

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-398
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : F. van Lanschot Bankiers N.V., gevestigd te Den Bosch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 juni 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie dient Consument die de overeenkomst van opdracht tussentijds heeft beëindigd de volledige adviesvergoeding te voldoen. vordering tot kwijtschelding daarvan afgewezen. klacht ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en aanvullende brief, toegestuurd op 2 oktober 2016;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. De behandeling op stukken heeft plaatsgevonden op 24 april 2017.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben een nieuwbouwwoning aangekocht. Aansluitend hebben zij in april 2016 contact opgenomen met een hypotheekadviseur (verder adviseur) voor het verkrijgen van de benodigde financiering. Voor het verkrijgen van deze financiering stond, aldus Consument, een termijn van twee maanden.
- 2.2 Omdat het traject met de adviseur in de ogen van Consument traag verliep en omdat een collega haar dat aanraadde heeft de partner van Consument contact opgenomen met de Bank.
- 2.3 De (relatiemanager van de) Bank heeft hierop per mail van 20 mei 2016 informatie over een adviestraject en het zogenoemde 'EXON' traject oftewel Execution only toegestuurd.

In deze e-mail is het volgende geschreven: “Het eerste traject is het adviestraject. U krijgt persoonlijk advies van onze adviseurs:

- Wij vertalen uw wens naar de hypotheeklening die het beste aansluit bij uw persoonlijke situatie
 - Een maatwerkoplossing voor uw hypotheeklening tegen een aantrekkelijke prijs
 - Snel inzicht in wat uw maximaal kunt lenen bij Van Lanschot
- Een financiering wordt door ons altijd gezien vanuit een totale financiële analyse waarbij ook zaken als arbeidsongeschiktheid, overlijden, pensioeninkomen e.d. mee worden genomen. Samen met uw wensen en doelstellingen en rekening houdend met uw risicobereidheid en kennis en ervaring, komen wij tot een financieringsoplossing. Dit brengen wij samen in een adviesrapport.

Onderstaand stuur ik u graag nog aanvullende informatie met betrekking tot het proces. U stelt ons in het bezit van de gevraagde documenten voor zover van toepassing. Wij analyseren de ontvangen gegevens en toetsen de haalbaarheid en koppelen deze aan u terug.

Hypotheekadvies gesprek.

Wij maken het (concept) adviesrapport op en mailen u deze

Wij bespreken het adviesrapport en brengen eventuele wijzigingen aan

U ontvangt het definitieve adviesrapport

U ontvangt van ons een offerte

Na ontvangst van de getekende offerte, schrijven wij de notaris aan voor het transport

De kosten voor het gehele adviestraject bedragen € 3.000,- en zijn aftrekbaar. Hiervan is € 2.150,- voor het advies en € 850,- voor behandelingskosten voor het onderbrengen van de hypotheek bij Van Lanschot Bankiers.

Meer uitleg over deze kosten en een hypotheek bij Van Lanschot, is te lezen in de bijgevoegde documenten “Dienstverleningsdocument” en “Hypotheekwijzer”.

Het tweede traject is het ‘EXON’ traject, wat staat voor Execution Only. U krijgt geen hypotheekadvies van Van Lanschot. U vraagt dus zelf een hypotheeklening aan;

- Op basis van een advies van een andere adviseur
- Of geheel zonder advies. Hiervoor geldt een verplichte kennis- en ervaringstoets.

Het proces ziet er dan als volgt uit: U stelt ons in het bezit van de gevraagde documenten voor zover van toepassing. Wij analyseren de ontvangen gegevens en toetsen de haalbaarheid en koppelen deze aan u terug. Hypotheekadviesgesprek. U ontvangt van ons een offerte. Na ontvangst van de getekende offerte, schrijven wij de notaris aan voor het transport. De behandelingskosten voor het onderbrengen van de hypotheek bij Van Lanschot Bankiers bedragen € 850,- (...)

- 2.4 Vervolgens vindt op 25 mei 2016 e-mailverkeer plaats tussen de (hypotheekadviseur van de) Bank en de partner van Consument. De partner van Consument heeft daarin geschreven dat haar adviseur een hypotheekaanvraag bij de Bank heeft ingediend en de offerte die week wordt verwacht.

Zij stelt voor dit af te wachten en contact op te nemen als die week niets is vernomen. De Bank heeft hierop laten weten dat bij haar over een aanvraag op naam van Consument dan wel op naam van de partner van Consument, niets bekend is.

