Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1008

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	18 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Jan Minten Assurantiën V.O.F., gevestigd te America, verder te noemen Jan Minten
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consumenten hebben zich gewend tot Jan Minten voor advies over en bemiddeling bij de hypothecaire financiering van de koop van een woning. In 2023 hebben partijen daarover een oriëntatiegesprek gevoerd. Daarna hebben de consumenten een voorbeeldofferte en een renteaanbod van twee kredietverstrekkers verkregen. Nadat de inkomenssituaties van consumenten tijdens het adviestraject zijn gewijzigd, heeft Jan Minten aangegeven dat zij op basis van deze nieuwe inkomens voorlopig niet zou kunnen bemiddelen bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Nadat de consumenten zich zonder Jan Minten hierover te informeren hebben gewend tot een andere hypotheekadviseur heeft Jan Minten de consumenten een factuur voor de annuleringskosten gestuurd. De consumenten vorderen kwijtschelding van deze annuleringskosten en voeren aan dat partijen geen dienstverleningsovereenkomst hebben ondertekend en dat Jan Minten haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt dat partijen een adviesrelatie zijn aangegaan en dat niet is komen vast te staan dat Jan Minten haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 18 mei 2024; 3) het verweerschrift van Jan Minten; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Jan Minten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 oktober 2024. Op de hoorzitting is de consument 1 in persoon verschenen; de consument 2 is niet verschenen. Namens Jan Minten zijn op de hoorzitting de heer [naam 3] , hypotheekadviseur en vennoot, en de heer [naam 4], hypotheekadviseur en vennoot, verschenen.

1.3 De consumenten en Jan Minten hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consumenten hebben zich gewend tot Jan Minten voor advies over en bemiddeling bij de hypothecaire financiering van de koop van een woning. Op 3 mei 2023 hebben partijen hierover met elkaar een oriëntatiegesprek gehad op het kantoor van Jan Minten.

2.2 Op 9 december 2023 heeft Obvion N.V. (hierna: Obvion) de consumenten een voorbeeld-offerte voor een annuïtaire hypothecaire geldlening van € 507.564,- met een rente van 4,22% op jaarbasis en een rentevaste periode van vijf jaren verstrekt. In deze voorbeeld-offerte staat Jan Minten vermeld als adviseur van de consumenten.

2.3 Op 17 december 2023 hebben de consumenten Jan Minten een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Bedankt voor je toegezonden aanbod omtrent de hypotheek.
We willen hier graag mee verder gaan.
Misschien kunnen we een dezer dagen nog een afspraak of bel afspraak plannen.
We hebben ons toekomstige adres wel al dit wordt [adres] [postcode] [plaatsnaam]
We gaan nog ff kijken naar alle documenten zodat dit helemaal in orde is.

Week 8 begint de bouw en we verwachten uiterlijk een week van te voren op zijn laatst te kunnen tekenen voor de hypotheek enz (...)"

2.4 Op 22 januari 2024 heeft Munt Hypotheken B.V. (hierna: Munt) de consumenten een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening van € 507.564,- met een rente van 3,92% op jaarbasis en een rentevaste periode van vijf jaren (hierna: renteaanbod 1) verstrekt. In renteaanbod 1 staat Jan Minten vermeld als adviseur van de consumenten.

2.5 Op 14 maart 2024 heeft Jan Minten de consument 2 een e-mail gestuurd over de arbeidsovereenkomst met haar werkgever. In deze e-mail staat:

"(...) Heb je nog iets met de [naam werkgever consument 2] *kunnen regelen, of een andere oplossing? (...)"*

2.6 Op 14 maart 2024 heeft de consument 2 hierop per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat het volgende:

"(...) Nee helaas is er niks uitgekomen en weten we even niet wat te doen.
Vandaar dat t ff stil is gebleven.
We zijn hard aan t nadenken wat we nog kunnen. (...)"

2.7 Op 15 maart 2024 heeft Jan Minten de consumenten een e-mail gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Ik heb nog even verder nagedacht, dit is wel ook meteen afhankelijk in hoeverre de aannemer kan en wil wachten.

