

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-269 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, terwijl mr. D.M.A. Gerdes als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 september 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Bles & Van der Does Assurantiën B.V., gevestigd te Enschede,  
verder te noemen de tussenpersoon  
Datum uitspraak : 26 april 2017  
Aard uitspraak : niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Procedure over de declaratie van een hypotheekadviseur in geval van tussentijdse intrekking van de opdracht. Naar het oordeel van de Commissie is slechts een deel van het gefactureerde bedrag verschuldigd.

#### **I. Procesverloop**

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

- het ingevulde klachtformulier,
- de brief van de tussenpersoon van 29 december 2015,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 17 januari 2016,
- twee e-mails van de tussenpersoon van 28 maart 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 21 juli 2016,
- de e-mail van de tussenpersoon van 9 maart 2017 en
- de e-mail van de gemachtigde van Consument van 4 april 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

#### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Bij brief van 17 juni 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument geschreven:

“(…) Onlangs heeft u contact gehad met onze adviseur (...). (...) Daarbij heeft u aangegeven dat u advies wilde op het (de) gebied(en) van (...) Hypotheek (...) Op basis van uw huidige financiële situatie, wensen en doelstellingen, bekendheid met financiële producten en risicobereidheid hebben wij verschillende adviesvarianten voor u opgesteld. Uiteindelijk heeft u gekozen voor de adviesvariant ‘Voorstel I’. Relatie heeft particuliere hypotheek tegen 4% rente en kan deze zonder boeterente omzetten naar de ING bank tegen een rente van 2,45%. Het betreft een box 3 hypotheek, dus geen

aflosverplichting en geen renteaftrek. De opdracht tot dienstverlening beperkt zich tot het oversluiten van [de] hypotheek. (...)"

2.2 Overgelegd is een door de tussenpersoon opgesteld 'overzicht hypotheeklasten voorstel I (ING)'. Daarin wordt toegelicht dat Consument, wanneer de bestaande hypothecaire lening zou worden overgesloten, in de komende tien jaar een vaste rente van 2,45% zou betalen, wat zou neerkomen op een maandbedrag van € 212. De kosten van de hypotheekakte en het advies zouden in dat geval respectievelijk € 750 en € 3.200 bedragen.

2.3 Op 19 juni 2015 heeft Consument een document getiteld 'opdracht tot dienstverlening' ondertekend (hierna: de opdracht tot dienstverlening). Daarin staat:

"(...) Hierbij bevestigen wij de (...) verstrekte opdracht. U verzocht ons om de navolgende werkzaamheden voor u te verrichten:

[aangekruist] Hypotheekadvies en begeleiding  
(...)

[aangekruist] Bemiddeling/ afsluiten advies financieel product

Wij kwamen daarbij overeen dat onze werkzaamheden in ieder geval de volgende deelwerkzaamheden omvatten (aankruisen wat van toepassing is):

[aangekruist] Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen in relatie tot de bovenstaande opdracht;

[aangekruist] Het onderzoeken van oplossingen en/of productmogelijkheden die past bij uw persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden, evenals rekening houden met de voor u geldende fiscale regels;

[aangekruist] Het opstellen van een klantprofiel;

[aangekruist] Het aan u uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden;

[aangekruist] Het opstellen van een aanvraag voor offertes bij één of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor u een goed aanbod te krijgen;

(...)

Ons honorarium is nader beschreven in onze advieswijzer welke u van ons ontvangen heeft. Voor de hierboven vermelde werkzaamheden komt dit neer op € 3.200,- vaste fee [de woorden 'vaste fee' zijn omcirkeld] (...). (...) Bij tussentijds intrekken van de opdracht worden de tot dan gemaakte uren in rekening gebracht. (...)"

2.4 Eveneens op 19 juni 2015 heeft Consument een offerte ondertekend voor een door ING Bank N.V. (hierna: ING) te verlenen hypothecaire lening met een hoofdsom van € 103.950, een looptijd van dertig jaar en een rentevoet van 2,45% in de eerstvolgende rentevastperiode van tien jaar. In de offerte staat onder meer:

“(…) Annuleringskosten

U betaalt annuleringskosten als de hypotheekakte niet passeert binnen de termijn die u in de getekende offerte bent overeengekomen. Deze kosten zijn 1 % van het aangevraagde hypotheekbedrag. (...) De ING brengt geen annuleringskosten in rekening als het koopcontract voor de passeerdatum wordt ontbonden of vernietigd. (...)”

