**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-077**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 2 september 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur |
| Datum uitspraak | : 28 januari 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft zich in verband met de financiering van de aankoop van een woning gewend tot de Adviseur. Bij het eerste oriëntatiegesprek was de vader van Consument aanwezig. Deze heeft schriftelijk verklaard dat tijdens het oriëntatiegesprek de afspraak is gemaakt dat Consument maximaal € 3.000,- aan eigen geld zou hoeven betalen. Daarna heeft nog een adviesgesprek plaatsgevonden. Als de datum van het notarieel transport nadert, blijkt het bedrag aan eigen middelen hoger te zijn dan € 3.000,-. Om de juridische levering van de aangekochte woning desondanks doorgang te kunnen laten vinden, hoeft Consument de advieskosten niet bij de notaris te betalen. De Adviseur heeft Consument voorafgaand aan de juridische levering een e-mail gestuurd dat de advieskosten na het notarieel transport alsnog betaald zouden moeten worden. Dat mag ook in termijnen. Na het transport komt Consument terug op de afspraak die tijdens het oriëntatiegesprek gemaakt is. Bij de Commissie vordert Consument een verklaring voor recht dat hij het meerdere boven de € 3.000,- niet hoeft te betalen. De Commissie is van oordeel dat Consument zijn gedrag niet mede heeft laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van de Adviseur en wijst de vordering af.

## 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 aanvullende stukken van Consument van 3 en 13 september 2019;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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

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 15 november 2018 heeft Consument zich in verband met de financiering van de aankoop van een woning tot de Adviseur gewend. Bij het oriëntatiegesprek dat toen heeft plaatsgevonden (hierna: het Oriëntatiegesprek), was de vader van Consument (hierna: de Vader) aanwezig.

2.2 Op 16 november 2018 heeft de Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd met als bijlage een verslag van het Oriëntatiegesprek. Hierin staat voor zover relevant dat voor de financiering van de aankoop van een woning met een marktwaarde van € 125.000,- de benodigde eigen middelen € 7.945,- bedragen.

2.3 Op 8 januari 2019 heeft de Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd met de bevestiging van een afspraak voor 15 januari 2019 op het kantoor van de Adviseur. Bij deze e-mail heeft de Adviseur een dienstverleningsdocument voor een hypotheekaanvraag gevoegd. Hierin staat onder het kopje 'Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?' voor zover relevant:

*"(…)*

***Gemiddelde kosten***

| *Advies* | *Gericht op afsluiten* | *Combinatie* |
|---|---|---|
| *€ 1750* | *€ 745* | *€ 2495* |

*(…)"*

2.4 Op 15 januari 2019 hebben partijen een adviesgesprek gehad. De Adviseur heeft Consument geadviseerd voor de financiering van de aankoop van een woning (hierna: de Woning) een hypothecaire geldlening van € 131.500,- af te sluiten bij een kredietgever.

2.5 Op 11 februari 2019 heeft een taxateur (hierna: de Taxateur) met betrekking tot de Woning een taxatierapport (hierna: het Taxatierapport) opgemaakt.

Hierin heeft de Taxateur verklaard dat de marktwaarde van de Woning vóór verbouwing € 123.000,- bedroeg en ná verbouwing € 130.000,-. De kosten van het taxatierapport bedroegen € 550,-.

2.6 Op 12 februari 2019 heeft de Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd. Bij deze e-mail heeft de Adviseur een adviesrapport (hierna: het Adviesrapport) gevoegd. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

*Doel van het hypoth ekgesprek: Een bestaande woning kopen*

| | |
|---|---|
| *De koopsom van de woning is:* | *€ 120.000* |
| *(…)* | |
| *(…)* | |
| *De kosten voor de hypotheek zijn:* | *€ 4.879 +* |
| *U hebt dan totaal nodig:* | *€ 138.754* |
| *Eigen geld dat u in kunt brengen is:* | *€ 7.254 -* |
| *Het benodigde hypotheekbedrag is:* | *€ 131.500* |

