

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-663 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Adviesgroep Combined Gouda B.V., h.o.d.n. NHP Hypotheken, gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 9 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De kern van het geschil komt er op neer of de Adviseur bij Consument kosten in rekening mocht brengen op het moment dat hij de opdracht aan de Adviseur annuleerde. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten, waarin is opgenomen dat de Adviseur het volledige tarief in rekening brengt voor advies en bemiddeling indien een afwijzing heeft plaatsgevonden op basis van nieuwe informatie. In beginsel is Consument aan deze afspraak gehouden. Naar het oordeel van de Commissie is sprake van nieuwe informatie op basis waarvan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening minder zeker was geworden. Gelet op het moment waarop Consument de opdracht aan de Adviseur heeft ingetrokken, is de Adviseur in beginsel gerechtigd het volledige tarief voor advies en bemiddeling bij Consument in rekening te brengen. Voor een matiging van de factuur ziet de Commissie geen aanleiding.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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

De Commissie stelt vast dat vanwege ziekte van Consument het hem niet mogelijk is om in persoon op zitting te verschijnen. Daarom zal de zaak op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In maart 2016 heeft Consument de Adviseur benaderd voor advies en bemiddeling ten behoeve van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een woning. Op 10 maart 2016 brengt de Adviseur een eerste hypotheekanalyse uit. Gebruik is gemaakt van een salarisstrook van Consument waarop geen uitkering staat vermeld wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid.

- 2.2 Tussen april en december 2016 heeft de Adviseur in totaal zeven maal een berekening uitgevoerd voor Consument. Telkenmale heeft Consument afgezien van de aankoop van de betreffende woning.
- 2.3 In december 2016 heeft Consument een woning gekocht en heeft hij de Adviseur hierover bericht.
- 2.4 Op 14 december 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de Adviseur, waarin staat:

‘Nou is er meteen nog een vraag over de orv, ik moet waarschijnlijk een vraag met ja beantwoorden omdat ik een schildklier ziekte heb. Denk je dat dit een probleem is of dat we daardoor extra vertraging oplopen?’

Hierop heeft de Adviseur diezelfde dag per e-mail geantwoord:

‘De aanvraag van de ORV kunnen we meteen in gang zetten. Omdat we de hypotheekofferte pas in het nieuwe jaar kunnen aanvragen, vermoed ik niet dat we vertraging gaan oplopen door de aanvraag van de ORV. Garanderen kan ik dat uiteraard niet.’

- 2.5 Op 21 december 2016 heeft de Adviseur Consument een opdrachtbevestiging gestuurd voor het opvragen van een hypotheekofferte bij geldverstrekker Aegon Hypotheken. In de opdrachtbevestiging wordt melding gemaakt van de stukken die Aegon nodig heeft om de hypotheekaanvraag te beoordelen, waaronder een recente salarisstrook. In de overeenkomst van opdracht staat, voor zover relevant, het volgende:

3. Vergoeding NHP

NHP brengt voor hypotheekadvies en bemiddeling een eenmalige vergoeding in rekening van € 1.790,-. Kosten voor aanvullende diensten of producten (bijvoorbeeld een taxatierapport, het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering of het aanvragen van een bankgarantie) brengen wij apart bij u in rekening.

4. Betaling

De kosten van NHP worden aan u gefactureerd nadat de hypotheekverstrekker uw hypotheekaanvraag heeft goedgekeurd en u zeker bent geworden van het verkrijgen van de aangevraagde hypotheek. NHP hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

5. Aanvullende diensten en/of producten

U kunt in combinatie met een hypotheek onderstaande diensten afnemen. Omdat de diensten worden afgenomen in combinatie met een hypotheek biedt NHP deze tegen een lager dan gebruikelijk tarief aan. Afname van aanvullende diensten geschiedt uiteraard altijd op vrijwillige basis.