- 2.5 De partner van Consument stuurt hierop per e-mail van 26 mei 2016 de Bank diverse documenten toe. Per e-mail van gelijke datum heeft de Bank, voor zover relevant, geschreven:

“Hierbij bevestigen wij onze afspraak van maandag 30 mei om 19.00 uur jullie (bij) thuis aan adres (toevoeging Commissie). (...)

Een financiering wordt door ons altijd gezien vanuit een totale financiële analyse waarbij ook zaken als arbeidsongeschiktheid, overlijden, pensioeninkomen e.d. worden meegenomen. Samen met jullie wensen en doelstellingen en rekening houdend met jullie risicobereidheid en kennis en ervaring, komen wij tot een financieringsoplossing. Dit brengen we samen in een adviesrapport. (...)

Bijgaand treft u ons aanvraagformulier aan (...)

De kosten voor het advies bedragen € 2.150. De administratiekosten bedragen € 850, in totaal dus € 3.000. “(...)

- 2.6 Op maandag 30 mei 2016 vindt het gesprek plaats. Consument en zijn partner hebben toen een brief met als onderwerp “Advies over de financiering van uw woning” gedateerd 26 mei 2016 ondertekend en hebben daarmee een eenmalige SEPA-machtiging aan de Bank afgegeven. In die brief is, voor zover van belang, geschreven: *U heeft ons gevraagd om u te adviseren over de financiering van uw woning. Met deze brief bevestigen wij uw opdracht tot advies. (...)*

Voor het advies brengen wij een adviesfee in rekening. De adviesfee is € 2.150,00. Gaat u akkoord met de adviesfee? Geeft u dan op deze brief uw rekeningnummer aan en stuurt u deze brief ondertekend naar ons terug in de antwoordenvelop. U machtigt ons daarmee om de adviesfee van uw rekening af te schrijven. U ontvangt vervolgens het adviesrapport van ons. Daarna schrijven wij het bedrag van uw adviesfee van uw rekening af.

Als u het niet eens bent met de afschrijving kunt u deze laten terugboeken onder vermelding van Incassant XXX (toevoeging Commissie) en referentienummer YYY (toevoeging Commissie). Neem hiervoor binnen acht weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden (...)

- 2.7 In de dagen volgend op de afspraak heeft de partner van Consument contact gelegd met een door de Bank aangeraden accountant voor het opstellen van een inkomstenverklaring.
- 2.8 De Bank heeft op 1 juni 2016 de partner van Consument een (deel)adviesrapport toegestuurd, een zogenoemd maandlastenoverzicht.

