

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-601 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Interadvies Groep Bakker/ Van Lieshout B.V., gevestigd te Heerhugowaard,
verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 8 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is de Commissie van oordeel dat een overeenkomst van opdracht tussen Consument en de Adviseur tot stand is gekomen. De Consument die de overeenkomst van opdracht tussentijds heeft beëindigd dient de advieskosten te voldoen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 6 februari 2017;
- aanvullende informatie van Consument d.d. 7 februari 2017;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen d.d. 4 april 2017;
- de repliek van Consument d.d. 24 april 2017;
- de dupliek van de Adviseur met bijlagen d.d. 18 juli 2017;
- de reactie van Consument op de dupliek d.d. 14 augustus 2017.

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

De Commissie stelt voorts vast 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 In 2006 heeft Consument een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: geldlening) gesloten ten behoeve van de aankoop van een woonhuis. Deze geldlening is zij aangegaan samen met haar toenmalige echtgenoot. Beiden zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening. De Adviseur heeft bij het tot stand komen van deze geldleningsovereenkomst geadviseerd en bemiddeld.
- 2.2 In het huwelijk van Consument en haar ex-partner is de echtscheiding uitgesproken. Consument bleef in het woonhuis wonen. Consument en haar ex-partner bleven gezamenlijk eigenaar van het woonhuis en hoofdelijk aansprakelijk voor de geldlening.

- 2.3 In 2012 heeft Consument zich opnieuw gewend tot de Adviseur. Consument wenst de geldlening op eigen naam voort te zetten met onder meer als gevolg dat haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de geldlening wordt ontslagen. De Adviseur heeft haar te kennen gegeven dat dit op basis van haar inkomen niet mogelijk is.
- 2.4 In 2013 heeft Consument zich opnieuw gewend tot de Adviseur inzake het op eigen naam voortzetten van de geldlening. Wederom blijkt het niet mogelijk om haar ex-partner uit zijn hoofdelijke aansprakelijkheid, ten aanzien van de geldlening, te ontslaan.
- 2.5 In november 2015 heeft Consument zich weer tot de Adviseur gewend met betrekking tot het op naam krijgen van de woning omdat de ex-partner van Consument in een benarde financiële situatie is komen te verkeren.
- 2.6 In de periode tussen 30 november 2015 en 8 december 2015 hebben partijen gecorrespondeerd via e-mail omtrent de aanvraag voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner.
- 2.7 Consument heeft op 30 november 2015 per e-mailbericht de Adviseur gevraagd of de benodigde stukken ter wijziging van de hypothecaire geldlening aan de geldverstrekker zijn gestuurd. Het bericht vermeldt, voor zover relevant, het volgende:



Hoi [redacted]

[redacted] heeft de papieren getekend en ik mail je ze hierbij toe, daarbij ook kopie van ID [redacted]

Ik verwacht vandaag ook het concept Akte van Verdeling van de notaris die stuur ik je ook direct door.

Wil je me laten weten dat je alles goed ontvangen hebt. Heb je al idee wanneer je de stukken naar de bank stuurt?

Dank je wel.

Vriendelijke groet,

[redacted]

- 2.8 Uit de stukken blijkt voorts dat de aanvraag door de Adviseur is ingediend bij de geldverstrekker. Op 30 november 2015 heeft de Adviseur aan de geldverstrekker het volgende e-mailbericht gestuurd:



Consument heeft hiervoor de benodigde stukken aangeleverd bij de Adviseur. Voor de aanvraag was door de notaris een zogenoemde ontwerpakte van verdeling opgesteld. Tevens is door de geldverstrekker een offerte opgemaakt d.d. 15 december 2015 inzake het omzetten van de geldlening. Deze offerte was geldig tot 5 januari 2016.