*(…)*

***Toelichting***

*(…) Er wordt € 7.254 aan eigen geld ingebracht. Het huidige spaarsaldo is onvoldoende om dit bedrag op te kunnen brengen. (…)*

*(…)"*

2.7 Op 29 maart 2019 heeft de Taxateur een aanvullende verklaring afgegeven dat hem gebleken is dat de verbouwingen die waren opgenomen in het Taxatierapport niet zullen plaatsvinden, maar dat de marktwaarde van de Woning (zonder de verbouwing) hetzelfde is, te weten € 123.000,-. De kosten van de aanvullende verklaring bedroegen € 60,50. Consument heeft deze kosten aan de Taxateur betaald.

2.8 Op 29 maart 2019 heeft, na een eerdere benadering van een kredietgever, een andere kredietgever (hierna: de Bank) aan Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 123.000,- verstrekt. Bij de hypotheekofferte heeft de Bank een Europees gestandaardiseerd informatieblad (hierna: ESIS) gevoegd.

Hierin staat onder het kopje ‘Rente en andere kosten’ voor zover relevant:

*“(…)*

***Eenmalig te betalen kosten***

| ***Soort kosten*** | ***Bedrag*** | ***Te betalen aan*** | ***Moment van betaling*** |
|---|---|---|---|
| *(…)* | | | |
| *(…)* | | | |
| *Advieskosten* | *€ 2.495,00* | *Kredietbemiddelaar* | *Afspraak tussen u en uw kredietbemiddelaar* |
| *Taxatiekosten* | *€ 600,00* | *Taxateur* | *Afspraak tussen u en uw taxateur* |

*(…)*

***Niet bekende kosten***

| ***Soort kosten*** | ***Te betalen aan*** |
|---|---|
| *(…)* | |
| *Notariskosten hypotheekakte* | *Notaris* |

*U dient een vergoeding voor de registratie van de hypotheek te betalen. Let erop dat u op de hoogte bent van alle andere belastingen en kosten die aan uw krediet zijn verbonden.*

*(…)”*

2.9 Op 29 maart 2019 heeft Consument de hypotheekofferte ondertekend.

2.10 Op 29 maart 2019 heeft de Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

*“(…)*

*In de bijlage heb ik een overeenkomst gemaakt waaruit blijkt dat je de advies- en bemiddelings-vergoeding in termijnen kan terugbetalen. We hebben deze vergoeding uit coulance bij de notaris tegengehouden zodat je toch naar de notaris kan a.s. maandag.*

*(…)”*

De bijlage bij deze e-mail betreft een concept-overeenkomst. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

*Beste [voornaam Consument],*

*Per 01-04-2019 wordt je eigenaar van het pand aan de [adres en woonplaats Woning]. Om deze woning te financieren dient naast de koopsom ook de kosten koper betaalt te worden. De afrekening van de notaris is inmiddels opgemaakt. Je hebt aangegeven dat je het geld niet in één keer kan betalen. Uit coulance heb ik de advies- en bemiddelingsvergoeding uit de afrekening gehaald zodat je toch kan passeren bij de akte om geen schade te berokkenen. Uiteraard dient de advies- en bemiddelingsvergoeding terugbetaalt te worden. Dit kan in 4 termijnen.*

*(…)"*

2.11 Op 1 april 2019 is de Woning juridisch aan Consument geleverd en heeft de Bank de hypothecaire geldlening van € 123.000,- aan Consument verstrekt. Voorafgaand aan het passeren van de notariële akten heeft Consument een bedrag van € 2.241,26 op de kwaliteitsrekening van de notaris betaald. De advieskosten van de Adviseur staan niet op de nota van afrekening vermeld en zijn voorafgaand aan de juridische levering niet bij de notaris betaald.