- 2.9 Daags daarna op 2 juni 2016 heeft de Bank de partner van Consument ‘het klantbeeld’, als onderdeel van het adviesrapport toegestuurd met de vraag of de daarin genoemde uitgangspunten correct zijn. Hierop heeft de partner van Consument in haar e-mailreactie van diezelfde dag enkele correcties doorgegeven en aanvullende documenten toegestuurd.
- 2.10 Op 7 juni 2016 heeft de partner van Consument de Bank bericht dat de door de aangezochte accountant opgestelde verklaring na ontvangst de Bank wordt toegestuurd.
- 2.11 Op 9 juni 2016 heeft de partner van Consument de Bank, voor zover van belang, geschreven *“De hypotheekadviseur XXX (toevoeging Commissie) die wij als eerst benaderd hadden nam vandaag contact met mij op. Hij vertelde dat hij de offerte van de Y bank (toevoeging Commissie) binnen enkele dagen verwacht te ontvangen. Consument (toevoeging Commissie) en ik dachten echter dat ze gestopt waren met ons dossier, omdat we niets meer van hen vernomen hadden. Ik heb de hypotheekadviseur nogmaals gevraagd waarom van Lanschot niet op de hoogte was van onze gegevens/aanvraag. Hij gaf aan dat het proces langer duurt omdat ze geen relatie met Van Lanschot hebben. Ik heb hem doorgegeven dat ik de aanvraag ook bij Van Lanschot wil indienen om te kans op een hypotheekverstrekking te vergroten. De adviseur (toevoeging Commissie) gaf aan dat hij de aanvraag ook zeker in zal dienen bij Van Lanschot. Ik heb hem aangegeven dat wij contact hebben gehad met u. Ik heb uw contactgegevens doorgemailed om het proces misschien iets vlotter te laten verlopen. Is het mogelijk dat de offerte van Van Lanschot naar de adviseur (toevoeging Commissie) gestuurd wordt? Consument (toevoeging Commissie) en ik vrezen namelijk dat we anders dubbele advieskosten moet betalen”*.
- 2.12 Op 14 juni 2016 heeft de partner van Consument per e-mail gevraagd haar te informeren of de hypotheekaanvraag is goedgekeurd.
- 2.13 In de e-mail van de Bank van 16 juni 2016 te 09:12 uur is het volgende geschreven:
- “Zoals gisteravond aangegeven is er formeel akkoord voor de gevraagde hypotheek van € 550.000. Bijgaand ontvang je ons adviesrapport, gebaseerd op een rente van 20 jaar vast 3,6%. Indien jullie alsnog voor een hypotheek van 10 jaar vast kiezen bedraagt de rente 2,7%. (...)*
- Jullie gaven aan in ons gesprek dat begeleiding voor jullie belangrijk is. Jullie hadden geen goed gevoel bij de begeleiding door adviseur (toevoeging Commissie) en hebben derhalve gekozen voor Van Lanschot. Er zijn zelfs toezeggingen gedaan dat de aanvraag ook bij Van Lanschot was ingediend, dit bleek niet het geval te zijn. Jullie vinden snelheid belangrijk. Op 30 mei om 19:00 uur hadden wij onze afspraak; de afspraak was vlak daarvoor gemaakt. Inmiddels is er formeel akkoord en ontvangen jullie hierbij ons adviesrapport. Wij hebben jullie geïntroduceerd bij ZZZ accountants (toevoeging Commissie), die is er in geslaagd in korte tijd een heldere prognose neer te zetten. (...)*
- Wij hopen dat jullie intentie om met Van Lanschot verder te gaan, waargemaakt gaat worden. Uiteraard zijn wij bereid om e.e.a. toe te lichten”*.

2.14 De partner van Consument heeft hierop per e-mail van 16 juni 2016 te 10:47 uur het volgende geschreven:

“Na goed overleg hebben [naam Consument] (toevoeging Commissie) en ik besloten om ons bij ons besluit van gisteren te houden en dus af te zien van de samenwerking met van Lanschot. De reden hiervoor is puur het financiële voordeel van de andere bank. Ons wens is namelijk om ons hypotheek wel vast te zetten voor 20 jaar voor een lagere rente bij de andere bank. Wij willen u nogmaals bedanken voor uw goede dienstverlening”.

2.15 De Bank heeft hierop per e-mail van 16 juni 2016 het volgende geschreven

”Wij vinden het heel jammer om dit te horen. Wij nog wel heel benieuwd naar de kwaliteit van het advies van de adviseur (toevoeging Commissie). Is het mogelijk dat wij het advies wat je van hun hebt doorstuurt? Zoals hiervoor al gesteld, het gaat o.i. niet alleen om de prijs, maar ook om de service en de kwaliteit van het advies. Voor alle duidelijkheid, wij zullen wel de advieskosten van € 2.150 in rekening moeten brengen”.

2.16 Later die dag om 19.10 uur heeft de partner van Consument de Bank in een e-mail voor zover relevant het volgende geschreven:

*“Gisteren heeft u mij op de hoogte gesteld dat de hypotheekaanvraag akkoord is bij van Lanschot. Ik had u gisteren telefonisch doorgegeven dat wij afzien van de samenwerking. Vervolgens ontving ik vanochtend het advies rapport. Dit vind ik erg vreemd.
In het dienstverleningsdocument van Van Lanschot staat dat we bij het proces van het advies geadviseerd zouden moeten worden over een aantal zaken zoals de betaalbaarheid van de hypotheeklening bij pensionering, overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkeloosheid. Ook zou er een toelichting op het advies en de gekozen productoplossing gegeven moeten worden. Vervolgens zou er uitgelegd moeten worden waarom het aangeboden product bij ons past. U vertelde mij zelf dat dit een uitgebreid gesprek zou zijn van ongeveer 2 uur lang. Dit proces heeft echter nog niet plaatsgevonden. Wij vinden de advieskosten van € 2.150 euro zeer onterecht en willen daarom bezwaar indienen. Wij hopen dat wij op een goede manier kunnen afsluiten”.*

2.17 De Commissie heeft onderzocht of een minnelijke regeling tot de mogelijkheden behoorde. Consument heeft het coullance aanbod van de Bank afgeslagen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert kwijtschelding van de in rekening gebrachte advieskosten ad € 2.150,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is niet gerechtigd de advieskosten in rekening te brengen omdat het adviestraject niet overeenkomstig haar eigen richtlijnen is uitgevoerd.