2.5 Op 25 juni 2015 heeft Consument aan de tussenpersoon gemaild:

“(…) Ik heb gisteren telefonisch ingesproken over de offerte dat ik niet verder wil komt omdat mijn broer, de huidige hypotheek verstrekker bereid is voor € 212 de hypotheek voort te zetten. Dit is voor hem een geste naar mij, waar ik moeilijk om heen kan. Ik wil dan ook geen gebruik maken van uw offerte. Ik was zeer tevreden over de gang van zaken (...) was zeker ook door gegaan als mijn broer dit aanbod niet had gedaan (...)”

2.6 Op 25 juni 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument gemaild:

“(…) Er is inmiddels 70% van het werk voor omzetten van de hypotheek door ons uitgevoerd (...) en zijn er dus twee opties: of u betaalt 70% van de adviesnota € 3.200,- minus 30% = € 2.240,- waarvan u 42% van de belasting kunt terugvragen blijft voor u netto € 1.299,- (...) of u gaat toch gebruikmaken van de offerte (...). (...)”

2.7 Op 30 juni 2015 heeft Consument aan de tussenpersoon gemaild:

“(…) - 1 Op 19-06-2015 heeft u de opdracht tot dienstverlening bij mij thuis gebracht en is deze op uitdrukkelijk verzoek direct ondertekend. Mijn vraag is, of u voor deze datum de opdracht tot dienstverlening reeds aan mij heeft toegestuurd (...).  
- 2 Waarom heb ik na het ondertekenen van u geen exemplaar van de opdracht tot dienstverlening ontvangen (...).  
- 3 In de opdracht tot dienstverlening heeft u bepaald welke diensten u voor mij gaat verrichten (...) Graag ontvang ik per aangekruist onderdeel de onderbouwing van de noodzakelijkheid van uw werkzaamheden (...). Ook verwacht ik documenten waaruit blijkt dat u deze werkzaamheden heeft verricht.  
- 4 In de opdracht verwijst u voor het honorarium naar uw advieswijzer. Aangezien ik deze niet van u heb ontvangen verzoek ik u deze aan mij toe te sturen.  
- 5 In de opdracht stelt u het honorarium op € 3200 vaste fee, terwijl in uw dienstverleningsdocument andere bedragen worden genoemd. Mijn vraag is waarin deze zaak afwijkt van de gemiddelde zaak.  
[-6] U bent op de hoogte dat mijn huidige hypotheek nog 8 jaar een rentevaste periode heeft. Heeft u mij erop gewezen dat oversluiten van een hypotheek niet hetzelfde is als het aflossen van een hypotheek (...). Banken doen dit onderling niet. (...)”

2.8 Op 7 juli 2015 heeft de tussenpersoon gemaild:

“(…) Gelet op de wijze van vragen hebben we het idee dat deze mail niet van u afkomstig is maar van uw zoon. (…) Uw ouders hebben de opdracht tot dienstverlening niet alleen telefonisch gegeven maar uiteindelijk ook getekend, zie bijlage. Verder zijn uw ouders zeer tevreden over de gang van zaken, zie mail d.d. 25 juni. Op 19 juni is niet alleen de opdracht tot dienstverlening getekend, maar ook de offerte ING bank, inventarisatieformulier, klantprofiel, overzicht hypotheeklasten.

Verder is meegegeven het originele eigendomsbewijs van de woning en in een eerder stadium meer gegevens nodig voor oversluiten van de hypotheek. Kortom er was volledige overeenstemming en duidelijk wat wij zouden gaan doen en dat is een hypotheek regelen bij de ING bank voor de afgesproken prijs. Op 25 juni geeft de broer van uw vader aan dat hij dezelfde rente wil bieden. Het is dan ook niet kies dat u (…) probeert onder de gemaakte kosten uit te komen (...).

Wij sturen u binnenkort de factuur op basis van 70% van de oorspronkelijk overeengekomen adviesfee (...). (...)”

2.9 Op 9 juli 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument een factuur voor een bedrag van € 2.240 gezonden (hierna: de factuur).

