

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-138
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Financiële Rekenkamer B.V., gevestigd te Almelo, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 27 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gevorderd dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het terugbetalen van de, onder protest, door Consument betaalde advieskosten. Consument heeft de overeenkomst van opdracht met de Adviseur ingetrokken. De Adviseur heeft kosten in rekening gebracht voor het verrichten van werkzaamheden. Consument heeft gesteld dat op basis van de afspraken die zijn gemaakt met de Adviseur geen kosten zijn verschuldigd. De Commissie is van oordeel dat nu is nagelaten om de handgeschreven toevoegingen op de overeenkomst van opdracht nader te specificeren, de gevolgen hiervan voor rekening en risico van beide partijen komen. Consument mocht er in dit geval redelijkerwijs niet van uitgaan dat helemaal geen kosten in rekening zouden worden gebracht indien Consument de opdracht zou intrekken.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de door de Adviseur ingediende aanvullende stukken;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

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

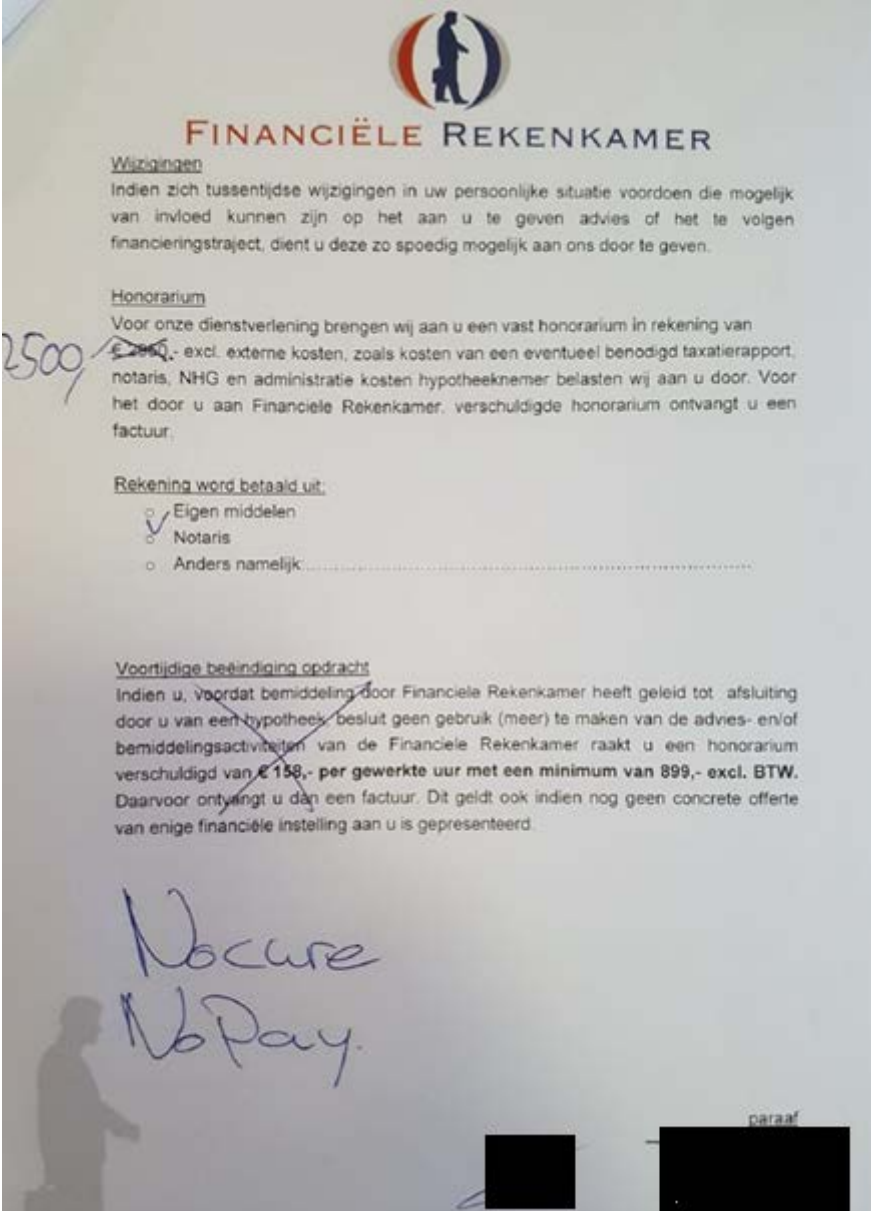
De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In juni 2017 heeft Consument de Adviseur benaderd voor advies en bemiddeling ten behoeve van het omzetten van de hypothecaire geldlening van Consument.
- 2.2 Op 20 juni 2017 heeft het eerste adviesgesprek plaatsgevonden in de woning van Consument. Hierbij is ook de overeenkomst van opdracht getekend.

In de overeenkomst van opdracht staat vermeld dat na ontvangst van de ondertekende opdrachtbevestiging een aanvang wordt genomen met de te verrichten werkzaamheden. In de overeenkomst van opdracht is ook het volgende opgenomen:



FINANCIËLE REKENKAMER

Wijzigingen
Indien zich tussentijdse wijzigingen in uw persoonlijke situatie voordoen die mogelijk van invloed kunnen zijn op het aan u te geven advies of het te volgen financieringstraject, dient u deze zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Honorarium
2500 Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 2500,- excl. externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport, notaris, NHG en administratie kosten hypotheeknemer belasten wij aan u door. Voor het door u aan Financiële Rekenkamer, verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur.