Advies en bemiddeling per overlijdensrisicoverzekering	149,00
Advies en bemiddeling per woonlastenverzekering	149,00
Plaatsen taxatieopdracht (exclusief kosten taxatie)	49,00
Plaatsen opdracht bouwtechnische keuring (exclusief kosten keuring)	49,00
Verzorgen bankgarantie (exclusief kosten garantie)	49,00
Aanvragen voorlopige teruggaaf belastingdienst	79,00
Beoordelen koopakte	125,00
Aanvragen uitstel termijn van ontbindende voorwaarden	125,00
Aanvragen en begeleiden starterslening	195,00
Aankoopbegeleiding	595,00
Onderbouwde afwijzing hypotheekaanvraag van 2 geldverstrekkers	695,00

8. Uw aanvraag wordt afgewezen door de geldverstrekker

Indien uw aanvraag wordt afgewezen door een geldverstrekker, bent u **géén kosten** aan NHP verschuldigd als de afwijzing plaatsvindt o.b.v. bij NHP bekende informatie en gegevens. Indien echter de afwijzing heeft plaatsgevonden o.b.v. nieuwe informatie (bijv. een verzwegen BKR-registratie, het niet melden van bepaalde financiële verplichtingen of belangrijke afwijkingen in de salarisgegevens etc.), brengt NHP het volledige tarief voor advies en bemiddeling in rekening.

2.6 In januari 2017 heeft Consument een salarisstrook van de maand december 2016 opgestuurd, waarop staat vermeld: 'Aanvulling/correctie loon tijdens ziekte' en 'Bruto salaris ziektegeld 70%'.

2.7 Op 31 januari 2017 heeft Consument de Adviseur gemaïld:

'Naar aanleiding van ons telefoongesprek van vandaag stuur ik je deze mail van de makelaar even door zodat je het kan nakijken. [Partner Consument] en ik zijn er niet meer zeker van of we hiermee nog wel door willen gaan. Dit omdat alles zo stroef verloopt met de makelaar en omdat we naar alle waarschijnlijkheid ook niet de hypotheek bij aegon kunnen sluiten door mij ziekte en dan op een hogere rente uit komen. Zoals je vertelde in het telefoongesprek van vandaag zullen wij dan ook het voorlopige koopcontract afwachten en het dan waarschijnlijk vervolgens gaan ontbinden binnen de drie dagen die daar voor staan.'

2.8 Op 1 februari 2017 heeft de Adviseur Consument gemaild:

'Nu thans gebleken is dat je langdurig als 'ziek' wordt aangemerkt door je werkgever, wordt de hypotheekaanvraag inderdaad minder zeker. Mijn advies was echter om het dossier compleet te maken en de aanvraag voor te gaan leggen bij Aegon. Mocht blijken dat Aegon de aanvraag afwijst, dan kunnen we nog na jullie goedkeuring op zoek gaan naar een alternatief.

Uit onderstaand e-mailbericht maak ik op dat jullie eigenlijk het gehele proces meteen willen annuleren. Begrijp ik dat goed?'

2.9 Op 1 februari 2017 heeft Consument de Adviseur gemaild:

'Wat zou dan het alternatief zijn en tegen welk rente tarief? En dan zullen we waarschijnlijk ook nog meer eigen middelen moeten meenemen of niet?

En is het dan eigenlijk niet aannemelijk als aegon ons op die gronden afwijst dat een andere aanbieder dat dan ook niet gewoon doet? Het feit is tenslotte wel dat er kans bestaat dat ik per 3 juni geen werk meer heb.'

Diezelfde dag heeft Consument de Adviseur voorts gemaild:

'Ik heb vandaag nogmaals naar mijn werk gebeld en overleg gehad. Zij gaan een intentieverklaring maken waarin staat dat ik gewoon kan blijven werken en dat ik volledig aan het werk ben.

Zou dat helpen?'

2.10 Nadat contact heeft plaatsgevonden tussen de Adviseur en Consument, heeft Consument de Adviseur het volgende gemaild:

'Gelieve even te wachten met het berekenen en versturen van de alternatieve geldverstrekker. Later meer info.'

2.11 Consument heeft vervolgens de Adviseur de opdracht gegeven de hypotheekaanvraag te annuleren. Verder is afgesproken dat in de bestaande hypothecaire geldlening van Consument door de Adviseur een aantal wijzigingen doorgevoerd zal worden, waaronder het oversluiten van de starterslening naar Obvion.

2.12 De Adviseur stuurt Consument vervolgens een factuur voor de gedane werkzaamheden ad € 1.939,-. Hierop heeft Consument contact opgenomen met de Adviseur, waarop deze per e-mail heeft geantwoord:

'Ik heb zoals afgesproken hier intern de gehele aanvraagprocedure rondom de aankoop van [woning] geannuleerd. Dat leidt dan vanzelfsprekend tot facturatie. Zoals beloofd onderzoek ik nog even de mogelijkheden voor het oversluiten van de starterslening, maar daarvan heb ik gisteren uitgelegd dat dat los staat van de financieringsaanvraag voor [woning].