Allereerst moeten de nieuwe inkomens precies bekend zijn. Daarvoor heb ik het volgende in ieder geval benodigd:

[voornaam consument 2]
- Nieuw getekend arbeidscontract [naam werkgever consument 2]*. Ik weet niet of deze al getekend is?*
- Proforma salarisstrook periode mei
- Per 1 mei werkgeversverklaring direct aanvragen. Dit moet ook weer met de intentie zijn dat een volgend contract voor onbepaalde tijd is.
- Uit de eerdere mail begreep ik, dat het contract mogelijk per 1 april in laten gaan, niet mogelijk is?

[voornaam consument 1]
- Nieuw UWV verzekeringsbericht t.z.t. mogelijk dat het salaris dan iets hoger ligt.
- Recente salarisstrook

Op basis van deze gegevens kan ik dan nog bekijken wat er binnen Munt hypotheken, of een andere geldverstrekker mogelijk wel past qua financiering.

De aanneemovereenkomst heb ik nog ingelezen, maar hier zullen denk ik jammer genoeg geen mogelijkheden meer zijn om te besparen. Ik zag dat jullie namelijk eerder al de garage achterwege hebben gelaten.
Eventueel op keuken dat er nog bespaard kan worden. Belangrijk voor nu is om de aannemer snel te informeren en in gesprek te gaan!

Tenslotte wil ik jullie ook alvast duidelijkheid geven over mijn hypotheekadvieskosten. Deze zijn zoals bekend: € 2.650 + € 359 dossierkosten, totaal: € 3.009.
Mocht de hypotheek binnen Munt niet tot stand komen, dan worden jullie deze kosten niet volledig doorberekend.
Onze annuleringskosten bedragen: € 950 + dossierkosten van € 359. Totaal dus: € 1.309. De herbeoordeling voor het aanleveren van de bovenstaande documenten wil ik hier nog onder laten vallen. Mocht er via een andere geldverstrekker meer mogelijk zijn, dan kan ik de aanvraag elders indienen. Deze tijd moet ik gezien de vele uren wel iets aan jullie doorberekenen, namelijk € 250. (...)"

2.8 Op 15 maart 2024 heeft de consument 2 hierop per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat:

"(...) Wij gaan ons de komende dagen beraden wat we nog kunnen doen en aanpassen.
Dit valt nl heel zwaar op ons dak allemaal omdat we dachten dat het rond was (denken we al weken)en we al zoveel documenten gestuurd hadden en er steeds meer bij moet komen. Mijn leidinggevende is er pas woensdag weer dus voor die tijd kan ik helemaal niks regelen helaas.
We nemen volgende week contact op als ik mijn leidinggevende heb gesproken. (...)"

2.9 Op 20 maart 2024 heeft ABN AMRO Hypotheken groep B.V. (hierna: Florius) de consumenten een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening van € 486.214,- met een rente van 4,14% op jaarbasis en een rentevaste periode van tien jaren (hierna: renteaanbod 2) verstrekt. In renteaanbod 2 staat een andere adviseur dan Jan Minten vermeld als adviseur van de consumenten.

2.10 Op 28 maart 2024 hebben de consumenten Jan Minten een brief gestuurd en klachten geuit over het hypotheekadviestraject. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Na 12 maart hebben wij besloten een andere hypotheekverstrekker te raadplegen, wat resulteerde in een succesvolle hypotheekaanvraag binnen twee weken. Dit toont aan dat er fouten zijn gemaakt in het proces door uw kantoor.

Wij geven u hierbij twee weken de tijd om met een passend compensatievoorstel te komen. (...)

Wij zijn niet voornemens eventuele facturen te voldoen en betwisten wij deze vordering bij voorbaat. Wij overwegen verdere stappen om financiële compensatie te eisen voor de geleden schade. (...)"

