

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-306  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris).**

Klacht ontvangen op : 21 april 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Quro Groep B.V., gevestigd te Uden, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 22 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de onjuistheid en onvolledigheid van het door de Adviseur gegeven advies, de te hoge en onnodige advies- en bemiddelingskosten, het niet meenemen van rentemiddeling in het advies en het service abonnement. Daarnaast vordert zij de notaris-, taxatie- en juridische en fiscale bijstandskosten. Uit het door partijen omschreven adviestraject leidt de Commissie af dat de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Van een onjuist of onvolledig advies is geen sprake. Hoewel in de opdrachtbevestiging en de toepasselijke voorwaarden geen afspraken zijn opgenomen over de door de Adviseur bij Consument in rekening te brengen advies- en bemiddelingskosten, zijn deze kosten wel voldoende duidelijk opgenomen in andere documenten en komen de kosten overeen met de urenregistratie. Nu rentemiddeling bij de toenmalige geldverstrekker op dat moment niet mogelijk was, valt niet in te zien dat de Adviseur Consument daarover had moeten informeren en hoe hij dit in zijn advies had kunnen betrekken. Ook de klachtonderdelen over het service abonnement en de overige kosten zijn ongegrond.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van de Adviseur, met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft via internet contact gezocht met een tussenpersoon. De Adviseur heeft haar vervolgens op 11 februari 2015 een e-mailbericht verzonden waarin onder meer is opgenomen:

*“Hierbij bevestigen wij de afspraak inzake een adviesgesprek op **dinsdag 17 februari**, om **12:00 u.** met financieel consultant (...). De afspraak zal bij u thuis (...) plaatsvinden. Om het gesprek zo effectief mogelijk te laten verlopen, willen wij u verzoeken **indien mogelijk en van toepassing** de volgende bescheiden klaar te leggen: (...)*”
- 2.2. Op 17 februari 2015 heeft het eerste adviesgesprek tussen partijen plaatsgevonden bij Consument thuis.
- 2.3. De Adviseur heeft Consument op 19 maart 2015 een e-mailbericht gezonden waarin onder meer is opgenomen:

*“Hierbij bevestigen wij de afspraak betreffende een adviesgesprek op **dinsdag 24 maart** om **13:00 u.** met (...). De afspraak zal bij ons op kantoor (...) plaatsvinden. In dit gesprek zullen een aantal mogelijkheden besproken worden met betrekking tot uw financiële situatie, naar aanleiding van het eerste inventarisatie gesprek, de financiële analyse en uw wensen en behoeften. Heeft u nog vragen dan vernemen wij dit graag van u.”*
- 2.4. Partijen hebben elkaar op 24 maart 2015 wederom gesproken op het kantoor van de Adviseur. Tijdens dit gesprek is de door de Adviseur opgestelde financiële analyse van 17 maart 2015 besproken. De financiële analyse gaat uit van een bestaande hypothecaire geldlening van € 252.800,- tegen een rente van 5,9%, een actuele woningwaarde van € 420.000,- en eigen middelen van € 100.000,-. In de financiële analyse zijn vier mogelijkheden beschreven, te weten:
  1. handhaving van de huidige situatie;
  2. de hypothecaire geldlening oversluiten naar een andere geldverstrekker tegen een rentetarief van 2,65% voor een rentevaste periode van tien jaar, met verhoging van de hypotheeksom met de verschuldigde vergoedingsrente;
  3. de hypothecaire geldlening oversluiten naar een andere geldverstrekker tegen een rentetarief van 2,65% voor een rentevaste periode van tien jaar, waarbij de verschuldigde vergoedingsrente uit eigen middelen wordt voldaan;
  4. de bestaande geldlening behouden en gedurende elf jaar jaarlijks (binnen de boetevrije aflossingsruimte) extra aflossen op de openstaande hypotheeksom.

- 2.5. De Adviseur heeft op verzoek van Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker opgevraagd. Op 7 april 2015 heeft Consument deze offerte voor akkoord ondertekend.  
Tevens heeft Consument op 7 april 2015 de “opdrachtbevestiging advies” en de toepasselijke voorwaarden van de Adviseur ontvangen. De opdrachtbevestiging heeft zij voor akkoord ondertekend.