2.12 Op 15 april 2019 heeft de Adviseur aan Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

*Het is gebleken dat de communicatie tussen jou en [voornaam medewerker Adviseur] niet optimaal is geweest, het was jou onvoldoende duidelijk dat je meer eigen geld moest brengen als 2500 euro.*

*Dat neemt niet weg, dat de rest van het advies niet goed was, het gaat hier alleen om de miscommunicatie van het eigen vermogen.*

*Om deze reden geef ik jou een korting van 1000 euro op de advieskosten. Dit betekent dat er nog 1495 euro advies en bemiddelingskosten over zijn.*

*(…)"*

2.13 Op 20 mei 2019 heeft Consument aan de Adviseur € 698,24 betaald.

2.14 Op 25 juli 2019 heeft de Adviseur aan Consument een aanmaning gestuurd en Consument in de gelegenheid gesteld om binnen veertien dagen nadien een bedrag van € 796,76 aan de Adviseur te betalen.

2.15 Op of omstreeks 13 september 2019 heeft de Vader een verklaring opgesteld. Hierin staat voor zover relevant:

*"(…)*

*Bij deze wil ik verklaren dat ik samen met mijn Zoon [voornaam Consument] op 15 november 2018 naar [naam en woonplaats Adviseur] ben gegaan, dit om informatie te vragen voor het kopen van een woning door [voornaam Consument].*
*Een van de vragen was hoeveel eigen geld er nodig is voor de koop, er is toen gezegd dat dit wel kon met een bedrag aan eigen geld van €2500,- tot €3000,-.*
*(…)*
*Hier is toen ook aangegeven dat €3000,- voldoende was.*
*(…)*

*(…)"*

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering van Consument*

3.1 Naar de Commissie begrijpt vordert Consument een verklaring voor recht dat hij niet verplicht is een bedrag van € 796,76 aan de Adviseur te betalen. Consument heeft zijn vordering van € 10.600,- ter zake van het bouwdepot niet langer gehandhaafd.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur maakt ten onrechte aanspraak op betaling door Consument van een bedrag van € 796,76. Tijdens het oriëntatiegesprek op 15 november 2018 zijn partijen overeengekomen dat Consument maximaal € 2.500,- tot € 3.000,- aan eigen middelen zou inbrengen. De Vader was bij het Oriëntatiegesprek aanwezig en heeft schriftelijk verklaard dat partijen deze afspraak hebben gemaakt. Sindsdien heeft Consument bij de notaris € 2.241,26, aan de Taxateur € 60,50 en aan de Adviseur € 698,24 betaald en dat is tezamen € 3.000,-. De Adviseur maakt ten onrechte aanspraak op betaling van nog eens € 796,76 bovenop het overeengekomen maximum van € 3.000,-.

*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 tussen partijen betreft het antwoord op de vraag of Consument verplicht is een bedrag van € 796,76 aan de Adviseur te betalen. De Commissie is van oordeel dat dat het geval is. Dat zal hierna worden toegelicht.

*Hoe behoren partijen zich jegens elkaar te gedragen?*

4.2 Partijen zijn een overeenkomst met elkaar aangegaan. Centraal in het Nederlandse contractenrecht staat dat partijen bij de totstandkoming en uitvoering van overeenkomsten als *redelijke* mensen dienen te handelen en met elkaars *gerechtvaardigde belangen* rekening dienen te houden. Contractspartijen dienen zich fatsoenlijk te gedragen. De rechten en verplichtingen van partijen ten opzichte van elkaar worden niet alleen bepaald door hetgeen zij uitdrukkelijk zijn overeengekomen, doch ook door de redelijkheid en billijkheid die hun rechtsverhouding beheerst. Op grond daarvan moeten zij hun gedrag mede laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van de wederpartij (zie ook Hoge Raad 19 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7024 rechtsoverweging 3.5).

*Heeft Consument voldoende rekening gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de Adviseur?*

4.3 De Commissie moet beoordelen of Consument zich door het standpunt in te nemen dat hij het bedrag van € 796,76 niet verschuldigd is, redelijk jegens de Adviseur heeft opgesteld.

