

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-205
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman - de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Zorgeloosch B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 24 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is de Adviseur tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opdracht.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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 14 maart 2017. Daar is consument met gemachtigde verschenen. De Adviseur is ondanks correcte oproeping daartoe niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft samen met zijn inmiddels ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij een financier. De rentevastperiode van deze geldlening verliep op 1 april 2016.
- 2.2 Consument heeft zich op 9 november 2015 tot de Adviseur gewend voor begeleiding bij het regelen van de scheiding (mediation) en advies en bemiddeling ten behoeve van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. Consument heeft een gratis intakegesprek met de Adviseur gehad, waarna hij een opdrachtbevestiging Zorgeloosch Scheiden voor akkoord heeft ondertekend. Partijen zijn een fee van € 7.580,- overeengekomen, € 2.980,- voor mediation, € 3.250,- voor advies en bemiddeling en een servicepakket voor € 1.350,-.

2.3 In de opdrachtbevestiging staat ten aanzien van de werkzaamheden het volgende vermeld:

<p>Advies en bemiddeling</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Standaard traject voor adviseren en bemiddelen t.b.v. een hypothecaire financiering</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kosten bij 1 dossier: €3.250,-</p> <p><input type="checkbox"/> Kosten bij 2 dossiers: €2.850,- (per dossier)</p> <p style="text-align: right;">A</p>	<p>Advies, bemiddeling en service</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aanvullend service traject voor adviseren en bemiddelen t.b.v. een hypothecaire financiering</p> <p>Aanvullende kosten: €1.350,- (voor 2 personen)</p> <p style="text-align: right;">B</p>
<p>Inbegrepen diensten</p> <p><input type="checkbox"/> Aankoopbemiddeling en/of -begeleiding kosteloos</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kortings hypotheekakte via huisnotaris</p> <p><input type="checkbox"/> Huistaxateur, korting en flexibiliteit</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Opzeggen huidige hypotheek</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Trajectoverzicht</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Communicatie 2D/voorz. bemiddelaar</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Echtscheiding bij 2D/voorz. fiscalisering via opslag</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Voorbereiding akte van verdeling</p> <p><input type="checkbox"/> Herfinanciering binnen huwelijk</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Familisering</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hoofdelijkrentslag</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Hypotheekpolisafkoopservice</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Herzieningsgarantie</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Financiële nieuwsbrief</p> <p style="text-align: right;">A</p>	<p>Inbegrepen diensten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Kosteloos advies verzekeringen</p> <p><input type="checkbox"/> Uitgebreid adviesrapport alle talen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Verzekeringen splitsen/opzeggen/intermediair wijzigen</p> <p><input type="checkbox"/> Opgebouwde No-Claim autoverzekering kopiëren</p> <p><input type="checkbox"/> Verleiden voorlopige dekking</p> <p><input type="checkbox"/> Alimentatiepolis</p> <p><input type="checkbox"/> Nabestaandenedekking</p> <p><input type="checkbox"/> Advies en bemiddeling autoverzekering (hele gezin)</p> <p><input type="checkbox"/> Netto verzekeringspakket</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> IB aangiften 2015 / VT wijzigen, toeslagen aanvragen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Speciaal tarief akte van Verdeling</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Consult notaris (testament)</p> <p><input type="checkbox"/> Kosteloos pensioenanalyse</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aanmelden convenant pensioenuitvoerder</p> <p style="text-align: right;">B</p>

2.4 Op de opdrachtbevestiging zijn de Algemene voorwaarden Zorgeloosch (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing. In artikel 12 van de Voorwaarden is opgenomen:

“Tarief en betaalwijze

(...)

6. Indien een opdracht op verzoek van cliënt voortijdig wordt beëindigd, blijft Cliënt verplicht tot betaling. Afhankelijk van de afgenomen dienst en fase waarin het dossier zich bevindt wordt er een deel van de oorspronkelijke fee in rekening gebracht.

A. Na het annuleren van een Zorgeloosch Scheiden-opdracht, wanneer het dossier zich in de voorfase bevindt, blijft Cliënt € 2.500,- verschuldigd. De directie bepaalt de daadwerkelijke hoogte van het verschuldigde bedrag.

B. Na het annuleren van een Zorgeloosch Hypotheek-opdracht, wanneer het dossier zich in de voorfase bevindt, blijft Cliënt € 995,- verschuldigd.

C. Na het annuleren van een Zorgeloosch Hypotheek-opdracht, wanneer het dossier zich in of na de bemiddelingsfase bevindt, blijft Cliënt de volledige fee verschuldigd.”

2.5 De Adviseur heeft een hypotheekaanvraag ingediend bij Florius. Op 10 december 2015 heeft Florius een hypotheekofferte met Nationale Hypotheek Garantie (hierna: 'NHG') verstrekt voor een hypothecaire geldlening. Partijen hebben op 14 december 2015 een afspraak gepland om de offerte mondeling te bespreken. Deze bespreking heeft niet plaatsgevonden.