2.10 Bij brief van 6 augustus 2015 heeft de tussenpersoon aan Consument geschreven:

“(…) Bijgaand ontvangt u retour enkele originele documenten, te weten: de akte van levering en bankafschriften (...). Daarnaast ontvangt u nogmaals een kopie van de factuur (...). (...)”

Het is spijtig vast te stellen dat er wordt geprobeerd onder de betaling van de factuur uit te komen met valse argumenten. Voor mij is het duidelijk dat u zich heeft bedacht na het ondertekenen van alle benodigde documenten voor het oversluiten van de hypotheek (...), omdat uw broer bij nader inzien de rente ook wel wilde verlagen naar exact hetzelfde niveau aan de ING bank, zijn 2,45% voor 10 jaar vast. Op zichzelf is dat uw goed recht, echter een intrekking brengt kosten met zich mee, dat lijkt me logisch. Er ligt een factuur van 70% van het oorspronkelijke bedrag omdat wij naast het advies de hypotheekaanvraag hebben ingediend en alle benodigde documenten zijn opgesteld en verzameld. Dat betekent dat we ruim (...) 25 uur bezig zijn geweest met uw dossier tegen een uurtarief van gemiddeld € 100,-. Verder hebben we kunnen voorkomen dat de intrekking van de offerte bij de ING bank, ondanks uw handtekening, er geen annuleringskosten zijnde 1 % van het hypotheekbedrag betaald dient te worden. (...)”

2.11 De tussenpersoon heeft een document overgelegd met als aanhef ‘Onze werkwijze schematisch weergegeven’. Daarin staat:

“Een goed advies valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis (...) van het uiteindelijk advies.

1. Inventariseren & Informeren  
Financiële positie – Wensen – Doelstellingen  
(vaststelling fiscale en sociale kaders)
2. Opstellen Klantprofiel
3. Selectie/Advies/Aanbod/  
Berekeningen
4. Keuze & Motivatie  
(adviesbeschrijving)
5. Uitvoering advies  
(bij hypotheek zie bijlage)
6. Evaluatie gesprek  
(besprekingsverslagen)  
Nazorg  
(besprekingsverslagen)

2.12 Verder heeft de tussenpersoon het door hem gehanteerde Dienstverleningsdocument Hypotheekvraag overgelegd. Daarin staat:

“(…) In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. (…)  
Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. (…)

Wilt u een lening voor uw woning? Bijvoorbeeld omdat u een woning wilt kopen en daarvoor een lening nodig heeft, of omdat u nadenkt over een nieuwe lening omdat de rentevastperiode van uw lening, is afgelopen. Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een hypotheek vraag en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- De hoogte van het bedrag dat u wilt lenen.
- Voor uw lening betaalt u iedere maand. De rente is niet bij iedere bank en verzekeraar hetzelfde.
- Ook moet u de lening terugbetalen. Dat kan op verschillende manieren. Ook daar moet u goed over nadenken.
- Soms is het verstandig om een verzekering te nemen bij uw lening.

(…)

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

(…)

De hypotheek

Wij kunnen u adviseren over hypotheek van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- |   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 1. Onderzoek<br>Hoe is uw<br>persoonlijke situatie? | 2. Advies<br>Welke financiële<br>oplossing past bij<br>u en uw situatie? | 3. Zoeken<br>Welke aanbieder<br>heeft de<br>financiële oplos-<br>sing die bij u past<br>dat u de<br>contracten krijgt | Contract<br>Heeft u gekozen?<br>Dan kunnen wij<br>ervoor zorgen | 5. Onderhoudt<br>U heeft het contract<br>Daarna houden wij in<br>de gaten of het goed<br>gaat |
|---|--|---|---|---|

(...)

Gemiddelde kosten

Advies

€ 1500

Gericht op afsluiten

€ 1000

Combinatie

€ 2500

(...)

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

1. Onderzoek

We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we

uw

Hoe is uw

persoonlijke situatie

situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven.

Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen:

- Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee?

- Wat wilt u en wat kunt u betalen?

- Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?

2. Advies:

Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie

Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben

gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit

klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.

3. Zoeken

Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?

De hypotheek

Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste

aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend

product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een

groot aantal hypotheeklen met elkaar. We bekijken welke hypotheeklen

passen bij u en uw situatie. (...)

4. Contract

Heeft u gekozen?

Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt

Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat

kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.