Over het met de Bank gevoerde gesprek heeft Consument aangevoerd dat dit vrijblijvend, algemeen van aard was en ter oriëntatie diende. Vlak voordat het gesprek werd afgerond diende een formulier voor de advieskosten ondertekend te worden. Vanwege de haast kon de desbetreffende brief op dat moment niet goed worden doorgelezen, is een onvolledig bankrekeningnummer genoteerd, was de voorlichting over de kosten onvoldoende - de communicatie met de Bank tot aan het gesprek was niet via Consument verlopen - en was van een redelijke bedenktijd geen sprake. De advieskosten zouden in rekening worden gebracht als de *“hypotheek rond zou komen”*. Consument stelt vervolgens op goed vertrouwen tot ondertekening van het formulier te zijn overgegaan.

Over het adviestraject is tijdens het gevoerde gesprek volgens Consument medegedeeld dat de advieskosten verband hielden met een uitgebreid ongeveer 2 uur durend gesprek waarbij het adviesrapport besproken zou worden. Consument heeft verder aangevoerd dat in het dienstverleningsdocument is vermeld dat ook over kwesties als pensionering, overlijden, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid geadviseerd zou worden. Verder zou uitleg over de passendheid van het product worden gegeven. Een traject dat niet is gevolgd. Voorts heeft Consument verwezen naar een op 9 juni 2016 verstuurd e-mail (zie rechtsoverweging 2.11) waarin uiting is gegeven aan de vrees voor dubbele advieskosten. Dit is dan ook de reden dat Consument de gegevens van de Bank aan de adviseur heeft doorgegeven. Op die manier zouden de offertes bij die adviseur worden vergeleken, waarna een keuze zou worden gemaakt. De keuze is op een andere bank gevallen vanwege een gunstiger rentetarief. De Bank is over de gemaakte keuze geïnformeerd. Daags daarna werd onverwacht en ongevraagd het adviesrapport van de Bank ontvangen. Dit rapport is niet naar Consument maar naar zijn partner gestuurd.

Over de relatie met de adviseur is door Consument het volgende aangevoerd. Consument heeft gekozen voor de dienstverlening van de adviseur. Consument en zijn partner zijn onervaren en wilden aanbiedingen van verschillende banken vergelijken. De offerte van een andere bank werd als eerste ontvangen. Een offerte van de Bank wilde Consument niet meer afwachten. De rente van de Bank was namelijk hoger.

Over de gevoerde interne klachtprocedure heeft Consument het gevoel gekregen dat de klacht niet objectief is beoordeeld en voelde hij zich onder druk gezet.

3.3 Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank op goede gronden het verzoek tot kwijtschelding van de kosten voor het hypotheekadvies heeft afgewezen. De Commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend dient te worden beantwoord. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende nader toegelicht.

