

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-839
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. J.S.W. Holtrop, leden en
mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 11 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur niet heeft gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur. Consument was bij het aangaan van de overeenkomst niet op de hoogte van de annuleringskosten die de Adviseur in rekening heeft gebracht na ontvangst van de afwijzing van de financieringsaanvraag. Consument was bij het aangaan van de overeenkomst eveneens niet op de hoogte gebracht van de aanvullende kosten voor het indienen van een tweede financieringsaanvraag. Door ondertekening van de opdrachtbevestiging is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen op grond waarvan de Adviseur een inspanningsverplichting jegens Consument heeft en Consument verplicht is een bedrag van € 2.495,- aan de Adviseur te voldoen voor de te verrichten werkzaamheden. In de overeenkomst is opgenomen dat indien Consument de overeenkomst (deels) intrekt, Consument een vergoeding is verschuldigd, waarvan de hoogte afhankelijk is gesteld van de tot op dat moment door Adviseur verrichte werkzaamheden. Het standpunt van Consument dat hij bij het aangaan van de overeenkomst niet geïnformeerd is over de annuleringskosten, volgt de Commissie derhalve niet. De Commissie overweegt dat Consument de keuze heeft gemaakt om af te zien van de tweede financieringsaanvraag toen hem een aanvullende factuur in het vooruitzicht werd gesteld. Consument heeft, gezien zijn financiële situatie, een begrijpelijke en niet verwijtbare keuze gemaakt door de opdracht op dat moment te beëindigen. De Commissie is van oordeel dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in beginsel mag worden verwacht dat, behoudens andere afspraak, een beperkt aantal financieringsaanvragen zijn begrepen in het honorarium van een adviseur. Nu, als hiervoor vermeld, van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in beginsel mag worden verwacht dat, behoudens andere afspraak, een beperkt aantal financieringsaanvragen zijn begrepen in het honorarium van een adviseur, uit de opdrachtovereenkomst niet te lezen is welke diensten daarin zijn begrepen en Consument feitelijk niets heeft gehad aan de werkzaamheden die door de Adviseur zijn verricht, is het in het onderhavige geval onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil blijven maken op het honorariumbedrag van € 2.495,-.

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 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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 7 juni 2016 heeft Consument de Adviseur benaderd voor advies en bemiddeling voor het oversluiten van een hypothecaire geldlening. Consument heeft hiertoe een opdrachtovereenkomst ondertekend waarbij de vergoeding aan de Adviseur € 2.495,- bedroeg.

2.2 De opdracht tot dienstverlening vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

NBG Advies en/of bemiddeling

Hypotheek

- Aankoop en oversluiten*
- Hoofdelijk ontslag*
- Interne omzetting/verhoging*
- Execution only*
- * Tarief op basis van uw keuzes

Rente mutatie		
Aanpassen rentevast periode	€	495
Rentemiddeling	€	495

Hersteladvies

Hypotheek gebonden polis	€	1.255
Omzetten + totale analyse	€	955

Consumptief krediet

Kredietbeschermer	€	320
-------------------	---	-----

Overige

Externe dossierkosten	€	
Extra plan	€	245
Extra offerte	€	295
Uurtarief	uur ad: €	120

Diensten door derde partijen

Uitvoering en facturatie van deze diensten worden verzorgd door en onder eigen verantwoordelijkheid van deze derde partijen

Taxatie

Vooronderzoek waarde woning	€	150
<input checked="" type="checkbox"/> Taxatie	€	395
Bouwkundige keuring	€	350

Bankgarantie

Bankgarantie 1% van het garantiebedrag, minimaal:	€	260
---	---	-----

Financiële analyse jaarcijfers**

Eenmanszaak	€	225
Enkelvoudige vennootschappen	€	405
Tot en met 3 vennootschappen	€	585
Andere bedrijfsstructuur	€	

** Prijzen excl. BTW

Annuleringskosten NBG

Indien u de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt, bent u annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren.

Hypotheek

Eerste analyse is opgeleverd	:	€ 295
Financieel plan is opgeleverd	:	Kosten advies
Financieel plan is opgeleverd en hypotheek is aangevraagd	:	Kosten advies + € 195
Financieel plan is opgeleverd en hypotheekdossier is compleet	:	Kosten advies + bemiddeling

Rente mutatie en/of Hersteladvies en/of Consumptief krediet: Kosten advies en bemiddeling

Execution only

Scan is uitgevoerd	:	€ 195
Hypotheekvergelijk is uitgevoerd	:	€ 195
Scan is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan en bemiddeling
Scan en vergelijk is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan, vergelijk en bemiddeling