5. Onderhoud heeft

Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract

U heeft een contract. getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het

Daarna houden wij in product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is

de gaten of het goed belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract

gaat recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in

het product.

(...)

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Starter	Particulier	Zakelijk
Advieskosten	€ 1500	€ 1400	€ 1600	€ 2000
Kosten gericht op afsluiten product	€ 1000	€ 1000	€ 800	€ 1500
Combinatie (...)"	€ 2500	€ 2400	€ 2600	€ 3500

### 3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat hij het door de tussenpersoon gefactureerde bedrag van € 2.240 niet verschuldigd is. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat dit bedrag niet verschuldigd is omdat:

- (a) de tussenpersoon de opdracht tot dienstverlening voorafgaand aan het ondertekenen niet aan Consument heeft gezonden en deze overeenkomst niet met hem heeft doorgenomen en evenmin een ondertekend exemplaar bij hem achtergelaten;
- (b) Consument binnen de bedenktijd de opdracht tot dienstverlening heeft geannuleerd;
- (c) de oversluiting van de hypotheek in gang is gezet voordat de tussenpersoon inlichtingen had ingewonnen over zijn persoonlijke en financiële omstandigheden;
- (d) de oversluiting van de hypotheek niet in zijn belang was omdat hij destijds tachtig jaar oud was en de rentevastperiode van zijn toenmalige hypothecaire lening nog acht jaar zou duren; en
- (e) de tussenpersoon heeft geweigerd vragen te beantwoorden over de verrichte werkzaamheden en de wijze waarop die in rekening zijn gebracht.

3.2 De tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 4. Beoordeling

*Klachtonderdeel (a): opdracht tot dienstverlening niet vooraf toegezonden, niet doorgenomen en geen kopie achtergelaten*

4.1 Consument stelt dat hij niet naar behoren gelegenheid heeft gekregen voor het bestuderen van de van de tussenpersoon ontvangen stukken, waaronder de opdracht tot dienstverlening. Consument wijst erop dat dergelijke stukken volgens de AFM ten minste vijf dagen van tevoren in het bezit van een consument dienen te zijn.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie kan op deze grond de vordering niet worden toegewezen. Voor gebondenheid aan een overeenkomst zoals de opdracht tot dienstverlening is voldoende dat deze door Consument is ondertekend.

Evenmin is gebleken dat de gestelde schade – het gefactureerde bedrag van € 2.240 – kan worden toegerekend aan de omstandigheid dat de tussenpersoon de bedoelde stukken niet reeds enkele dagen voor de ondertekening aan Consument heeft gezonden en na ondertekening geen kopie daarvan heeft achtergelaten.

*Klachtonderdeel (b): annuleren binnen bedenktijd*

- 4.3 Dit klachtonderdeel berust op de veronderstelling dat voor het aangaan van een overeenkomst zoals de opdracht tot dienstverlening een bedenktijd geldt en dat Consument binnen die bedenktijd de opdracht tot dienstverlening heeft ontbonden. Ter onderbouwing stelt Consument dat dit voortvloeit uit mededelingen van de AFM en verwijst hij naar artikel 6:230o van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), dat een consument het recht verleent een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte binnen veertien dagen te ontbinden.
- 4.4 In het onder 4.3 weergegeven standpunt kan Consument echter niet worden gevolgd, omdat de opdracht tot dienstverlening niet kan worden aangemerkt als een 'overeenkomst op afstand' of een 'overeenkomst buiten de verkoopruimte' in de zin van artikel 6:230o BW. Van een overeenkomst op afstand is immers geen sprake omdat uit de stukken blijkt dat de overeenkomst in aanwezigheid van een vertegenwoordiger van de tussenpersoon is gesloten. Ook van een overeenkomst buiten de verkoopruimte is geen sprake omdat daarmee, gezien de definitie van 'verkoopruimte' in artikel 6:230g BW, wordt bedoeld op een overeenkomst op het gebied van detailhandel.