2.11 Op 3 april 2024 heeft Jan Minten de consumenten in antwoord op hun brief per e-mail geantwoord. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Jullie geven aan dat een nieuwe hypotheekaanvraag elders binnen 2 weken is afgerond. Het is volledig aan jullie om hieruit je conclusies te trekken. Echter de genoemde punten in jullie brief zijn niet juist:

- *De fout in de splitsing van de renteaftrek waar in de brief naar wordt verwezen, is onjuist. Ik heb met jullie gecommuniceerd dat deze nog zou worden gecorrigeerd in het definitieve aanbod van Munt Hypotheken. Leningdeel 1) Looptijd 360 maanden (30 jaar) en deel 2) 343 maanden (28 jaar en 7 maanden). Deze gegevens waren ook uit het eerdere renteaanbod van Obvion op te maken dat jullie van mij ontvangen hebben. Dit heb ik uitgebreid met jullie besproken en vastgelegd.*
- *Met jullie meedenken in alternatieven heb ik wél gedaan. Dat is onder meer ook de reden dat, door flinke rentedalingen, de keuze uiteindelijk is gemaakt voor Munt Hypotheken én niet voor Obvion.*
- *Er zijn inderdaad enkele geldverstrekkers zonder afbouwgarantie. Echter het grote merendeel stelt deze eis wel. In jullie situatie is er juist sprake van een afbouwgarantie. Dit heeft de aanvraag niet in gevaar gebracht, maar het volgende wel:*
  - *Een reorganisatie binnen het werk van* [voornaam consument 1]*, waardoor de intentieverklaring voor onbepaalde tijd kwam te vervallen, alsmede ook te verwachtte salarisverhogingen.*
  - *Het totaal niet willen meewerken door de* [werkgever consument 2] *om salarisverhogingen van* [voornaam consument 2] *per e-mail te bevestigen.*
  - *Het zonder enig overleg beëindigen van het arbeidscontract door* [voornaam consument 2] *bij* [werkgever consument 2]*. Uitgerekend dit contract zou per 1 april 2024 worden omgezet naar onbepaalde tijd.*

Naar aanleiding van mijn telefoongesprek met [voornaam consument 2] *op 12 maart en mijn e-mail van 15 maart jl. ben ik vervolgens niet meer in de gelegenheid gesteld om de aanvraag op basis van jullie nieuwe inkomensgegevens te beoordelen. Dit omdat jullie ervoor gekozen hebben om de hypotheekaanvraag elders in te dienen en af te ronden. (...)"*

2.12 Op 9 april 2024 heeft Florius de consumenten een hypothecaire geldlening van € 489.914,- verstrekt en heeft de juridische levering van een woning aan de consumenten plaatsgevonden.

2.13 Op 25 april 2024 heeft Jan Minten de consument 1 een factuur van € 1.309,- voor annuleringskosten met betrekking tot het hypotheekadviestraject gestuurd.

2.14 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.15 De consumenten vorderen kwijtschelding van de annuleringskosten van € 1.309,- die Jan Minten bij hen in rekening heeft gebracht voor het hypotheekadviestraject.

2.16 De consumenten hebben zich op het standpunt geteld dat Jan Minten ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

a. De consumenten zijn vanaf oktober 2023 met Jan Minten bezig geweest in verband met het krijgen van een hypothecaire geldlening, een proces dat uiteindelijk meer dan vijf maanden heeft geduurd. Dit staat in schril contrast met de twee weken die het heeft geduurd om via een andere hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening te krijgen.

b. Jan Minten heeft verzuimd om een dienstverleningsovereenkomst met de consumenten aan te gaan en komt pas achteraf met annuleringskosten.

c. De samenwerking met Jan Minten is moeizaam verlopen. Jan Minten heeft herhaaldelijk nieuwe documenten bij de consumenten opgevraagd, wat de voortgang heeft belemmerd.

d. Jan Minten heeft bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij Munt een fout gemaakt door met betrekking tot het aantal jaren dat de consumenten al hypotheek-renteaftrek hebben genoten niet de juiste splitsing tussen leningdelen aan te brengen. In de toekomst kan dat voor de consumenten problemen opleveren bij de Belastingdienst.

