**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-449**
**(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 27 september 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Huis & Hypotheek Veenendaal, gevestigd te Veenendaal, verder te noemen de Adviseur |
| Datum uitspraak | : 27 mei 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

De kern van het geschil tussen partijen ziet op de vraag of Consument op basis van de overeenkomst van opdracht een geslaagd beroep kan doen op het verlaagde tarief van de Adviseur van € 250,- vanwege het vroegtijdig beëindigen van de opdracht. Vaststaat dat de Adviseur en Consument bij het aangaan van de overeenkomst ervoor hadden gekozen om aanvankelijk bij een specifieke geldverstrekker een financieringsaanvraag te doen. Deze geldverstrekker heeft de financieringsaanvraag afgewezen. Voor zover het gehele advies- en bemiddelingstraject enkel gericht zou zijn op het verkrijgen van een financiering bij deze geldverstrekker, zou Consument op basis van de overeenkomst bij tussentijdse opzegging slechts € 250,- aan de Adviseur verschuldigd zijn. De Commissie overweegt dat dit echter niet het geval is. De Commissie overweegt dat uit de verklaringen en gedragingen van zowel Consument als de Adviseur volgt dat de overeenkomst van opdracht is uitgebreid vanwege de tweede financieringsaanvraag bij een andere geldverstrekker. Niet komen vast te staan dat de Adviseur de financiering bij deze tweede geldverstrekker niet (tijdig) rond zou krijgen. In ieder geval is dit niet af te leiden uit de omstandigheid dat de Adviseur niet binnen 48 uur vóór de deadline een definitief akkoord kon garanderen van de financierings-aanvraag. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur voldoende heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting. Verder is de Commissie van oordeel dat de kosten die de Adviseur bij Consument in rekening heeft gebracht redelijk zijn. Eveneens ziet de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de taxatiekosten voor de woning in Amsterdam ten onrechte in rekening zijn gebracht. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

## 1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende reactie 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 Consument beschikt over een hypothecaire geldlening bij de Rabobank (hierna: 'Geldverstrekker I').

2.2 Op 15 mei 2019 heeft Consument de Adviseur een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Bij deze de getekende opdracht tot dienstverlening retour voor het verzorgen van een financiering van € 175.000 bij Florius* (hierna: 'Geldverstrekker II') *tegen de eerder genoemde rentetarieven (…)*"

2.3 De opdracht tot dienstverlening luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*U geeft* [de Adviseur] *hierbij de opdracht om u te adviseren over en/of te bemiddelen bij:*
*X een passende hypotheeklening voor de aankoop van een woning*
*(…)*
*X All-in dienstverlening (alle fases) € 2.650,-*
*(…)*
***Voortijdige beëindiging opdracht***
*Wij verzorgen het gehele voorgestelde advies- en/of bemiddelingstraject voor u. Mocht u echter onverhoopt besluiten de opdracht tussentijds te willen beëindigen, rekenen wij de reeds gemaakte uren vermenigvuldigd met ons uurtarief van € 150,-. Dit geldt ook wanneer wij zouden besluiten de opdracht terug te geven. U ontvangt in beide gevallen een aangepaste nota. In tegenstelling tot hetgeen hierboven staat vermeld zal indien de aanvraag door de geldverstrekker wordt afgewezen eenmalig een bedrag verschuldigd zijn van € 250,-.*"

2.4 Op enig moment heeft de Adviseur een financieringsaanvraag ingediend bij Geldverstrekker II.

2.5 Medio juni 2019 is het financieringsvoorbehoud voor de nieuwe woning van Consument verlengd tot en met 5 juli 2019.

2.6 Op 26 juni 2019 heeft de Adviseur bij Geldverstrekker I een financieringsaanvraag ingediend.

2.7 Op 2 juli 2019 heeft Geldverstrekker II de financieringsaanvraag van Consument per brief afgewezen.

2.8 Op 3 juli 2019 heeft Consument de Adviseur per e-mail verzocht om uiterlijk 16:00 die dag aan te geven of hij mogelijkheden ziet om die week nog een offerte van Geldverstrekker I te kunnen overleggen.

2.9 Diezelfde dag heeft de Adviseur Consument per e-mail geïnformeerd dat Geldverstrekker I op dat moment nog bezig was met de beoordeling. Geldverstrekker I kon niet vóór 16:00 die dag uitsluitsel geven over het definitief akkoord van de financieringsaanvraag, maar verwacht werd dat dit de volgende ochtend mogelijk zou zijn. Enkele minuten later, heeft de Adviseur Consument in een apart e-mailbericht geïnformeerd dat de verschuldigde kosten bij intrekking van de opdracht € 1.650,- zouden bedragen. Circa een half uur later heeft Consument per e-mail aan de Adviseur medegedeeld dat zij de opdracht ging beëindigen.