*Klachtonderdeel (c) en (d): oversluiten zonder toereikend inlichtingen inwinnen; niet in belang van Consument gehandeld*

- 4.5 Consument stelt dat de oversluiting van de hypotheek in gang is gezet voordat de tussenpersoon inlichtingen had ingewonnen over zijn persoonlijke en financiële omstandigheden en dat het oversluiten van de hypotheek niet in zijn belang was omdat hij destijds tachtig jaar oud was, de rentevastperiode van zijn toenmalige hypothecaire lening nog acht jaar zou duren en het oversluiten alleen was ingegeven om boeterente te vermijden. In dit verband wijst Consument erop dat de tussenpersoon de aanvraag voor een nieuwe hypothecaire lening al bij ING had ingediend nog voordat de opdracht tot dienstverlening was ondertekend, dat alleen bij ING een offerte is aangevraagd en dat het volgens de AFM vereiste adviesrapport niet is opgesteld.
- 4.6 De Commissie overweegt als volgt. Uit de overgelegde stukken – waaronder de bijlage bij de e-mail van 9 maart 2017, waarin inkomensgegevens van Consument zijn vastgelegd – blijkt dat de tussenpersoon althans enige inlichtingen heeft ingewonnen over zijn persoonlijke en financiële omstandigheden; uit de stukken blijkt niet of dit met de vereiste zorgvuldigheid is gebeurd.



Tot toewijzing van schadevergoeding kan dit klachtonderdeel echter niet leiden omdat niet is gebleken dat de tussenpersoon, gelet op de leeftijd en de overige persoonlijke en financiële omstandigheden van Consument, hem niet had mogen adviseren de hypothecaire lening over te sluiten. De tussenpersoon heeft immers erop gewezen dat het oversluiten van de hypothecaire lening een verlaging van de rente van 4% naar 2,45% zou meebrengen die binnen drie jaar kon worden terugverdiend. Een dergelijke verlaging van maandlasten kan, ook als de geldnemer tachtig jaar oud is, een zinvolle reden zijn voor het oversluiten van een hypothecaire lening.

*Klachtonderdeel (e): de gefactureerde werkzaamheden*

- 4.7 In dit klachtonderdeel gaat het om de vraag welke werkzaamheden de tussenpersoon heeft verricht en of hij daarvoor € 2.240 heeft mogen rekenen.
- 4.8 De Commissie constateert dat de opdracht tot dienstverlening een bepaling bevat voor het geval waarin, zoals in deze zaak, de opdracht voordat die geheel is uitgevoerd wordt ingetrokken. Volgens deze bepaling worden in dat geval de 'tot dan gemaakte uren' in rekening gebracht. Het is niet gebleken dat er andere of meer specifieke afspraken zijn gemaakt voor het geval van tussentijdse intrekking van de opdracht. De tussenpersoon heeft weliswaar verwezen naar artikel 7.9 van zijn algemene voorwaarden (overgelegd bij de e-mail van 28 maart 2016), maar miskent met deze stelling dat artikel 7.9 betrekking heeft op een situatie die zich hier niet voordoet, namelijk die waarin de overeenkomst wordt ontbonden.
- 4.9 Volgens de tussenpersoon is 70% van de afgesproken werkzaamheden verricht en is, afgaande op zijn brief van 6 augustus 2015 (zie 2.10), ruim 25 uur aan het dossier van Consument besteed. In zijn e-mail van 28 maart 2016 heeft de tussenpersoon gesteld, onder verwijzing naar het schematisch overzicht vermeld in 2.11, dat de duur van de werkzaamheden behorend bij onderdeel 1 tot en met 6 daarvan achtereenvolgens 10 uur, 1 uur, 10 uur, 1 uur, 6 uur en 1 uur is, dat alleen het zesde onderdeel (de evaluatie) niet heeft plaatsgevonden en dat advieswerkzaamheden € 125 per uur kosten en werkzaamheden in het bemiddelingstraject (onderdeel 5 van het schematisch overzicht) € 80 per uur. Verder heeft de tussenpersoon gesteld dat hij weliswaar geen tijd schrijft, maar wel kan vermelden welke werkzaamheden zijn verricht, te weten een telefoongesprek op 2 juni, een bevestiging van de afspraak op 3 juni, een eerste gesprek op 12 juni, het indienen van een aanvraag bij ING op 16 juni, het maken van een tekenafpraak na ontvangst van de offerte op 17 juni, het bespreken en ondertekenen van de stukken op 19 juni en vervolgens verwerken van deze stukken in de systemen van de tussenpersoon en ze doorsturen naar ING, en ten slotte het ontvangen van een annuleringsopdracht op 25 juni (alle in deze zin vermelde data in 2015).