- 4.2 Om te beginnen heeft te gelden dat Consument en zijn partner er kennelijk voor hebben gekozen dat deze laatste het directe contact met de Bank zou onderhouden. Dit leidt ertoe dat de door de Bank aan de partner van Consument verstrekte informatie geacht wordt te zijn verstrekt aan Consument. Eventuele onvolkomenheden in het onderlinge contact tussen Consument en zijn partner kunnen de Bank dan ook niet worden toegerekend en dienen voor rekening en risico van Consument te blijven.
- 4.3 Bij de beoordeling van de klacht is de Commissie uitgegaan van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen tijdens telefoongesprekken en/of het adviesgesprek is besproken, valt daarbuiten omdat dit zich immers aan de waarneming van de Commissie onttrekt.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument de mogelijkheid is gegeven te kiezen tussen twee trajecten te weten het adviestraject en het EXON-traject. Daarnaast is informatie verstrekt over de daarbij behorende werkzaamheden en kosten. Als voor het EXON-traject zou worden gekozen zou de Bank geen advies uitbrengen. Consument zou op basis van het advies van een andere adviseur een hypotheeklening aan kunnen vragen. Consument zou ook, zonder advies, zelf een hypotheeklening aan kunnen vragen. Deze informatie is in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen opgesteld en aan Consument verstrekt vóór ondertekening van de opdracht tot advies.
- 4.5 Consument heeft niet voor één van deze varianten van het EXON-traject gekozen. Door middel van ondertekening van de brief van 26 mei 2016, zoals gedeeltelijk in rechtsoverweging 2.6 geciteerd, hebben Consument en zijn partner gekozen voor het adviestraject en de Bank de opdracht tot het geven van advies verstrekt. Een opdracht die zich ingevolge artikel 7: 400 Burgerlijk Wetboek (BW) laat kwalificeren als een opdracht tot dienstverlening waaraan partijen rechten en verplichtingen kunnen ontleen. In dit verband heeft de Bank zich verplicht tot het geven van advies en Consument tot het betalen van de daarvoor afgesproken vergoeding.
- 4.6 De door Consument geschetste omstandigheden rond de ondertekening van de opdracht, maken het vorenstaande niet anders. Enerzijds omdat uit het feitenrelaas is af te leiden dat Consument de bedoelde informatie voorafgaand aan het gesprek heeft ontvangen en daarvan kennis had kunnen nemen. Anderzijds omdat de gestelde omstandigheden na betwisting door de Bank niet zijn komen vast te staan. Het onvolledig noteren van een rekeningnummer, doet aan het vorenstaande niets af.
- 4.7 Van enige vrijblijvendheid, zoals Consument door is aangevoerd, is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. De in de rechtsoverwegingen 2.3 tot en met 2.10 geschetste feiten en omstandigheden bieden daarvoor geen steun, veeleer wel voor het tegendeel.
- 4.8 Consument heeft om hem moverende redenen de overeenkomst van opdracht tussentijds beëindigd. In verband hiermee dient de vraag over de verschuldigdheid van de adviesfee te worden beantwoord.

- 4.9 In artikel 7:411 lid 1 BW is bepaald dat in het geval de overeenkomst van opdracht is beëindigd voordat de opdracht is volbracht de opdrachtnemer, (de Bank), recht heeft op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. In artikel 7:411 lid 2 BW is voorts bepaald dat de opdrachtnemer (de Bank), slechts recht heeft op de volledige vergoeding als het einde van de overeenkomst van opdracht aan de opdrachtgever (Consument) is toe te rekenen en rekening houdend met alle omstandigheden van het geval de betaling van de volledige vergoeding redelijk is.
- 4.10 De Commissie stelt vast dat het tussentijds eindigen van de overeenkomst tot opdracht Consument is toe te rekenen. Consument heeft besloten op de offerte van een andere geldverstrekker in te gaan. Gegeven de hiervoor genoemde maatstaf dient onderzocht te worden of rekening houdend met alle omstandigheden van het geval betaling van de volledige vergoeding redelijk is. De Commissie is van oordeel dat hiervan sprake is en licht dit toe als volgt.
- 4.11 Op het versturen van het definitieve adviesrapport en het ter afsluiting van het adviestraject te voeren gesprek na, was het adviestraject afgerond. De inventarisatie van de wensen en mogelijkheden van Consument was uitgevoerd. Onderdelen van het adviesrapport waren Consument al toegestuurd. Via de Bank heeft Consument contact gelegd met een accountant. Mede dankzij de door deze accountant opgestelde inkomstenverklaring kon de haalbaarheid van de financiering worden beoordeeld. De financieringsaanvraag was intern goedgekeurd. Het definitieve adviesrapport is nog toegestuurd. Het afsluitende gesprek is gegeven de beëindiging van de opdracht niet meer gevoerd. De Commissie voegt hieraan toe hetgeen door Consument is geschreven over de vrees voor dubbele advieskosten (zie hiervoor r.o. 2.11) in relatie tot de gemaakte keuze voor het adviestraject niet te kunnen plaatsen. Immers in het geval Consument had gewenst dat de adviseur een rol zou blijven vervullen dan had de keuze voor het EXON-traject voor de hand gelegen.
- 4.12 Wat betreft het klachtonderdeel gericht op de interne klachtprocedure wordt, tot slot, het volgende overwogen. De Bank komt wat betreft de wijze van inrichting van haar klachtprocedure beleidsvrijheid toe met als gevolg dat de door de Bank gemaakte keuzes slechts marginaal kunnen worden getoetst. Dat de door de Bank gekozen procedure niet objectief zou zijn is niet gebleken. Van de door Consument tijdens de interne klachtprocedure ervaren bejegening, wat daar ook van zij, heeft de Bank kennis kunnen nemen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.