Wel heb ik toegezegd dat ik zou onderzoeken of we de werkzaamheden richting Obvion kunnen uitvoeren voor het afwijkende tarief van € 195,-. Dat hangt af van de vraag wat we hiervoor precies richting Obvion moeten doen. We hebben hierover vanmorgen contact gehad met Obvion, maar die wil ons geen informatie geven omdat wij niet de adviseur op deze hypotheek zijn. Aan [partner Consument] dus het verzoek om bijgaande machtiging tot het inwinnen van informatie even in te vullen en terug te mailen.'

2.13 Op 8 februari 2017 heeft Consument de Adviseur een e-mail gestuurd, waarin staat:

'[behandelaar Adviseur] schiet me even te binnen; hoe gaat dat nu verder met die or die verpand is aan aegon? Kan die over naar ons of obvion? Of hoe gaat dat nu in zijn werk?'

Hierop heeft de Adviseur diezelfde dag geantwoord:

'Wat je wil. Je mag 'm beëindigen, maar je mag de verzekering uiteraard ook voortzetten als je daar een reden toe ziet.'

Consument heeft daarop geantwoord:

'Nee wij willen de orv graag behouden. Maar die is toch verpand aan aegon stond er op het schrijven van hun? Moet ik die mensen nou gaan bellen en de verandering doorgeven of hoe werkt dat [behandelaar Adviseur]?''

De Adviseur heeft daarop geantwoord:

'Als er geen hypotheek komt bij Aegon, komt er ook geen verpanding van de ORV'

2.14 Op 11 februari 2017 heeft Consument de Adviseur gemaïld het niet eens te zijn met de in rekening gebrachte kosten. Tot en met 23 februari 2017 heeft meerdere keren contact plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur, waarna Consument zijn klacht heeft voorgelegd aan het Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door de Adviseur in rekening gebrachte kosten ad € 1.939,-. Consument wil verder af van zijn overlijdensrisicoverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur. Tijdens de gesprekken met de Adviseur heeft Consument verschillende keren gezegd dat hij ernstig ziek was. Ook is dit benadrukt tijdens de gesprekken die zijn gevoerd met de Adviseur voordat de overlijdensrisicoverzekering werd afgesloten.

Tijdens de hypotheekaanvraag bij Aegon kwam echter al meteen bij de voorbereiding naar voren dat het ziektegeld wat op de salarisstrook van Consument stond een probleem zou opleveren. Hierop heeft overleg plaatsgevonden met de Adviseur en deze adviseerde Consument het gehele proces af te maken en bij een afwijzing, die naar zijn zeggen bijna zeker was, te gaan kijken naar een andere geldverstrekker. Consument heeft hierop besloten dat het risico voor dubbele kosten te hoog was en daarom de opdracht bij de Adviseur ingetrokken. De Adviseur had tijdens de voorbereidende gesprekken en zeker toen duidelijk was dat Consument ernstig ziek was door moeten vragen over de ziekte en consequenties. Als de Adviseur dit meteen had gedaan had Consument het hypotheekadviestraject nooit gestart. De gemaakte kosten dienen daarom voor rekening van de Adviseur te komen, welke bestaan uit € 1.790,- voor advies en bemiddeling voor wat betreft Aegon en € 149,- voor wat betreft advies en bemiddeling van de overlijdensrisicoverzekering.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De kern van het geschil komt er, kort gezegd, op neer of de Adviseur bij Consument kosten in rekening mocht brengen op het moment dat hij de opdracht aan de Adviseur annuleerde. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten, waarin is opgenomen dat de Adviseur het volledige tarief in rekening brengt voor advies en bemiddeling indien een afwijzing heeft plaatsgevonden op basis van nieuwe informatie. In beginsel is Consument aan deze afspraak gehouden. Naar het oordeel van de Commissie is sprake van nieuwe informatie op basis waarvan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening minder zeker was geworden. De Commissie licht dit toe.
- 4.3 Een uitgebreide e-mailhistorie is door partijen overgelegd, waardoor bij de Commissie een goed beeld is ontstaan over welke onderwerpen wanneer zijn besproken. Hieruit blijkt dat pas in januari 2017 de Adviseur een salarisstrook van Consument heeft ontvangen, waarop zijn ziekte vermeld stond. Uit de stukken blijkt ook verder niet dat Consument in gesprekken met de Adviseur eerder dan na het overleggen van die salarisstrook van december 2016 zijn ziekte voldoende duidelijk onder de aandacht van de Adviseur heeft gebracht.
- 4.4 Consument merkt in zijn repliek op dat de Adviseur op 14 december 2016 is geïnformeerd over zijn ziekte en daarop had moeten acteren. De Commissie volgt deze stelling van Consument niet. De e-mail waaraan Consument refereert ziet op een vraag over een overlijdensrisicoverzekering. Consument schrijft dat hij mogelijk een vraag met ja moet beantwoorden, waarop de Adviseur te kennen geeft dat dit waarschijnlijk geen problemen zal opleveren voor het afsluiten van de overlijdensrisicoverzekering. De overlijdensrisicoverzekering is ook daadwerkelijk tot stand gekomen.