- 2.9 De Adviseur heeft voor Consument een financieringsopzet opgesteld d.d. 18 december 2015, in voorbereiding op een ingeplande afspraak welke heeft plaatsgevonden op 5 januari 2016. Consument heeft de genoemde offerte niet ondertekend.
- 2.10 Op 24 juni 2016 heeft Consument de Adviseur per e-mail bericht dat het woonhuis is verkocht. Vervolgens heeft de Adviseur te kennen gegeven dat ze een nota zullen sturen voor de verrichtte werkzaamheden met betrekking tot het oversluiten van de geldlening. De Adviseur heeft in een bericht aangegeven dat de vergoeding voor de verrichtte werkzaamheden normaliter EUR 1.750 bedraagt, echter dat zij Consument EUR 1.000 in rekening zullen brengen.
- 2.11 Op 26 september 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen partijen waarbij Consument heeft aangegeven de nota niet te willen voldoen. Vervolgens heeft de Adviseur een incassobureau ingeschakeld. Het incassobureau heeft Consument aangemaand de nota te voldoen.
- 2.12 Op 18 oktober 2016 heeft Consument wederom te kennen gegeven hier geen gehoor aan te willen geven.
- 2.13 Omdat Consument niet is overgegaan tot betaling van de advieskosten, heeft de Adviseur begin 2017 het incasso van de vordering uit handen gegeven aan een gerechtsdeurwaarder. Per brief van 3 februari 2017 is Consument door de gerechtsdeurwaarder aangesproken om over te gaan tot betaling van de hoofdsom van de vordering ten bedrage van EUR 1.000, verhoogd met EUR 187,57 incassokosten.

2.14 Op 18 juli 2017 heeft de Adviseur een urenspecificatie alsmede een bijlage van het dienstverleningsdocument overgelegd. Hierin is het volgende opgenomen:

urenspecificatie [REDACTED]
18-juli-2017

1. In 2012 zonder afspraak, informatie gesprek	1,10	uur
2. 07-06-2013, overleg en uitleg huis op naam zetten	1,50	uur
3. werkzaamheden naar aanleiding bezoek 08-06-2015, telefoontjes uitzoekwerk, navraag etc.	3,10	uur
4. 18 november 2015, telefonisch overleg en maken afspraak	0,25	uur
5. 23 november 2015, bespreken naar aanleiding 18-11-2015	1,60	uur
6. 24 november 2015, uitwerken financieringsopzet vormwijziging	1,45	uur
7. periode 24 november tot 30 december 2015, uitzoekwerk, overleg met geldverstrekker, opvragen stukken, uploaden, invullen en laten ondertekenen 'aanvraag ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid'. Afsluiten overlijdensrisico verzekering, etc.	8,25	uur
8. 2 december overleg met notariskantoor opstellen conceptakte	0,25	uur
9. 4 december 2015 maken nieuwe financieringsopzet inzake Wettelijke wijziging ontslag uit hoofdelijkheid	1,60	uur
10. diverse e-mail verkeer periode 04-12-2015 tot 10-12-2015	2,75	uur
11. 11 december 2015 inlezen en controleren definitieve offerte Reaal/Quin	1,25	uur
12. maken afspraak en voorbereiding afspraak 18-12-2015	0,60	uur
13. bespreking en uitleg offerte Reaal /Quion 05-01-2016	1,50	uur
14. reactie mededeling dat huis verkocht was	0,40	uur

gewerkte uren tot en met verkoop pand 25,60 uur

vraagprijs voor gewerkte uren € 1.000 omgerekend per uur € 39,06 terwijl kostprijs € 100 per uur bedraagt.

en daarna:

15. afspraak 26 september om tot een oplossing te komen betreffende de rekening	1,00	uur
16. 14 oktober 2016 reactie en opstellen antwoord waarom [REDACTED] niet gratis kan werken	1,60	uur
17. extra werkzaamheden, omdat de rekening niet betaald wordt	1,45	uur
18. werkzaamheden klachten procedure KIFiD	5,00	uur

extra niet te declareren werkzaamheden	9,05	uur

2.15 Op 18 juli 2017 heeft de Adviseur tevens een bijlage van het dienstverleningsdocument overgelegd. Hierin is het volgende opgenomen:

BIJLAGE BIJ DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Indicatie tarifiëring van advieskosten

Inventarisatie

Introductie kantoor, adviseur, adviesmethodiek, begroting van advies- en/of bemiddelingskosten, inventariseren van doelstellingen, opmaken risicoprofiel, wensen etc.:

1^e half uur gratis, daarna een vast tarief van € 100 voor een tijdsbesteding van maximaal 1 ½ uur.

Hypotheekadvies

Modulair systeem* is gebaseerd op een uurtarief van € 100 voor de hypotheekadviseur en € 50 voor een kantoormedewerker.