2.6 Na ontvangst van de hypotheekofferte heeft de Adviseur op 16 december 2015 Consument per e-mail verzocht om de volgende stukken:

“Inkomen

- Een door de werkgever ingevulde werkgeversverklaring conform het laatste NHG model (zie bijlage, niet ouder dan 3 maanden)
- Een Uitgebreid Pensioen Overzicht. (U ontvangt deze 1 keer per jaar)

Onderpand

- De taxatie van het aangekochte pand verzorgen wij voor u, u krijgt een kopie van deze taxatie zodra deze gereed is.
- Eigendomsbewijs van de [straat] [nr] te [plaats]
- Kopie uitgebreide IB aangifte 2013 waaruit de hoogte van de Eigen Woning schuld (31-12-2012) blijkt.

Overig

- Bankafschrift van het door u opgegeven incassonummer [NR. 1]. Let op: dit rekeningnummer moet alleen op uw naam staan.
- Ingevuld en ondertekend (door uw ouders) schenkingsformulier (zie bijlage)

Overlijdensrisicoverzekering

- Wij hebben voor u een overlijdensrisicoverzekering opgevraagd. U ontvangt hiervan een email van TAF. In de mail staat tevens een link, daarmee kunt u uw gezondheidsverklaring invullen. Vriendelijk verzoek ik u dit z.s.m. te doen.

Echtscheiding (deze vragen wij op bij de mediator)

- Een kopie van de echtscheidingsbeschikking
- Een kopie van het uittreksel uit de echtscheidingsakte in de burgerlijke stand
- Ontwerp akte van verdeling en levering, deze vragen wij rechtstreeks op bij de notaris”

2.7 In de periode tussen 16 december 2015 en begin mei 2016 is uitgebreidere communicatie geweest over het aanleveren van de stukken.

2.8 De Adviseur heeft NTS Taxaties ingeschakeld om de woning van Consument te taxeren. Op 23 december 2015 heeft NTS Taxaties een betalingsherinnering aan de Adviseur doen toekomen. Consument heeft deze factuur betaald.

2.9 Vanwege het verlopen van de offerte van 10 december 2015 heeft Florius op 11 maart 2016 een tweede offerte uitgebracht. Consument heeft deze op 16 maart 2016 ondertekend aan de Adviseur geretourneerd.

2.10 In de offerte van 11 maart 2016 is bij **7. Bijkomende eenmalige kosten voor uw hypotheek**, onder **Taxatiekosten** opgenomen:

“Uw woning moet getaxeerd worden. De kosten voor de taxatie moet u zelf betalen. De taxateur en het taxatierapport moeten aan onze eisen voldoen. Deze eisen vindt u op florius.nl. U kunt ook uw adviseur hiernaar vragen.”

2.11 Op 26 mei 2016 heeft de Adviseur Consument verzocht om alle stukken opnieuw toe te sturen, omdat het allemaal te lang op zich heeft laten wachten. In reactie op deze e-mail heeft Consument de Adviseur bericht dat hij de opdracht beëindigt.

2.12 Consument heeft van de Adviseur een factuur ad. €7.580,-- ontvangen. Consument heeft de overeengekomen fee voor de mediation aan de Adviseur voldaan.

2.13 In de interne klachtenprocedure doet Consument zijn beklag over de hoogte van de factuur en de kosten voor het taxatierapport. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft ertoe geleid dat de Adviseur zijn factuur voor de bemiddeling geldlening heeft verlaagd naar € 995,--, maar Consument gaat hier niet mee akkoord.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert kwijtschelding van de advieskosten ad. € 995,-- en terugbetaling van de kosten van het taxatierapport ad. € 480,98.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekort geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Twee offertes konden geen doorgang vinden, omdat de Adviseur herhaaldelijk om stukken vroeg die zij reeds in haar bezit had. De Adviseur heeft het oversluiten van de geldlening niet bewerkstelligd voor het aflopen van de rentevastperiode van de bestaande financiering.
- Consument heeft alle gevraagde gegevens tijdig aangeleverd.
- De woningtaxatie is onnodig uitgevoerd. De Adviseur heeft niets gecommuniceerd over de taxatie en de kosten daarvan.

Verweer van de Adviseur

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

- De vertraging is niet te wijten aan de handelwijze van de Adviseur. Dat er vertraging is ontstaan kan worden toegeschreven aan het feit dat Consument, ondanks verscheidene verzoeken daartoe, niet alle benodigde documenten heeft toegestuurd;
- Consument heeft besloten de opdracht vroegtijdig te beëindigen. De Adviseur heeft veel tijd in dit dossier gestoken en is gerechtigd om advieskosten in rekening te brengen. Uit coulance is het factuurbedrag verlaagd naar € 995,--.

- Het betreft een aanvraag voor een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (hierna: 'NHG') en voor deze aanvraag is een gevalideerd taxatierapport verplicht. Consument heeft op de opdrachtbevestiging akkoord gegeven voor de taxatie en hij is hier ook op 16 december 2015 over geïnformeerd. Voorts is in de offerte van Florius d.d. 14 maart 2016 opgenomen dat een taxatierapport is vereist.