Op basis van de enkele mededeling van Consument dat hij een vraag mogelijk met ja moet beantwoorden bij de aanvraag van de overlijdensrisicoverzekering, omdat hij een schildklierziekte heeft, rustte op de Adviseur *in dit specifieke geval* geen verplichting om bij Consument in specifieke zin navraag te doen. Hiervoor vindt de Commissie van belang dat Consument al sinds maart 2016 contact had met de Adviseur en de ziekte gedurende die gehele periode, zo is ook bevestigd door Consument zelf, al bekend was bij Consument. Zowel in de oriënterende gesprekken, het hypotheekadviesgesprek en de daarop volgende e-mailwisseling van maart 2016 tot 14 december 2016 is de ziekte niet ter sprake gebracht. In het hypotheekadvies, ondertekend door Consument, wordt verder geen melding gemaakt van de ziekte van Consument. Ook is uit de eerder door Consument overgelegde stukken niet gebleken dat sprake is van enig ziektebeeld. Op de eerste salarisstrook stond bijvoorbeeld geen uitkering vermeld wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid. Dit alles brengt naar het oordeel van de Commissie met zich mee dat *in dit geval* van Consument verwacht had mogen worden dat hij zijn ziekte en de gevolgen hiervan voor zijn inkomen eerder en duidelijker bij de Adviseur kenbaar had moeten maken.

- 4.5 Naar aanleiding van hetgeen in r.o. 4.4 is overwogen, acht de Commissie het pas in januari 2017 overleggen van de salarisstrook, waarop de ziekte van Consument vermeld stond, nieuwe informatie zoals staat beschreven in punt 8 van de overeenkomst van opdracht. Gelet op het moment waarop Consument de opdracht aan de Adviseur heeft ingetrokken, is de Adviseur in beginsel gerechtigd het volledige tarief voor advies en bemiddeling ad € 1.939,- bij Consument in rekening te brengen.
- 4.6 Voor een matiging van de factuur ziet de Commissie geen aanleiding. Zij acht daarbij de volgende omstandigheden relevant.
- (a) Uit de overgelegde stukken is weliswaar niet op te maken of de Adviseur succesvol zou hebben bemiddeld bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening, maar dit is niet doorslaggevend nu de Adviseur een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverbintenis. De overgelegde stukken komen de Commissie voldoende deugdelijk voor.
 - (b) Onbetwist heeft te gelden dat op het moment dat Consument de salarisstrook van december 2016 heeft overgelegd, er nog geen koopovereenkomst beschikbaar was en de noodzakelijke taxaties nog niet waren uitgevoerd.
 - (c) Ook heeft onbetwist te gelden dat naar aanleiding van de salarisstrook van december 2016 de Adviseur contact heeft opgenomen met Consument en dat is aangeboden dat indien de hypotheekaanvraag door de geldverstrekker afgewezen zou worden, op basis van no-cure-no-pay de aanvraag voorgelegd zou worden aan een andere geldverstrekker.
 - (d) Consument heeft verder ook niet bestreden dat de Adviseur met de verkopende makelaar heeft afgesproken dat de termijn van ontbindende voorwaarden (6 weken) pas begint te lopen vanaf het moment dat de koopovereenkomst is ondertekend.
- 4.7 Gelet op de omstandigheden vermeld onder (a) tot en met (d) hiervoor is de Commissie van oordeel dat er geen aanleiding is om de in rekening gebrachte kosten te matigen.

- 4.8 De vordering van Consument dat hij op dit moment nog vastzit aan een overlijdensrisicoverzekering is, gezien de e-mailwisseling van 8 februari 2017, waarin Consument de Adviseur te kennen geeft de verzekering te willen behouden, onbegrijpelijk. De Commissie zal hier daarom aan voorbijgaan.
- 4.9 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering afgewezen dient te worden.

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.