2.10 Op 4 juli 2019 heeft Consument een factuur ontvangen van de Adviseur voor de kosten van advies en bemiddeling van € 1.650,-. Daarnaast heeft Consument diezelfde dag een factuur ontvangen voor de taxatiekosten van € 500,- voor de woning in Amsterdam.

2.11 Op 5 juli 2019 heeft Consument via een andere adviseur een definitief akkoord van Geldverstrekker I gekregen voor de aangevraagde financiering.

2.12 Op 15 juli 2019 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Adviseur.

2.13 De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert verlaging van de verschuldigde advieskosten tot een bedrag van € 250,- en restitutie van de taxatiekosten voor de woning in Amsterdam van € 500,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is op basis van de overeenkomst van opdracht slechts gehouden om een bedrag van € 250,- te betalen aan de Adviseur.

De overeenkomst van opdracht tussen Consument en de Adviseur was gebaseerd op de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker II. Geldverstrekker II heeft de financieringsaanvraag van Consument afgewezen.

- Er is geen overeenkomst van opdracht getekend voor de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I. Daarom is voor het bepalen van de verschuldigde advies- en bemiddelingskosten niet relevant dat Geldverstrekker I de financieringsaanvraag niet had afgewezen. Consument heeft bovendien uit beleefdheid het renteaanbod van Geldverstrekker I doorgezet naar de intermediairsdesk. Het traject bij Geldverstrekker I is snel verlopen, omdat Consument daar al een hypothecaire geldlening had lopen en al een renteaanbod. Via een bevriende hypotheekadviseur kon Consument 48 uur vóór de deadline de garantie krijgen dat zij een bindende offerte van Geldverstrekker I zou ontvangen. De Adviseur kon dezelfde garantie niet aan Consument geven.
- De Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover Consument. De financieringsaanvraag bij Geldverstrekker II is afgewezen vanwege de bijzondere financiële situatie van Consument, ondanks dat de Adviseur de aanvraag bewust bij Geldverstrekker II had gedaan. De Adviseur had hierin juist moeten adviseren. Consument heeft daarnaast nooit van de Adviseur een vergelijkingsrapport van verschillende aanbieders ontvangen. Ook is Consument slecht door de Adviseur op de hoogte gehouden van de voortgang van de financieringsaanvraag bij zowel Geldverstrekker II als Geldverstrekker I. Verder heeft Consument vanwege de naderende deadline zelf een 'explain' moeten aanleveren bij de Adviseur voor Geldverstrekker II. Tot slot heeft de Adviseur in de interne klachtprocedure aannames gedaan die niet bij Consument gevalideerd werden. Consument heeft zich in de interne klachtprocedure niet gehoord gevoeld door de Adviseur.
- De Adviseur heeft een taxatie laten uitvoeren van de woning in Amsterdam die Consument wilde verkopen. Deze taxatie was overbodig, omdat het huis al te koop stond. Daarnaast is de taxatie voor zowel de woning in Amsterdam als de nieuwe woning van Consument via de verkopende makelaar verricht. Dit kan niet kosjer zijn.

*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 ziet op de vraag of Consument op basis van de overeenkomst van opdracht een geslaagd beroep kan doen op het verlaagde tarief van de Adviseur van € 250,- vanwege het vroegtijdig beëindigen van de opdracht. Voor de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie als uitgangspunt hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Daarbij neemt de Commissie de omstandigheden van het geval mee in haar beoordeling.

*Initiële opdracht*

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In de overeenkomst, die op 15 mei 2019 tot stand is gekomen, geldt het volgende bij vroegtijdige beëindiging van de opdracht: "*Wij verzorgen het gehele voorgestelde advies- en/of bemiddelingstraject voor u. Mocht u echter onverhoopt besluiten de opdracht tussentijds te willen beëindigen, rekenen wij de reeds gemaakte uren vermenigvuldigd met ons uurtarief van € 150,-. Dit geldt ook wanneer wij zouden besluiten de opdracht terug te geven. U ontvangt in beide gevallen een aangepaste nota. In tegenstelling tot hetgeen hierboven staat vermeld zal indien de aanvraag door de geldverstrekker wordt afgewezen eenmalig een bedrag verschuldigd zijn van € 250,-.*"

4.3 Vaststaat dat de Adviseur en Consument bij het aangaan van de overeenkomst ervoor hadden gekozen om aanvankelijk bij Geldverstrekker II een financieringsaanvraag te doen. Dit blijkt onder meer uit de e-mail van Consument aan de Adviseur van 15 mei 2019 en hetgeen de Adviseur in zijn verweer heeft gesteld. Tussen partijen staat verder niet ter discussie dat Geldverstrekker II op 2 juli 2019 de financieringsaanvraag heeft afgewezen.