Rekening word betaald uit:

- Eigen middelen
- Notaris
- Anders namelijk.....

Voortijdige beëindiging opdracht
Indien u, voordat bemiddeling door Financiële Rekenkamer heeft geleid tot afsluiting door u van een hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van de Financiële Rekenkamer raakt u een honorarium verschuldigd van € 150,- per gewerkte uur met een minimum van 899,- excl. BTW. Daarvoor ontvangt u dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd.

No cure
No Pay.

paraaf

- 2.3 Op 26 juni 2017 heeft Consument de opdracht ingetrokken.
- 2.4 Op 4 augustus 2017 heeft de Adviseur Consument een factuur gestuurd ten bedrage van € 899,- voor de voortijdige beëindiging van de opdracht.
- 2.5 Op 21 augustus 2017 heeft Consument de factuur onder protest voldaan.

2.6 De Adviseur heeft op 20 december 2017 het adviesrapport overgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door de Adviseur in rekening gebrachte kosten ad € 899,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het door de Adviseur gefactureerde bedrag van € 899,- is niet verschuldigd.

3.3 Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd. Het eerste gesprek met de Adviseur was vrijblijvend. Consument heeft vlak na het eerste gesprek kenbaar gemaakt geen gebruik meer te willen maken van de diensten van de Adviseur. Uit de overeenkomst van opdracht blijkt dat er een no cure no pay afspraak is gemaakt met de Adviseur. Daarbij is niet overeengekomen dat er annuleringskosten verschuldigd zouden zijn bij annulering van de opdracht. Dat blijkt uit het feit dat op de overeenkomst door de Adviseur no cure no pay is geschreven en het onderdeel: 'Voortijdige beëindiging opdracht' door de Adviseur is doorgestreept. De Adviseur heeft Consument niet op de hoogte gesteld van het verschuldigd zijn van kosten indien de opdracht zou worden beëindigd. Door Consument te confronteren met annuleringskosten handelt de Adviseur in strijd met de verplichtingen die hij jegens Consument heeft.

Verweer van de Adviseur

3.4 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 Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur gerechtigd was bij Consument een bedrag ad € 899,- in rekening te brengen.

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In de overeenkomst is opgenomen dat indien de opdrachtgever de overeenkomst voortijdig beëindigt, de opdrachtgever een vergoeding is verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding is € 158,- per gewerkt uur, met een minimum van € 899,-. Consument heeft gesteld dat de eerste en enige afspraak met de Adviseur vrijblijvend is geweest en dat zij geen enkele afspraak heeft gemaakt met de Adviseur over het betalen van een vergoeding bij het annuleren van de opdracht. De Adviseur heeft gesteld dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen op basis van 'no cure no pay' en dat de passage van de overeenkomst aangaande het voortijdig beëindigen van de opdracht door hem is doorgestreept om aan te geven dat Consument niet een bepaald startbedrag verschuldigd was, en de Adviseur daarmee niet heeft aangegeven dat wordt afgezien van het in rekening brengen van kosten bij annulering door Consument.

- 4.3 Vaststaat dat Consument de Adviseur om advies heeft gevraagd en dat de Adviseur werkzaamheden heeft verricht voor Consument en dat Consument vervolgens de opdracht vroegtijdig heeft beëindigd. Hetgeen tussen partijen is besproken tijdens het eerste adviesgesprek kan niet exact worden vastgesteld omdat daarvan geen bewijsstukken voorhanden zijn. De Commissie gaat voor haar beoordeling daarom uit van de overgelegde stukken.
- 4.4 Tussen partijen is niet in geding dat de Adviseur de handgeschreven toevoegingen heeft gedaan. Tussen partijen is onenigheid ontstaan over de handgeschreven toevoeging: 'no cure no pay' en het doorstrepen van het beding in de overeenkomst dat ziet op voortijdige beëindiging van de opdracht. Indien de geldigheid van (een deel van) de overeenkomst ter discussie staat, dient ook de intentie van de betrokken partijen in ogenschouw te worden genomen. Dit wordt beoordeeld aan de hand van het zogenaamde Haviltex-criterium, dat inhoudt dat dient te worden gekeken naar 'de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten'. Consument heeft de handgeschreven toevoeging 'no cure no pay' in samenhang met het doorstrepen van het beding dat ziet op het voortijdig beëindigen van de opdracht dusdanig geïnterpreteerd, dat geen enkele vergoeding verschuldigd is bij het beëindigen van de opdracht door Consument.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat de handgeschreven toevoegingen van de Adviseur te summier zijn en nader hadden moeten worden gespecificeerd. Nu dit is nagelaten, komen de gevolgen hiervan voor rekening en risico van beide partijen nu ook Consument er redelijkerwijs niet van mocht uitgaan dat voor verrichtte werkzaamheden geen kosten in rekening zouden worden gebracht. De Commissie oordeelt derhalve dat het oorspronkelijke factuurbedrag gematigd dient te worden en acht het redelijk als de factuur wordt verlaagd naar € 449,-. Zij wijst de vordering van Consument derhalve gedeeltelijk toe.
- 4.6 Tot slot merkt de Commissie op dat de communicatie van de Adviseur geen schoonheidsprijs verdient en de bewoordingen die door de Adviseur zijn gebruikt tijdens de schriftelijke fase van de procedure afwijken van hetgeen gebruikelijk is bij het indienen van processtukken door een professionele dienstverlener.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 450,-.

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 40 van het Reglement.