Annuleringskosten derde partijen

Taxatie is niet gedaan, enkel vooronderzoek naar de waarde	:	€ 150
Taxatierapport is opgemaakt	:	Kosten taxatie
Rapport bouwkundige keuring is opgemaakt	:	Kosten bouwkundige keuring
Bankgarantie is gesteld	:	Kosten bankgarantie
Financiële analyse jaarcijfers is opgemaakt	:	Kosten financiële analyse jaarcijfers

Betaling factuur NBG

U betaalt de NBG factuur via de notaris. Dit betekent dat de notaris het factuurbedrag, namens u, rechtstreeks aan NBG voldoet. **Indien deze betaling achterwege blijft of niet van toepassing is, dan geldt automatisch onderstaande eenmalige incasso machtiging. Daarom verzoeken wij u dit altijd in te vullen.**

Eenmalige incasso machtiging SEPA (verplicht invullen)

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan NBG om een eenmalige incasso-opdracht te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om eenmalig een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig deze opdracht van NBG. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Naam: _____
Adres: _____
Postcode: _____ Plaats: _____ Land: _____
IBAN (verplicht): _____

Ondertekening

Door ondertekening van dit formulier geeft u opdracht aan NBG voor het uitvoeren van de gekozen advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden, alsmede de gekozen diensten door derden te laten uitvoeren.

Ondertekening houdt tegelijkertijd in dat u:

- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen NBG dienst(en): € 2495,-;
- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen diensten door derde partijen;
- Akkoord gaat met de geldende annuleringskosten, in geval deze opdracht (deels) wordt geannuleerd;
- Akkoord gaat met de algemene voorwaarden van NBG (www.nbg.nl/algemene-voorwaarden);
- Verklaart de door NBG beschikbaar gestelde dienstverleningsdocumenten te hebben gelezen;
- Verklaart, in alle gevallen, de gevraagde informatie en documenten voor uitvoering van advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden juist, volledig en tijdig te verstrekken.

Plaats en datum: _____ Handtekening: _____

- 2.3 Op 29 juni 2016 heeft de Adviseur Consument een document met alle voor de aanvraag benodigde gegevens gemaïld.
- 2.4 De Adviseur heeft op 4 juli 2016 op basis van het klantprofiel, de wensen, doelen en de huidige situatie van Consument een adviesrapport opgesteld. Consument heeft dit rapport voor akkoord getekend.
- 2.5 Op verzoek van de Adviseur heeft Attens Hypotheken (hierna: 'Attens') op 19 juli 2016 een rente-aanbod opgesteld. Consument heeft het rente-aanbod op 9 augustus 2016 voor akkoord getekend en retour gezonden.

- 2.6 Op 21 oktober 2016 is het dossier compleet en heeft de Adviseur het dossier aangeboden aan Attens.
- 2.7 Attens heeft op 1 november 2016 telefonisch contact opgenomen met de Adviseur en medegedeeld dat zij de financieringsaanvraag afwijst. Diezelfde dag heeft de Adviseur dit bericht gedeeld met Consument.
- 2.8 Op 17 november 2016 heeft de Adviseur Consument per e-mail, voor zover relevant, bericht:

“Bijgesloten tref je twee documenten:

** Nieuw voorstel. Zelfde uitgangspunten, andere geldverstrekker (Lloyd’s), scherpere rente (scherpste rente in de markt).*

** Aanvullende OTD. Een nieuwe offerte aanvraag kost 295,00 euro en Lloyd’s doen wij in volmacht en de kosten die we hiervoor maken belasten we door (60,00 euro).*

Indien ik een nieuwe aanvraag voor jullie moet doen, dan hoor ik dit graag spoedig daar de rentes aan het stijgen zijn. Ik heb dan de getekende OTD uit de bijlage ook nodig alvorens een nieuwe aanvraag te mogen doen (graag beiden ondertekenen).

Er zullen ook nieuwe documenten opgevraagd worden. Belangrijk is dat je me bevestigt dat alle kredieten/ kredietfaciliteiten/ en betalingsregelingen verdwenen zijn en ook niet meer zichtbaar zullen zijn op de bankafschriften die aangeleverd moeten worden.”

- 2.9 Consument heeft ervoor gekozen geen gebruik te maken van het geboden alternatieve voorstel.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering, grondslag en argumenten daarvoor

- 3.1 Consument vordert kwijtschelding van de annuleringskosten ad € 2.495,-. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Adviseur niet heeft gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur. Consument was bij het aangaan van de overeenkomst niet op de hoogte van de annuleringskosten die de Adviseur in rekening heeft gebracht na ontvangst van de afwijzing van de financieringsaanvraag. Consument was bij het aangaan van de overeenkomst eveneens niet op de hoogte gebracht van de aanvullende kosten voor het indienen van een tweede financieringsaanvraag. De Adviseur had Consument hierover moeten informeren bij het aangaan van de overeenkomst. Consument kan de annuleringskosten niet voldoen, omdat hij de financiële middelen niet heeft. Het overeengekomen honorarium zou worden meegefinancierd.

