geen bewijs heeft gegeven, passeert de Commissie haar standpunt.

Adviestraject

- 4.4 De Commissie leidt uit de Overeenkomst van opdracht en uit hetgeen partijen in de processtukken en ter zitting hebben aangevoerd, af dat op de Adviseur als opdrachtnemer een verplichting rust voldoende inspanning te leveren om het beoogde resultaat, dit is de totstandkoming van een hypothecair krediet die past bij de persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden van Consument, te bereiken. Volgens artikel 1.2 van de Overeenkomst van opdracht bestaat de door de Adviseur te leveren inspanning onder andere de volgende werkzaamheden:
- * onderzoeken van en adviseren over een hypotheekconstructie die past bij de persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden van Opdrachtgever (...);
 - * uitleg geven over de voor- en nadelen van de verschillende opties die binnen de wensen van Opdrachtgever gerealiseerd kunnen worden;
 - * berekenen van verschillende opties bij één of meer financiële instellingen met behulp van onafhankelijke software;
 - * vergelijken van de verschillende berekeningen en adviseren over de keuze van de af te sluiten hypotheekconstructie en de te kiezen financiële instelling;
- 4.5 Consument heeft ten aanzien van de uitvoering van de adviestaak door Adviseur gesteld dat zij de indruk heeft gekregen dat Adviseur in het geheel niet naar haar belangen heeft gekeken of deze heeft geïnventariseerd, maar louter heeft getracht binnen een zo kort mogelijk tijdsbestek een hypothecaire geldlening met een door hem benaderde en vervolgens gekozen financier tot stand te brengen. Consument heeft in dat verband gesteld - en de Adviseur heeft dit niet bestreden - dat zij wilde dat tenminste twee geldverstrekkers - namelijk ING Bank en Van Lanschot - werden meegenomen in het adviestraject. Adviseur heeft erkend dat hij ING Bank niet heeft meegenomen in het advies omdat hij dan het risico zou lopen dat hij Consument aan die geldverstrekker zou kwijtraken, wat voor hem commercieel nadelig was. De Overeenkomst van opdracht strekt er echter toe dat de Adviseur in het belang van Consument adviseert over een hypotheekconstructie die past bij de persoonlijke wensen van Consument. De Commissie oordeelt dat Adviseur vooraf kenbaar had moeten maken aan Consument dat bepaalde geldverstrekkers niet in het advies zouden worden meegenomen omdat dit niet strookte met het commerciële belang van de Adviseur.
- 4.6 Daarnaast heeft Consument gesteld te hebben verzocht een hypotheekadvies te verstrekken waarin rekening werd gehouden met een rentevastperiode van tien jaar, terwijl Adviseur in strijd met die wens de hierna te bespreken offerte met een rentevastperiode van vijftien jaar opvroeg.
- 4.7 Adviseur heeft een offerte aangevraagd bij Nationale Nederlanden. In zijn verweerschrift heeft Adviseur over deze aanvraag het volgende opgemerkt:

“Wij hadden na een grondige vergelijking het advies om de hypotheek bij NN onder te brengen met een rente van 15 jaar vast. Zoals het een goed adviseur betaamt hebben wij VOOR de klant op basis van de ons bekende gegevens een afweging gemaakt tussen verschillende partijen en NN had de beste papieren.”

De Commissie concludeert hieruit dat dit aansluit bij de lezing van Consument, die erop neerkomt dat Adviseur heeft getracht in een zo kort mogelijke tijd een geldlening tot stand te brengen en geheel aan Consument en haar voorkeuren is voorbijgegaan. De Adviseur heeft de geldverstrekker en de looptijd van de geldlening uitgekozen. De Adviseur heeft nagelaten Consument hierover te adviseren en haar de gelegenheid te geven zelf een goed geïnformeerde keuze voor een bepaalde geldverstrekker te maken.

- 4.8 Ter zitting heeft Adviseur een andersluidende verklaring afgelegd. Hij heeft gesteld dat de hierboven onder overweging 4.7 bedoelde tekst niet moet worden gezien als het hypotheekadvies. De aanvraag voor een offerte bij Nationale Nederlanden zou, aldus Adviseur, een tentatieve rol spelen in de inventarisatiefase. Aan de hand van een eventueel afwijzende reactie van de geldverstrekker zou komen vaststaan welke stukken nog benodigd zouden zijn om zodat later een passend advies zou kunnen worden uitgebracht. Ook zou op deze manier kunnen worden nagegaan of een hypotheekconstructie voor Consument überhaupt mogelijk was.
- 4.9 De Commissie oordeelt dat het inventariseren van de stukken die nodig zijn om tot een succesvolle hypotheekaanvraag te komen, bij uitstek een taak is waarvoor partijen het adviestraject zijn ingegaan. Dat de aanvraag van een offerte heeft plaatsgevonden als onderdeel van de inventarisatiefase, zoals Adviseur ter zitting heeft gesteld, is naar het oordeel van de Commissie onaannemelijk, zeker in het licht van het hiervoor onder 4.7 overwogene. Naar het oordeel van de Commissie is het onder deze omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het honorariumbedrag van € 874,50 dat aan Consument in rekening is gebracht. Adviseur zal derhalve de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-217). Essentieel voor dit oordeel is dat de Adviseur volstrekt onvoldoende rekening heeft gehouden met de wensen van Consument.
- 4.10 De overige ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 874,50.

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. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.