Een gemiddelde hypotheek vergt een effectieve tijdsbesteding van 12 uur voor de hypotheekadviseur en 18 uur voor de medewerker, zodat dit advies uitkomt op € 2.100.

Voor starters op de hypotheekmarkt, die vallen onder het nieuwe regime (vanaf 01-01-2013), bedraagt de richtprijs € 1.750, omdat er minder advies en begeleiding nodig is.

Voor ondernemers is meer tijd nodig en bedraagt de richtprijs € 3.000.

Vormwijziging hypotheek bedraagt € 500; is er sprake van een verpande levensverzekering en/of bankspaarrekening dan zijn de verwerkingskosten € 750.

*) Het hypotheektraject bestaat uit diverse fases en daarom wordt er gewerkt met modules voor het geval dat de hypotheekaanvraag op verzoek van de klant niet doorgaat of wanneer de hypotheekzaak niet haalbaar blijkt. In de adviesovereenkomst wordt vermeld wat de advieskosten per fase (module) bedragen.

Noot: in de meeste gevallen zijn de advies- en administratiekosten voor hypotheeklen aftrekbaar voor de inkomstenbelasting (Box 1)

Overlijdensverzekering en hypotheeklastenverzekering

Modulair systeem* is gebaseerd op een uurtarief van € 100 voor een financieel planner en € 50 voor een kantoormedewerker. Een risico- en/of hypotheeklastenverzekering op 1 of 2 levens adviseren en afronden bedraagt € 500. Indien er sprake is van (wijziging) verpanding worden de kosten met € 250 verhoogd.

*) Mocht de aanvraag om diverse redenen niet doorgaan, dan wordt de reeds gemaakte adviestijd in rekening gebracht. Ook kan een korting verleend worden, als een risicoverzekering in combinatie met een nieuwe hypotheek wordt afgesloten. In de adviesovereenkomst wordt dit toegelicht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat zij het door de Adviseur gefactureerde bedrag niet verschuldigd is. Consument heeft zich bereid verklaard een bedrag van EUR 500 te betalen aan de Adviseur voor de verrichte werkzaamheden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat:

- (i) zij geen overeenkomst van opdracht heeft getekend;
- (ii) de Adviseur haar zowel voorafgaande aan het traject als tijdens het traject niet heeft geïnformeerd over de in rekening te brengen kosten.

Verweer van de Adviseur

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

- (i) Vanwege de klantrelatie die bestond tussen de Adviseur en Consument is geen overeenkomst van opdracht getekend. De Adviseur stelt dat in het kader van het provisieverbod per 1 januari 2013 het voor Consument kenbaar moet zijn geweest dat de werkzaamheden zoals in onderhavig geval zijn verricht niet kosteloos zouden zijn.
- (ii) Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling. Er is sprake geweest van opdracht tot dienstverlening ten aanzien van het omzetten van de hypothecaire geldlening. Consument heeft het formulier: 'aanvraag ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid' ondertekent, waaruit blijkt dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. Hiermee was definitief geen sprake meer van vrijblijvend advies.
- (iii) Consument is op 7 juni 2013, 24 november 2015, begin december 2015 en 5 januari 2016 door de Adviseur mondeling en op schrift geïnformeerd over haar dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

4. Beoordeling

Advieskosten

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de vraag moet worden beantwoord of de Adviseur rechtmatig jegens Consument heeft gehandeld door van deze een bedrag van EUR 1.000 te vorderen voor de door hem verrichtte werkzaamheden.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument zich niet tot betaling gehouden acht omdat deze stelt dat geen sprake is van een overeenkomst van opdracht. De werkzaamheden zijn uitgevoerd in het kader van vrijblijvend advies volgens Consument nu een ondertekende schriftelijke overeenkomst ontbreekt en de Adviseur haar tijdens het traject niet heeft geïnformeerd over de in rekening gebrachte kosten.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is tussen partijen wel een overeenkomst van opdracht tot advisering en bemiddeling tot stand gekomen. Het ontbreken van een schriftelijke overeenkomst van opdracht doet hier niets aan af. De totstandkoming van een overeenkomst kan worden afgeleid uit feiten en omstandigheden van het geval. In het bijzonder kunnen verschillende verklaringen en gedragingen van partijen aanleiding geven om te concluderen dat een overeenkomst tot stand is gekomen (zie Hoge Raad 2 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ3876). Aan de Commissie ligt ter beoordeling voor wat partijen over en weer uit deze verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en redelijkerwijze mochten afleiden.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat uit de verklaringen en gedragingen van de Adviseur, Consument redelijkerwijs heeft mogen afleiden dat een adviesrelatie tot stand was gekomen.