e. Jan Minten heeft voor de consumenten niet tijdig alternatieven verkend voor een hypothecaire geldlening bij andere kredietverstrekkers die geen bouwgarantie eisen. Dat heeft de aanvraag voor een hypothecaire geldlening in gevaar gebracht en geleid tot aanzienlijke vertraging en frustratie.

f. Op 12 maart 2024 heeft de heer Keijsers voornoemd telefonisch met de consument 2 gesproken en haar medegedeeld dat Jan Minten tot eind mei 2024 niets meer voor de consumenten zou kunnen doen. Na 12 maart 2024 hebben de consumenten besloten om een andere hypotheekadviseur te raadplegen, wat heeft geresulteerd in een succesvolle aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij Florius.

g. De consumenten zijn niet van plan om de factuur voor de annuleringskosten aan Jan Minten te betalen. Partijen hebben geen dienstverleningsovereenkomst gesloten en hebben geen afspraken gemaakt over annuleringskosten.

Het verweer van Jan Minten

2.17 Jan Minten heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Jan Minten ten opzichte van de consumenten haar zorgplicht heeft geschonden en of Jan Minten daarom de annuleringskosten die zij bij de consumenten in rekening heeft gebracht moet laten vervallen. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consumenten hebben het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.16.

3.3 Daartegenover heeft Jan Minten zich op het standpunt gesteld dat er geen grond is om de annuleringskosten die zij bij de consumenten in rekening heeft gebracht te laten vervallen. Jan Minten heeft toegelicht dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden. Volgens Jan Minten is het duidelijk waarom de aanvraag van de consumenten voor een hypothecaire geldlening vertraging heeft opgelopen. Door het veelvuldig wijzigen van de inkomenssituatie werd Jan Minten telkens voor een nieuwe uitdaging geplaatst om de hypotheekaanvraag op basis van het inkomen van de consumenten passend te krijgen. Uit de werkgeversverklaring van de consument 1 bleek dat dat hij een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd had, aldus Jan Minten. Hierdoor heeft Jan Minten niet met het volledige inkomen van de consument 1 kunnen rekenen, maar met een lager inkomen. Daarnaast heeft de consument 2 zonder Jan Minten in kennis te stellen haar arbeidsovereenkomst bij [werkgever consument 2] opgezegd, terwijl uitgerekend die arbeidsovereenkomst per 1 april 2024 zou worden omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd, aldus nog steeds Jan Minten. Met het inkomen van de consument 1 en het nieuwe inkomen van de consument 2 is het volgens Jan Minten niet mogelijk om een hypotheek af te sluiten van € 486.214,-, er zou dan een tekort van ruim € 44.000,- zijn. Jan Minten is van mening dat haar geen verwijt kan worden gemaakt van het feit dat de samenwerking tussen partijen moeizaam is verlopen. Jan Minten heeft toegelicht dat zij alles in het werk heeft gesteld om de hypotheekaanvraag van de consumenten succesvol af te ronden. De consumenten hebben Jan Minten echter niet meer in de gelegenheid gesteld om dat te doen omdat zij de samenwerking met Jan Minten eenzijdig hebben beëindigd. Wat de annuleringskosten betreft is Jan Minten van mening dat partijen een overeenkomst hebben gesloten. Dat blijkt uit de e-mail van de consumenten van 17 december 2023 en het langdurige en intensieve contact dat partijen sindsdien hebben gehad.

Jan Minten diende de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht

3.4 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[1] Ter zitting heeft de consument 1 in dit verband betoogd dat een mondelinge overeenkomst niet voldoende is. Dit betoog faalt. Uit de e-mailwisselingen tussen partijen die onderdeel zijn van het procesdossier, en in het bijzonder de e-mail van de consumenten aan Jan Minten van 17 december 2023, blijkt naar het oordeel van de commissie in voldoende mate dat partijen met elkaar hebben gecontracteerd. Ter zitting heeft de consument 1 bovendien verklaard dat hij in verband met de koop van een woning in het verleden al een hypotheekadviestraject heeft doorlopen, dat dat traject tussen de € 2.500,- en € 3.000,- heeft gekost, en dat de hoogte van de advieskosten in de onderhavige procedure voor hem minder relevant waren omdat het hem meer ging om het vertrouwen dat de consumenten hadden in Jan Minten. Dit alles wijst er naar het oordeel van de commissie op dat de consumenten zich ervan bewust moeten zijn geweest dat zij een adviesrelatie aangingen met Jan Minten. Dat Jan Minten vanwege drukte in haar praktijk is vergeten de consumenten een opdracht tot dienstverlening te laten ondertekenen, zoals zij ter zitting heeft verklaard, leidt niet tot een ander oordeel.