4.4 Voor zover het gehele advies- en bemiddelingstraject enkel gericht zou zijn op het verkrijgen van een financiering bij Geldverstrekker II, dan zou Consument op basis van de overeenkomst bij tussentijdse opzegging slechts € 250,- aan de Adviseur verschuldigd zijn. De Commissie overweegt dat dit echter niet het geval is.

*Uitbreiding van de opdracht*

4.5 Op 26 juni 2019 heeft de Adviseur met instemming en medewerking van Consument bij Geldverstrekker I een financieringsaanvraag ingediend. Consument stelt dat zij nooit een overeenkomst van opdracht met de Adviseur heeft getekend voor het aanvragen van een financiering bij Geldverstrekker I. Hierdoor stelt Consument dat enkel de afwijzing van Geldverstrekker II relevant is voor het bepalen van het tarief.

4.6 Wanneer geen sprake is van een (nieuwe) ondertekende, schriftelijke overeenkomst van opdracht, kunnen de verklaringen en gedragen van partijen ertoe leiden dat de rechts-verhouding tussen hen als een overeenkomst van opdracht gekwalificeerd dient te worden. Zie onder meer Hoge Raad 2 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ3876, GC Kifid nr. 2017-601 en GC Kifid nr. 2020-108.

4.7 De Commissie overweegt dat uit de verklaringen en gedragingen van zowel Consument als de Adviseur volgt dat zowel de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I als de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker II onder de overeenkomst van opdracht zijn komen te vallen. Dat Consument uit beleefdheid ervoor heeft gekozen om de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I (aanvankelijk) via de Adviseur in te dienen, doet daaraan niet af.

*De kosten wegens de tussentijdse beëindiging*

4.8 Op 3 juli 2019 heeft de Adviseur Consument per e-mail medegedeeld dat voor haar de kosten bij vroegtijdige beëindiging van de opdracht € 1.650,- zouden bedragen. Consument heeft diezelfde dag in een e-mail aan de Adviseur de opdracht van haar kant beëindigd. Later heeft Consument geklaagd over deze kosten die door de Adviseur in zijn rekening gebracht.

4.9 De Commissie overweegt dat op de Adviseur geen resultaatsverplichting rustte, maar een inspanningsverplichting. Zie onder andere GC Kifid nr. 2017-285 (overweging 4.1) en GC Kifid nr. 2018-003 (overweging 4.3). Een deel van de klachten van Consument ziet volgens de Commissie niet toe op deze inspanningsverplichting, maar op het resultaat wat de Adviseur had moeten bereiken. Zo heeft Consument gesteld dat de Adviseur de financiering op basis van hun eigen advies bij Geldverstrekker II niet rond heeft gekregen. Daarnaast heeft de Adviseur volgens Consument in feite ook de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I niet rond gekregen.

4.10 Verder begrijpt de Commissie uit de door Consument geuite klachten dat de Adviseur ook niet zou hebben voldaan aan zijn inspanningsverplichting. Zo zou Consument nooit van de Adviseur een advies- en vergelijkingsrapport hebben ontvangen, de Adviseur zou nauwelijks werkzaamheden hebben uitgevoerd voor de financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I en de Adviseur zou Consument onvoldoende op de hoogte hebben gehouden van de voortgang in de financieringsaanvraag.

4.11 De Adviseur heeft toegelicht dat er geen adviesrapport is opgesteld, omdat er veel wijzigingen hebben plaatsgevonden in de financieringsaanvraag en de persoonlijke situatie van Consument. De Adviseur stelt verder dat hij in het eerste gesprek met Consument een vergelijking heeft gemaakt van de verschillende geldverstrekkers. Vervolgens is de financieringsaanvraag ingediend bij Geldverstrekker II, vanwege de lage rente en de goede ervaringen van de Adviseur met de geldverstrekker bij complexe situaties. Verder heeft de Adviseur gemotiveerd toegelicht dat hij een volledige financieringsaanvraag bij Geldverstrekker I heeft gedaan, waarvoor hij een nieuw dossier heeft opgestart. Ook heeft de Adviseur toegelicht dat er telefonisch, per e-mail en via Whatsapp veel contact is geweest met Consument over het advies- en bemiddelingstraject.