De Commissie constateert dat de overgelegde correspondentie daterende vanaf 26 november 2015 blijkt geeft van het bestaan van een overeenkomst tot opdracht voor advies en bemiddeling bij het omzetten van de hypothecaire geldlening. Vanaf genoemde datum heeft Consument de Adviseur verscheidene stukken gestuurd om te bemiddelen bij het tot stand komen van een vormwijziging van de geldlening en het ontslaan van de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Sindsdien is naar het oordeel van de Commissie het adviestraject in een fase geraakt waarbij in redelijkheid niet meer kan worden gesproken van een vrijblijvend advies.

- 4.5 De Commissie constateert dat het dossier blijkt geeft van de volgende, op verzoek van Consument door de Adviseur verrichte, werkzaamheden: het verzamelen van de benodigde informatie en stukken om vervolgens te komen tot een financieringsopzet; het indienen van de aanvraag tot vormwijziging van de geldlening; het indienen van de aanvraag tot ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner en het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. De Commissie constateert uit de correspondentie die tussen partijen is overgelegd en uit de urenspecificatie van de Adviseur, in samenhang met overige stukken welke betrekking hebben op de aanvraag bij de geldverstrekker het volgende. Vanaf 18 november 2015 tot 5 januari 2016 zijn afgerond 20 uren door de Adviseur aan het dossier van Consument besteed. Uit het dienstverleningsdocument blijkt dat in beginsel een uurtarief wordt gehanteerd van EUR 100. Voorts blijkt uit het dienstverleningsdocument dat mocht de aanvraag om diverse redenen niet doorgaan, reeds gemaakte adviestijd in rekening zal worden gebracht. De Adviseur heeft uit eigen beweging een bedrag van EUR 1.000 in rekening gebracht en niet een hoger bedrag. De Commissie oordeelt dat gezien de door de Adviseur uitgevoerde werkzaamheden en daarbij in aanmerking nemende dat de Adviseur heeft nagelaten zijn dossier aan te vullen met een ondertekende overeenkomst van opdracht, het lagere bedrag van EUR 1.000 in redelijkheid is gevorderd van Consument.

Incassokosten

- 4.6 Ten aanzien van de in rekening gebrachte incassokosten overweegt de Commissie het volgende. De wettelijke regeling inzake buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten is neergelegd in artikel 6:96 BW en dient te voldoen aan artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (hierna: het Besluit). Op grond van het Besluit komt, over de eerste EUR 2500, 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering voor vergoeding in aanmerking met een minimum van EUR 40. De incassokosten worden met het BTW tarief verhoogd indien de schuldeiser een incassobureau of gerechtsdeurwaarder heeft ingeschakeld voor het innen van de geldvordering, en de schuldeiser de BTW niet kan verrekenen. Het bedrag van de in rekening gebrachte incassokosten voldoet aan de wettelijke vereisten.
- 4.7 Voorts overweegt de Commissie dat op grond van artikel 6:96 BW pas recht is op vergoeding van incassokosten nadat Consument, na het intreden van het verzuim, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen ingaande de dag na ontvangst van die aanmaning. Een onjuist vermelde termijn kan niet gerepareerd worden door een extra betalingstermijn te geven. In dat geval dient een nieuwe veertiendagenbrief te worden verstuurd welke aan de wettelijke eisen voldoet. Zie HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

- 4.8 Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat de incassokosten verschuldigd zijn geworden. Uit de stukken blijkt immers niet dat Consument een veertiendagenbrief als bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW heeft ontvangen.
- 4.9 De Commissie beslist dat de Adviseur gerechtigd was voor zijn werkzaamheden een bedrag van EUR 1.000 (inclusief BTW) in rekening te brengen en dat de incassokosten niet door Consument verschuldigd zijn. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.