3.5 Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat Jan Minten bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft moeten nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consumenten diende Jan Minten de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.[2] Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consumenten en hun inkomens- en vermogenspositie.[3]

Jan Minten heeft de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht

3.6 De commissie is van oordeel dat Jan Minten haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat Jan Minten gedurende het adviestraject verwijtbaar ten opzichte van de consumenten heeft gehandeld. Daarvoor is het volgende redengevend.

---

[1] Zie voor een overzicht van de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.
[3] Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

3.7 De commissie passeert de stelling van de consumenten dat Jan Minten bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij Munt een fout heeft gemaakt met betrekking tot de hypotheekrenteaftrek en dat zij om die reden haar zorgplicht heeft geschonden. Jan Minten heeft deze stelling in haar e-mail van 3 april 2024, waarvan hiervoor onder 2.11 passages zijn opgenomen, betwist en hierover uitleg gegeven. Na deze betwisting en uitleg zijn de consumenten in de repliek niet meer op hun stelling teruggekomen en ter zitting is de consument 1 er ook niet meer over begonnen. Gelet hierop heeft Jan Minten deze stelling naar het oordeel van de commissie voldoende weerlegd.

3.8 De stelling van de consumenten dat Jan Minten geen alternatieven heeft onderzocht, houdt evenmin stand. Onderdeel van het procesdossier zijn een voorbeeldofferte van Obvion en een renteaanbod van Munt. In beide documenten is Jan Minten vermeld als hypotheek-adviseur van de consumenten. Dat zijn twee alternatieven. Gelet hierop is deze stelling van de consumenten onjuist.

3.9 Het betoog van de consumenten dat het aan Jan Minten te wijten is dat het adviestraject vertraging heeft opgelopen, faalt eveneens. Naar het oordeel van de commissie is in deze klachtprocedure niet komen vast te staan dat Jan Minten een verwijt kan worden gemaakt van deze vertraging en is deze veeleer ontstaan vanwege omstandigheden die in de risico-sfeer van de consumenten liggen. Uit de processtukken blijkt dat de inkomenssituatie van de consumenten gedurende het adviestraject is gewijzigd. In haar e-mail van 3 april 2024, waarvan hiervoor onder 2.11 passages zijn opgenomen, schrijft Jan Minten dat in verband met een reorganisatie bij de werkgever van de consument 1 een intentieverklaring voor de omzetting van zijn arbeidsovereenkomst van bepaalde tijd naar onbepaalde tijd is komen te vervallen, en daardoor ook de verwachte salarisverhogingen. In deze e-mail schrijft Jan Minten bovendien dat één van de werkgevers van de consument 2 niet bereid is geweest om een salarisverhoging per e-mail te bevestigen en dat de consument 2 de arbeids-overeenkomst met haar andere werkgever heeft opgezegd zonder Jan Minten daarover te informeren. Ter zitting heeft Jan Minten uiteengezet dat dit qua leencapaciteit een verschil van zo'n € 30.000,- oplevert. De commissie oordeelt dat de consument 1 het voorgaande tijdens de zitting onvoldoende heeft weersproken en gaat daarom uit van de juistheid van de stellingen van Jan Minten. Gelet hierop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de vertraging in het adviestraject verband heeft gehouden met de wijzigingen in het inkomen van de consumenten. Dat Jan Minten in verband met deze inkomens-wijzigingen andere inkomensbescheiden bij de consumenten heeft opgevraagd en dat dit proces tijd heeft gekost en vertraging heeft opgeleverd, vindt de commissie dan niet onaannemelijk. Zoals gezegd kan Jan Minten van deze vertraging echter geen verwijt worden gemaakt.