4.12 Daarnaast heeft Consument erover geklaagd dat de Adviseur haar geen inzicht wilde verschaffen in het dossier, omdat hij anders het dossier zou sluiten. De Adviseur heeft toegelicht dat Consument alle stukken uit het dossier al in haar bezit had. Daarom heeft de Adviseur aangegeven dat Consument vrij was om met een andere partij verder te gaan, indien er vanuit haar kant geen vertrouwen meer was. Het standpunt dat de Adviseur hierin had genomen, acht de Commissie begrijpelijk.

4.13 Consument stelt dat zij van de Adviseur een factuur heeft ontvangen zonder enige specificatie van de uren. De Adviseur heeft gesteld dat hiervoor bewust is gekozen, omdat de werkelijke kosten veel hoger lagen. De Adviseur heeft ingeschat dat er 29 uur (exclusief de uren van de binnendienst) zijn besteed aan het bemiddel- en adviestraject met Consument voor zowel Geldverstrekker II als Geldverstrekker I. Met het overeengekomen uurtarief van € 150,-, zouden de werkelijke kosten aldus € 4.350,- bedragen. De Adviseur stelt dat hij uit coulance en om Consument 'niet het vel over de oren te trekken' niet bij haar de daadwerkelijke kosten in rekening heeft gebracht.

4.14 De Commissie is van oordeel dat de Adviseur voldoende heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting. Verder is de Commissie van oordeel dat de kosten die de Adviseur bij Consument in rekening heeft gebracht redelijk zijn. Immers is niet komen vast te staan dat de Adviseur de financiering bij Geldverstrekker I niet (tijdig) rond zou krijgen. In ieder geval is dit niet af te leiden uit de omstandigheid dat de Adviseur niet binnen 48 uur vóór de deadline een definitief akkoord kon garanderen van Geldverstrekker I. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat de Adviseur in zijn verweer en dupliek voldoende onderbouwing heeft gegeven van zijn inspanningen voor Consument bij de financieringsaanvragen bij Geldverstrekker I en Geldverstrekker II en dat Consument dit niet voldoende (gemotiveerd) heeft weersproken.

4.15 De Commissie merkt verder op dat Consument heeft aangegeven dat zij zich niet gehoord heeft gevoeld in de interne klachtprocedure bij de Adviseur. Hoewel de Commissie het vervelend vindt voor Consument dat zij zich niet gehoord heeft gevoeld in de interne klachtprocedure bij de Adviseur, ziet de Commissie niet in op welke wijze deze vervelende ervaring zou moeten leiden tot verlaging van de in rekening gebrachte kosten.

*Taxatiekosten*

4.16 Consument heeft verder de taxatiekosten gevorderd voor haar woning in Amsterdam. Hiertoe heeft Consument gesteld dat deze kosten niet nodig waren geweest, omdat de woning al te koop stond. Ook stelt Consument dat de taxatie van de woning is verricht door de verkopende makelaar, waardoor dit niet onafhankelijk is verricht.

4.17 De Adviseur heeft toegelicht dat sprake was van onduidelijkheid omtrent het al dan niet verkopen van de woning in Amsterdam. Geldverstrekker II had om deze taxatie verzocht om de volledige waarde te gebruiken voor de overbruggingsfinanciering. Nadat Consument bij de Adviseur op 5 juni 2019 had aangegeven de woning in Amsterdam te willen verkopen, is door de Adviseur een taxatie uitgezet. Uiteindelijk heeft de taxatie op 13 juni 2019 (een week voor de verkoop van de woning) plaatsgevonden. Verder heeft de Adviseur toegelicht en aangetoond dat de verkopende makelaar de taxatie heeft uitgezet bij een derde (onafhankelijke) makelaar.

4.18 Consument heeft de toelichting van de Adviseur niet weersproken. De Commissie overweegt dat de Adviseur voldoende heeft aangetoond dat de taxatie niet onnodig is uitgevoerd en dat de kosten hiervoor terecht zijn gemaakt. Verder is niet gebleken dat de taxatie niet onafhankelijk is uitgevoerd.

*Conclusie*

4.19 De Commissie betreurt dat het gebrek aan vertrouwen van Consument in de Adviseur ertoe heeft geleid dat zij de overeenkomst van opdracht vroegtijdig heeft beëindigd. De Commissie kan echter niet concluderen dat de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten onterecht zijn. Eveneens ziet de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de taxatiekosten voor de woning in Amsterdam ten onrechte in rekening zijn gebracht. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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.*