In de voorwaarden is onder meer opgenomen:

*“Artikel 4: Honorarium en betaling*

*4.1 Partijen spreken bij het sluiten van de overeenkomst af op welke wijze het honorarium van intermediair wordt voldaan. Het honorarium kan begrepen zijn in de aan de opdrachtgever (al dan niet namens een verzekeraar) in rekening te brengen bedragen en/of er kan een (variabel) uurtarief worden overeengekomen.*

*(...)*

*4.3 Betalingen door de opdrachtgever dienen te worden voldaan zoals overeengekomen in de opdrachtbevestiging op de door intermediair voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt. (...)*”

- 2.6. De Adviseur heeft naar aanleiding van hetgeen partijen hebben besproken op 7 april 2015 een adviesrapport opgesteld. Dit adviesrapport is niet aan Consument toegezonden.
- 2.7. Op 19 mei 2015 is bij de notaris de hypothecaire geldlening bij de toenmalige geldverstrekker door Consument afgelost en is zij een geldlening bij een andere geldverstrekker aangegaan. Zij is een vergoedingsrente voor vervroegd aflossen van circa € 83.350,- verschuldigd geworden.
- 2.8. Consument heeft op 29 december 2016 een klacht bij de Adviseur ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1. Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een € 17.378,50 vermeerderd met wettelijke rente. Dit bedrag is opgebouwd uit € 9.767,- aan verschil in hypotheekkosten tussen de oude en huidige situatie, € 4.840,- aan bemiddelingskosten, € 911,- aan notariskosten, € 348,- aan taxatiekosten en € 1.512,50 aan juridische en fiscale bijstand. Voorts dienen de in het kader van het serviceabonnement door Consument betaalde bedragen door de Adviseur te worden terugbetaald.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Het door de Adviseur gegeven advies was niet passend, althans de voor- en nadelen van de geschetste mogelijkheden zijn niet althans onvoldoende beschreven. Voorts heeft de Adviseur geen rekening gehouden met de psychische problemen die Consument ten tijde van de adviesgesprekken had (door de zelfmoord van haar echtgenoot). Volgens Consument heeft zij dit aan de Adviseur aangegeven. Nu van de gesprekken geen verslaglegging heeft plaatsgevonden kan Consument niet meer aantonen dat deze psychische problemen onderwerp van gesprek zijn geweest. Consument heeft na het overlijden van haar echtgenoot een uitkering van de levensverzekering ontvangen. Na slechte ervaringen met eerdere hypotheekadviseurs hoopte Consument nu op een tussenpersoon die haar belangen goed zou behartigen. Verder zijn de door de Adviseur in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten, gelet op de door hem uitgevoerde werkzaamheden, te hoog. De Adviseur had moeten wijzen op de rentemiddeling, ook al werd deze misschien nog niet aangeboden door de toenmalige geldverstrekker. De Adviseur heeft geen werkzaamheden verricht onder het service abonnement en dient de bedragen die Consument daarvoor aan hem heeft voldaan terug te betalen.

### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3. De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft contact gezocht met een tussenpersoon voor het omzetten van haar bestaande hypothecaire geldlening en de daarmee samenhangende verzekering. De Adviseur heeft Consument op 24 maart 2015 de voor- en nadelen van de vier voorgehouden mogelijkheden (zoals opgenomen in de financiële analyse) toegelicht en Consument geadviseerd om met eigen middelen jaarlijks (binnen de boetevrije aflossingsvrije ruimte) af te lossen op haar geldlening (mogelijkheid 4). Consument zou dan voldoende eigen middelen achter de hand hebben voor het (eventueel) opstarten van een maatschap en een verbouwing van de woning. Tevens zou geen boete voor vervroegd aflossen verschuldigd zijn. Ondanks dit advies heeft Consument tijdens dit gesprek aangegeven de geldlening te willen oversluiten om zo lagere maandlasten te bewerkstelligen (mogelijkheid 2). De bemiddelingskosten zijn terug te vinden in de financiële analyse en worden onderbouwd met de urenregistratie. De kosten van het service abonnement zijn zoals overeengekomen bij Consument terecht in rekening gebracht. Van rentemiddeling was bij de geldverstrekker toen geen sprake; de Adviseur had Consument daarover dan ook niet kunnen adviseren.

## 4. Beoordeling

- 4.1. Consument klaagt over de onjuistheid en onvolledigheid van het door de Adviseur gegeven advies, de te hoge en onnodige advies- en bemiddelingskosten, het niet meenemen van rentemiddeling in het advies en het service abonnement. Daarnaast vordert zij de notaris-, taxatie- en juridische en fiscale bijstandskosten. Deze verschillende klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

### *Passend advies?*

- 4.2. Het eerste geschilpunt tussen partijen ziet op de vraag of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende adviesrelatie.
- 4.3. De Commissie overweegt dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De Adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever, in dit geval Consument, de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij een consument omtrent diens kennis, ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat het door hem verstrekte advies passend is. Voorts kan van hem worden verwacht dat hij een consument informeert over de aard van het product en de risico's van zijn keuzes, zodat een consument vóór het aangaan of wijzigen van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kan nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2012-343 en 2014-411). Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van de Adviseur voorts in dat hij moet onderzoeken of het oversluiten in het belang van een consument is (Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693). Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van de maandlasten, per definitie afhankelijk van zijn leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, zijn wensen omtrent afloszekerheid en zijn bereidheid risico's te nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-148).