4. Beoordeling

- 4.1 In de kern beklagt Consument zich over het feit dat de door hem gewenste oversluiting van zijn hypothecaire geldlening vertraging heeft opgelopen door het handelen van de Adviseur. Tevens is Consument van mening dat partijen niet zijn overeengekomen dat de Adviseur de taxatie van de woning zou regelen.
- 4.2 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur gehouden is om zijn factuur in te trekken en de factuur van de taxateur aan Consument te voldoen. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld.
- 4.3 Vaststaat dat Consument op 9 november 2015 een opdrachtbevestiging heeft ondertekend. Partijen hebben afgesproken dat de Adviseur tegen een vast tarief van € 3.250,- zou zorgdragen voor advies en bemiddeling ten behoeve van een hypothecaire financiering. In de opdrachtbevestiging is, onder meer, aangevinkt dat de Adviseur Consument zou bijstaan bij het opzeggen van de huidige hypotheek, het overzicht van het traject bijhoudt, hoofdelijk ontslag van de ex-partner regelt, het afkopen van de huidige verzekering verzorgt en Consument begeleidt bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering.
- 4.4 Consument stelt - kort samengevat - dat hij alle door de Adviseur opgevraagde gegevens tijdig bij de Adviseur heeft aangeleverd en dat het aan de Adviseur te wijten is dat de offertes geen doorgang konden vinden. In het verweerschrift heeft de Adviseur volstaan met een enkele betwisting zonder onderbouwing. Het behoort tot de taak van een redelijk handelend en bekwaam adviseur dat hij zorgvuldig omgaat met de documenten van haar klanten. Zo mag van een redelijk handelend en bekwaam adviseur verwacht worden dat hij op de hoogte is van de gegevens die benodigd zijn voor een aanvraag, bijhoudt welke gegevens hij heeft mogen ontvangen van zijn klanten en registreert wat nog ontbreekt. Voorts ligt het op zijn weg om, indien van een document de geldigheid verloopt, haar klanten te informeren over de noodzaak tot het opnieuw aanleveren van de stukken. Daarbij mag van een redelijk handelend en bekwaam adviseur worden verwacht dat klanten op de hoogte gehouden worden over de voortgang van een financieringsaanvraag en indien hier vertraging in ontstaat, hij dit met zijn klanten bespreekt. Nu uit de stukken is op te maken dat alle door de Adviseur op 19 februari 2016 gevraagde stukken ook op die datum reeds in zijn bezit waren en door de Adviseur niet is onderbouwd welke documenten nog door Consument aangeleverd moesten worden voor het verkrijgen van een akkoord van de financier is de Commissie van oordeel dat de Adviseur tekort geschoten is in de nakoming van de overeenkomst van opdracht en dat de advieskosten moeten worden kwijtgescholden.

- 4.5 Verder vordert Consument vergoeding van de kosten van de taxatie. Consument stelt dat de woningtaxatie onnodig is uitgevoerd; zijn huidige financier heeft genoeg genomen met het overleggen van de woz-waarde. Tevens stelt Consument dat de Adviseur hem niet geïnformeerd heeft over de taxatie, zowel niet over het feit dat Adviseur hiertoe opdracht heeft gegeven als niet over de kosten van de taxatie. Pas na verzoek heeft Consument het taxatierapport ontvangen. De Adviseur heeft aangevoerd dat het een financieringsaanvraag met NHG betreft, waarvoor een gevalideerd taxatierapport vereist is. Consument heeft voor de taxatie akkoord gegeven en is hier ook over geïnformeerd.
- 4.6 De Commissie merkt op dat de keuze huistaxateur, korting en flexibiliteit op de opdrachtbevestiging niet is aangevinkt en partijen zijn dan ook niet overeengekomen dat de Adviseur een aanvraag voor een taxatierapport zou uitzetten. Dat de financier voor de beoordeling van de aanvraag een taxatierapport vereist, geeft de Adviseur niet de bevoegdheid om dit zonder toestemming en zonder medeweten van Consument voor hem te arrangeren. Aan Consument had de mogelijkheid geboden moeten worden om de taxatie uit te zetten bij een taxateur naar zijn keuze. Nu Consument deze mogelijkheid is ontnomen, maar Consument uit de overige stukken had kunnen opmaken dat een taxatierapport voor de financiering vereist was, acht de Commissie het redelijk dat de kosten voor het taxatierapport evenredig gedeeld worden.
- 4.7 Ter zitting heeft Consument aan de orde gesteld dat hij, na bemiddeling van de Adviseur, in januari 2016 een overlijdensrisicoverzekering heeft afgesloten. Deze overlijdensrisicoverzekering is verpand aan Florius. Consument wenst deze overlijdensrisicoverzekering te beëindigen, echter is hem dit tot op heden niet gelukt. De Commissie verzoekt de Adviseur om dit voor Consument te bewerkstelligen.

Het voorgaande brengt de Commissie ertoe dat de Adviseur is tekort geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht en wijst de vorderingen van Consument (gedeeltelijk) toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 240,49 en dat de advieskosten moeten worden kwijtgescholden.

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.