Verweer van de Adviseur

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

- Consument heeft besloten om geen gebruik te maken van het alternatief en de opdracht beëindigd. Zowel de advies- als de bemiddelingsfase zijn volledig afgerond en conform de opdrachtovereenkomst zijn de annuleringskosten in rekening gebracht.
- Het switchen van financier heeft grote impact op de uit te voeren werkzaamheden en voor het indienen van een tweede aanvraag rekent de Adviseur een toeslag van € 295,- (exclusief € 60,- volmacht toeslag). Deze toeslag is niet toereikend en de Adviseur acht een coulance aanbod niet op zijn plaats.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht, als gevolg waarvan hij gehouden is de annuleringskosten kwijt te schelden.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij duidelijke afspraken over zijn beloning met zijn cliënten maakt, beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.
- 4.3 Door ondertekening van de opdrachtbevestiging is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen op grond waarvan de Adviseur een inspanningsverplichting jegens Consument heeft en Consument verplicht is een bedrag van € 2.495,- aan de Adviseur te voldoen voor de te verrichten werkzaamheden. In de overeenkomst is opgenomen dat indien Consument de overeenkomst (deels) intrekt, Consument een vergoeding is verschuldigd, waarvan de hoogte afhankelijk is gesteld van de tot op dat moment door Adviseur verrichte werkzaamheden overeenkomstig de hiervoor onder 2.2 vermelde staffel. Het standpunt van Consument dat hij bij het aangaan van de overeenkomst niet geïnformeerd is over de annuleringskosten, volgt de Commissie derhalve niet.
- 4.4 Vaststaat dat Consument advies heeft gevraagd aan de Adviseur en dat de Adviseur een advies heeft verstrekt en bij één financier heeft bemiddeld voor het bewerkstelligen van de gewenste financiering. Vaststaat eveneens dat de Adviseur, tegen aanvullende kosten, een nieuwe aanvraag bij een andere financier wilde indienen, maar dat Consument van dit aanbod geen gebruik heeft gemaakt.
- 4.5 De Commissie overweegt dat Consument de keuze heeft gemaakt om af te zien van de tweede financieringsaanvraag toen hem een aanvullende factuur in het vooruitzicht werd gesteld. Consument heeft, gezien zijn financiële situatie, een begrijpelijke en niet verwijtbare keuze gemaakt door de opdracht op dat moment te beëindigen.

In de onderhavige kwestie kon van Consument niet worden verwacht dat hij de verschuldigdheid van de aanvullende factuur ter discussie zou stellen. Beoordeeld dient dan ook te worden of Consument in de onderhavige situatie de overeengekomen annuleringskosten van € 2.495,- verschuldigd is.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in beginsel mag worden verwacht dat, behoudens andere afspraak, een beperkt aantal financieringsaanvragen zijn begrepen in het honorarium van een adviseur.
- 4.7 Op de opdrachtovereenkomst is aangekruist dat Consument de diensten aankoop en oversluiten van de hypotheek en taxatie bij de Adviseur respectievelijk een derde wenste af te nemen. Onderaan de opdrachtovereenkomst staat het overeengekomen tarief van € 2.495,- vermeld. De Commissie is van oordeel dat uit het overeengekomen tarief niet is te lezen welke diensten daarin zijn begrepen. Op de opdrachtovereenkomst staat weliswaar de keuzemogelijkheid voor een extra offerte, maar dit betekent niet, nu die keuze niet is aangekruist, dat tussen partijen is overeengekomen dat de Adviseur voor een tweede hypotheekaanvraag een vergoeding in rekening mocht brengen. Nu, als hiervoor vermeld, van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in beginsel mag worden verwacht dat, behoudens andere afspraak, een beperkt aantal financieringsaanvragen zijn begrepen in het honorarium van een adviseur, uit de opdrachtovereenkomst niet te lezen is welke diensten daarin zijn begrepen en Consument feitelijk niets heeft gehad aan de werkzaamheden die door de Adviseur zijn verricht, is het in het onderhavige geval onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil blijven maken op het honorariumbedrag van € 2.495,-. De Adviseur zal derhalve zijn factuur moeten crediteren.
- 4.8 Conclusie is dan ook dat de vordering van Consument toegewezen wordt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een creditfactuur aan Consument doet toekomen ten bedrage van € 2.495,-.

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.