- 4.4. Vaststaat dat partijen op 17 februari en 24 maart 2015 hebben gesproken over de financiële situatie van Consument. Aanleiding voor dit adviestraject waren onder meer de door Consument van de verzekeraar ontvangen gelden uit de levensverzekering (zo bleek ter zitting) en haar wens om (daarmee) enerzijds de hypotheeklasten te verlagen en anderzijds eigen middelen beschikbaar te houden voor (onder meer) het opzetten van een maatschap. Tijdens het gesprek op 24 maart 2015 heeft de Adviseur (aan de hand van de door hem opgestelde financiële analyse) Consument vier mogelijkheden voorgesteld die tegemoetkwamen aan de mogelijkheden en wensen van Consument. Deze mogelijkheden zijn (in de financiële analyse) uitgewerkt naar eenmalige kosten en een wijziging van de termijnbedragen. Hij heeft haar geadviseerd om de eigen middelen te gebruiken voor een jaarlijkse extra aflossing binnen de boetevrije ruimte (mogelijkheid 4 in de financiële analyse) om zo (zo heeft de Adviseur ter zitting benadrukt) geen vergoedingsrente verschuldigd te worden. Consument heeft echter gekozen voor de in de financiële analyse als tweede opgenomen mogelijkheid: oversluiten naar een andere geldverstrekker met verhoging van de hypotheeksom. Dit heeft geresulteerd in een vergoedingsrente voor vervroegd aflossen (van circa € 83.350,-) maar ook in aanzienlijk lagere maandlasten.
- 4.5. Uit het door partijen omschreven adviestraject leidt de Commissie af dat de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Hij heeft naar aanleiding van de wensen en mogelijkheden van Consument vier mogelijkheden uitgewerkt, waarmee zij haar eigen middelen (al dan niet beperkt) kon inzetten voor het verlagen van haar maandlasten. Deze mogelijkheden zijn opgenomen in de (door Consument voor akkoord geparafeerde en) door de Adviseur opgestelde financiële analyse en besproken op 24 maart 2015. Het had voor Consument duidelijk kunnen zijn welke bij haar situatie passende wijzigingen zij in haar financiële situatie kon aanbrengen. Indien de analyse bij Consument vragen oproep, zij (zoals door haar gemachtigde ter zitting benadrukt) zich in de gegeven omstandigheden niet comfortabel voelde of de mogelijkheden volgens haar nog uitwerking behoefden, had zij dit aan de Adviseur kunnen voorleggen. Het valt op basis van hetgeen partijen hebben omschreven niet in te zien hoe de doorgevoerde wijziging niet voldoet aan de adviesvraag van Consument. Haar maandlasten werden immers lager (jaarlijks bruto € 7.880,- minder) en zij had nog (rekening houdend met de fiscale aftrekbaarheid van de vergoedingsrente van circa € 83.350,-) een aanzienlijk bedrag aan eigen middelen voorhanden. Het argument dat het enige tijd duurt voordat Consument de totale omzettingkosten terug heeft verdiend, is zeker relevant voor het beoordelen van de kwaliteit van het door de Adviseur gegeven advies maar niet doorslaggevend.
- 4.6. Volgens Consument heeft zij de Adviseur kenbaar gemaakt dat ze psychische problemen had door de zelfmoord van haar echtgenoot.

Zij zou zich onder druk gezet voelen en daardoor op onjuiste gronden voor het oversluiten van de geldlening hebben gekozen. Hoe vervelend deze omstandigheden ook zijn voor Consument, het is niet komen vast te staan dat de Adviseur daadwerkelijk op de hoogte was van de psychische gesteldheid van Consument. Ook is niet gebleken dat de Adviseur of op dat moment spelende omstandigheden enige druk bij Consument zouden hebben veroorzaakt. Het kan daarom niet aan de Adviseur worden verweten dat hij met die omstandigheden geen rekening heeft gehouden in het adviestraject.

- 4.7. Ter zitting is komen vast te staan dat de Adviseur het adviesrapport van 7 april 2015 niet aan Consument ter beschikking heeft gesteld en dit rapport voor hem slechts als interne vastlegging diende. Nu dit adviesrapport niet door Consument is ontvangen en ingezien, kan het niet dienen ter onderbouwing van de stellingen van de Adviseur. Het is daarom niet betrokken in deze beoordeling.