3.10 De consumenten hebben verder nog aangevoerd dat de omstandigheid dat een andere hypotheekadviseur binnen twee weken een hypothecaire geldlening voor hen heeft geregeld, erop wijst dat Jan Minten is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Ook deze stelling kan hen niet baten.

Ter zitting heeft Jan Minten toegelicht dat zij het onaannemelijk vindt dat Florius de consumenten een hypothecaire geldlening heeft verstrekt op basis van *dezelfde* inkomensgegevens die zij bij haar hebben ingediend. De commissie laat de juistheid van deze stelling evenwel in het midden. Dat de andere hypotheekadviseur binnen twee weken een hypothecaire geldlening voor de consumenten heeft geregeld, betekent naar het oordeel van de commissie nog niet dat Jan Minten om *die* reden verwijtbaar ten opzichte van de consumenten heeft gehandeld. Voor de commissie is bovendien voldoende aannemelijk geworden dat de snelle verstrekking van een hypothecaire geldlening door Florius mede te danken is aan al het voorwerk dat Jan Minten al voor de consumenten had verricht. Ter zitting heeft Jan Minten dat toegelicht.

Jan Minten heeft recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon

3.11 Gelet op al het voorgaande is in deze klachtprocedure niet komen vast te staan dat Jan Minten haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Hieruit volgt dat de consumenten loon verschuldigd zijn aan Jan Minten. Dat staat in artikel 7:405 lid 1 BW. Nu partijen geen dienstverleningsovereenkomst hebben ondertekend, is in deze klachtprocedure echter niet precies vast te stellen wat partijen zijn overeengekomen over het loon van Jan Minten. In dat geval zijn de consumenten Jan Minten een *redelijk* loon verschuldigd. Dat staat in artikel 7:405 lid 2 BW. Verder staat vast dat de overeenkomst is geëindigd voordat de opdracht van Jan Minten is voltooid; de consumenten hebben de opdracht immers voortijdig beëindigd. Ook in dat geval heeft Jan Minten recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Dat staat in artikel 7:411 lid 1 BW. De stelling van de consumenten dat zij geen annuleringskosten aan Jan Minten hoeven te betalen, is gelet op het voorgaande onjuist. Daarbij speelt een rol dat Jan Minten naar het oordeel van de commissie ter zitting voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij op basis van de stukken waarover zij voorafgaand aan de beëindiging van de overeenkomst beschikte, op dat moment niet verder kon bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening voor de consumenten. Ook is hierbij van belang dat Jan Minten op het moment van de beëindiging van de overeenkomst door de consumenten al veel werkzaamheden voor hen had verricht en dat de consumenten de overeenkomst 'rauwelijks' hebben beëindigd, dat wil zeggen zonder Jan Minten hierover te informeren. De consumenten hebben dat niet weersproken.

3.12 Gelet op al het voorgaande is het bedrag van € 1.309,- dat Jan Minten voor haar werkzaamheden bij de consumenten in rekening heeft gebracht naar het oordeel van de commissie geen onredelijk bedrag.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Jan Minten haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden.

Jan Minten hoeft de annuleringskosten van € 1.309,- die zij bij de consumenten in rekening heeft gebracht voor het hypotheekadviestraject niet kwijt te schelden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:400 BW

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. (...)

Artikel 7:401 BW

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Artikel 7:405 BW

1. Indien de overeenkomst door de opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf is aangegaan, is de opdrachtgever hem loon verschuldigd.
2. Indien loon is verschuldigd doch de hoogte niet door partijen is bepaald, is de opdrachtgever het op de gebruikelijke wijze berekende loon of, bij gebreke daarvan, een redelijk loon verschuldigd.

Artikel 7:411 BW

1. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.
2. In het in lid 1 bedoelde geval heeft de opdrachtnemer slechts recht op het volle loon, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle loon, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het loon worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.