4.4 Vaststaat dat Consument voorafgaand aan de juridische levering van de Woning op 1 april 2019 uit eigen middelen € 2.241,26 aan de notaris heeft betaald. Ook staat vast dat Consument uit eigen middelen € 60,50 aan de Taxateur heeft betaald. Verder staat vast dat Consument op 20 mei 2019 aan de Adviseur € 698,24 uit eigen middelen heeft betaald. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Adviseur ten onrechte aanspraak maakt op betaling van een bedrag van € 796,76 bovenop het bedrag van € 3.000,-, dat hij met de hiervoor genoemde betalingen al aan eigen middelen heeft betaald. Consument heeft dit standpunt onderbouwd met het argument dat partijen tijdens het Oriëntatiegesprek zijn overeengekomen dat Consument maximaal € 3.000,- aan eigen middelen zou inbrengen. De Vader heeft dat ook bevestigd, wat blijkt uit diens schriftelijk verklaring van 13 september 2019, hiervoor opgenomen onder 2.15.

4.5 De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt dat hij niet verplicht is het onbetaald gelaten deel van de advieskosten (€ 796,76) aan de Adviseur te betalen. Daarbij laat de Commissie de verklaring van de Vader in het midden.

Wat de Vader heeft verklaard, ziet op een mondelinge afspraak die tijdens het Oriëntatiegesprek zou zijn gemaakt en door de Adviseur wordt betwist. Naar het oordeel van de Commissie had Consument bovendien moeten begrijpen dat het bedrag aan eigen middelen groter zou zijn dan € 3.000,-. Het verslag van het Oriëntatiegesprek, hiervoor opgenomen onder 2.2, en het Adviesrapport, hiervoor opgenomen onder 2.6, maken immers melding van een bedrag van respectievelijk € 7.945,- en € 7.254,- aan benodigde eigen middelen. Verder had Consument moeten begrijpen dat de advieskosten van de Adviseur aanvankelijk € 2.495,- bedroegen. Dat blijkt uit het dienstverleningsdocument, hiervoor opgenomen onder 2.3, en het ESIS, hiervoor opgenomen onder 2.8. Ook had Consument moeten begrijpen dat de juridische levering van de Woning op 1 april 2019 weliswaar doorgang zou vinden en de advieskosten van de Adviseur niet via de notaris zouden worden betaald, maar dat deze advieskosten ná het notariële transport nog wel door hem betaald zouden moeten worden. De e-mail van de Adviseur van 29 maart 2019 en de daarbij gevoegde bijlage, hiervoor opgenomen onder 2.10, laten hier naar het oordeel van de Commissie geen enkele onduidelijkheid over bestaan. Bovendien heeft Consument niet gesteld dat hij voorafgaand aan de juridische levering van de Woning tegen de voorgestelde handelwijze van de Adviseur heeft geprotesteerd en kan dit protest ook niet uit de overgelegde stukken worden afgeleid. Pas ná het notariële transport van de Woning heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de advieskosten van de Adviseur. Consument heeft zich naar het oordeel van de Commissie niet *redelijk* jegens de Adviseur opgesteld door zich eerst ná de juridische levering te beroepen op een afspraak die tijdens het Oriëntatiegesprek zou zijn gemaakt, het bestaan van welke afspraak de Commissie – zoals gezegd – in het midden laat, terwijl het voor Consument duidelijk moet zijn geweest dat de Adviseur aanspraak maakte op integrale betaling van haar advieskosten.

*Conclusie*

4.6 Uit al het voorgaande volgt dat Consument niet heeft voldaan aan de hiervoor onder 4.2 beschreven maatstaf dat hij zijn gedrag jegens de Adviseur mede had moeten laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van de Adviseur. Consument is daarom verplicht het restant (€ 796,76) van het gematigde bedrag aan advieskosten aan de Adviseur te betalen. Dat betekent dat de Commissie geen verklaring voor recht zal geven dat Consument niet verplicht is een bedrag van € 796,76 aan de Adviseur te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*