*Te hoge advies- en bemiddelingskosten?*

- 4.8. Consument klaagt verder over de door de Adviseur in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten van € 2.950,- en € 1.890,- (zoals opgenomen in de door Consument overgelegde facturen van 12 mei 2015, samen € 4.840,-). Deze kosten zijn te hoog en onnodig, aldus Consument. Zij wijst ook op de op de website van de Adviseur benoemde kosten van hypotheekbemiddeling van € 2.495,-.
- 4.9. De Commissie overweegt dat in de opdrachtbevestiging en de toepasselijke voorwaarden geen afspraken zijn opgenomen over de door de Adviseur bij Consument in rekening te brengen advies- en bemiddelingskosten. Wel zijn de door de Adviseur in rekening gebrachte kosten van € 2.950,- en € 1.890,- terug te vinden in de financiële analyse als “Bemiddelings-/Advieskosten” van € 2.950,- “de Administratieve kosten” van € 1.295,- en “de Offerte(kosten)” van € 595,-. Ook in het door Consument op 7 april 2015 voor akkoord ondertekende “machtigingsformulier automatische incasso” zijn deze kosten opgenomen. Nu ook de door de Adviseur opgestelde en overgelegde urenregistratie (“proceskaart”) in combinatie met de daarop gegeven toelichting (met een resultante van € 4.845,67), aansluit bij de in rekening gebrachte kosten ziet de Commissie geen aanleiding aan te nemen dat de door de Adviseur in rekening gebrachte kosten voor bemiddeling en advies, ook al zouden deze niet expliciet door partijen zijn besproken, niet redelijk zijn te noemen (vergelijk 7:405 BW). Daarbij wordt in overweging genomen dat de Adviseur reistijd in rekening mag brengen en van een Adviseur niet kan worden verwacht dat iedere minuut inzichtelijk wordt gemaakt. Dit deel van de klacht is dan ook ongegrond.

#### *Rentemiddeling*

- 4.10. Volgens Consument had de Adviseur moeten wijzen op rentemiddeling. De Adviseur heeft echter toegelicht dat rentemiddeling bij de toenmalige geldverstrekker toen en in de nabije toekomst niet mogelijk was. Overigens wordt rentemiddeling pas vanaf 1 oktober 2016 door de toenmalige geldverstrekker aangeboden en is dit negen maanden daarvoor pas door die geldverstrekker (middels een persbericht) kenbaar gemaakt.
- 4.11. Nu rentemiddeling bij de toenmalige geldverstrekker op dat moment niet mogelijk was, valt niet in te zien dat de Adviseur Consument daarover had moeten informeren en hoe hij dit in zijn advies had kunnen betrekken. Naast dat banken niet gehouden waren en zijn rentemiddeling aan te bieden, zijn zij immers ook vrij bij het bepalen van de voorwaarden van die rentemiddeling. Het was daarom voor de Adviseur geheel niet inzichtelijk of, per wanneer en onder welke voorwaarden de geldverstrekker rentemiddeling zou aanbieden. Dit deel van de klacht is ongegrond.

#### *Service abonnement*

- 4.12. Het vierde klachtonderdeel betreft de tussen partijen gesloten overeenkomst voor “Particulier Relatiebeheer PLUS” met jaarlijkse kosten van € 595,-. Dit abonnement dient volgens Consument met terugwerkende kracht te worden beëindigd en de reeds door Consument voldane termijnen dienen te worden terugbetaald.
- 4.13. Dit klachtonderdeel is ongegrond. De Adviseur heeft in zijn verweerschrift en in dupliek toegelicht welke werkzaamheden hij op basis van het service abonnement kon uitvoeren. Dat Consument daarvan geen gebruik heeft gemaakt (aldus de Adviseur ter zitting) neemt de verschuldigheid van die kosten niet weg.

#### *De notariskosten, de taxatiekosten en de kosten van juridische en fiscale bijstand*

- 4.14. Consument betreft tevens de notariskosten van € 911,- en de taxatiekosten van € 347,50 in haar klacht. De Commissie gaat er daarbij vanuit dat de notariskosten zien op de in de nota van eindafrekening (van 11 mei 2015) opgenomen kadasterkosten (van € 10,-, 168,- en € 105,-), notariële kosten (€150,- en € 350,-) en omzetbelasting van € 127,05. De gevorderde taxatiekosten van € 347,50 zijn terug te vinden in de door Consument overgelegde factuur van 5 mei 2015 en de nota van afrekening van 11 mei 2015. Zij ziet geen aanleiding dit deel van de vordering toe te wijzen. Deze kosten zijn gemaakt om de door Consument gekozen constructie te effectueren. Het valt niet in te zien waarom deze kosten door de Adviseur moeten worden vergoed, nu hiervoor is overwogen dat het advies, gelet op de geldende omstandigheden, passend is geweest. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.



- 4.15. Nu de vorderingen van Consument worden afgewezen, ziet de Commissie geen aanleiding de vordering van de kosten van juridische en fiscale bijstand toe te wijzen.

*Slotsom*

- 4.16. De vorderingen van Consument worden gelet op de voorgaande overwegingen afgewezen.

## **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](http://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.*