- 4.10 Tegen de stellingen weergegeven in 4.9 heeft Consument ingebracht dat in de opdracht tot dienstverlening zeven soorten werkzaamheden worden vermeld en dat slechts twee daarvan zijn uitgevoerd, namelijk een hypotheekberekening en een aanvraag bij één bank. Volgens Consument kan de bestede tijd in totaal worden geschat op 3,5 uur (te weten 1 uur voor het kennismakingsgesprek, 0,5 uur voor de aanvraag van de hypotheek, 1 uur voor het huisbezoek en 1 uur diversen).
- 4.11 De Commissie overweegt als volgt. Nu in de opdracht tot dienstverlening is opgenomen dat bij tussentijds intrekken van de opdracht de tot dan toe gemaakte uren in rekening worden gebracht, had het op de weg van de tussenpersoon gelegen een nauwkeurig gespecificeerde tijdsbesteding bij te houden die in geval van tussentijdse intrekking had kunnen worden overgelegd. Een dergelijke tijdsbesteding is echter niet overgelegd en gelet op de in 4.9 en 4.10 vermelde stellingen van partijen is niet komen vast te staan hoeveel tijd aan de opdracht van Consument is besteed. Verder heeft de tussenpersoon weliswaar een uurtarief vermeld (zie 4.9 hiervoor), maar uit de stukken blijkt niet dat een uurtarief met Consument is overeengekomen. Gelet daarop zal, op grond van artikel 7:405 lid 2 BW, de Commissie zelf het bedrag vaststellen dat de tussenpersoon in redelijkheid in rekening had mogen brengen. De volgende omstandigheden zijn daarbij relevant:
- (a) Afgaande op de overgelegde stukken zou, als Consument niet tussentijds anders had besloten, de hypothecaire lening door ING zijn verstrekt. Daaruit kan worden afgeleid dat de tussenpersoon de aanvraag bij ING voldoende deugdelijk heeft voorbereid en een aantal uren aan dit dossier moet hebben besteed.
  - (b) De tussenpersoon stelt, onder verwijzing naar het schematisch overzicht vermeld in 2.11, dat de tijdsduur van de in dit overzicht vermelde werkzaamheden (10+ 1 + 10 + 1 + 6 + 1 = ) in totaal 29 uur bedraagt. Gelet op de verrichte werkzaamheden die de tussenpersoon heeft vermeld (zie 4.9, laatste zin: een telefoongesprek, de bevestiging van een afspraak, het eerste gesprek, het indienen van een aanvraag, het maken van een tekenafpraak, het bespreken en ondertekenen van de stukken, het verwerken van die stukken in de eigen systemen en doorsturen van stukken naar ING en het ontvangen van een annulering), acht de Commissie echter onaannemelijk dat de tussenpersoon meer dan tien uur – d.w.z. ongeveer een derde van de hiervoor genoemde 29 uur – aan de opdracht van Consument heeft besteed. Het is op zichzelf wel denkbaar dat de genoemde werkzaamheden in een concreet geval aanzienlijk meer tijd kosten, maar dit laatste kan de Commissie alleen vaststellen op basis van voldoende gedetailleerde gegevens, die in dit geval ontbreken.
  - (c) Consument en de tussenpersoon hebben een tarief van € 3.200 afgesproken, dus hoger dan het standaardbedrag van € 2.500 vermeld in het dienstverleningsdocument. In dit geval is echter, bij gebrek aan voldoende gedetailleerde gegevens, niet gebleken dat de tussenpersoon tot aan de intrekking van de opdracht wezenlijk meer werk heeft verricht dan in een gemiddelde zaak, te meer omdat bij de gespecificeerde werkzaamheden noch een concreet uitgewerkt overzicht van voor Consument passende producten, noch een adviesrapport wordt vermeld.

4.12 Gelet op de omstandigheden vermeld onder (a) tot en met (c) hiervoor is de Commissie van oordeel dat de tussenpersoon wegens de aan dit dossier bestede uren hoogstens een derde van het standaardbedrag van € 2.500 in rekening heeft mogen brengen, derhalve afgerond € 835. De Commissie zal daarom bepalen dat Consument van het in de factuur vermelde bedrag slechts een bedrag van € 835 verschuldigd is. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie:

- (a) bepaalt dat Consument van het in de factuur vermelde bedrag slechts een bedrag van € 835 verschuldigd is; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

*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.*