Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-375
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Financieel Dienstverlener, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 29 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Adviseur niet alle werkzaamheden heeft verricht die zijn overeengekomen. De Commissie overweegt evenwel dat niet is gebleken dat de Adviseur niet zou hebben gehandeld als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Verder neemt de Commissie in overweging dat de Adviseur de factuur reeds heeft verlaagd naar € 2.000,-. Anders dan Consument betoogt, is de Adviseur niet gehouden tot een verdere verlaging van de factuur.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de eerste reactie van de Adviseur;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- 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 Consument en zijn echtgenote hadden een hypothecaire geldlening bij ABN AMRO. Het onderpand had een agrarische bestemming en daarop was een zakelijke financiering van toepassing (met een hogere rente dan bij een standaard woninghypotheek).

Consument en zijn echtgenote wilden de geldlening oversluiten en hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling.

2.2 Op 12 juli 2017 hebben Consument en zijn echtgenote de overeenkomst van opdracht ondertekend, waarbij is overeengekomen dat Consument en zijn echtgenote voor de dienstverlening van de Adviseur een vergoeding van € 3.000,- verschuldigd waren. Verder staat in de overeenkomst van opdracht onder meer het volgende:

> Wij kwamen overeen dat onze werkzaamheden de volgende deelwerkzaamheden omvatten:
>
> 1. Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen.
> 2. Het onderzoeken van een hypotheekconstructie die past bij uw persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden, alsmede rekening houdt met de voor u geldende fiscale regels.
> 3. Het aan u uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden.
> 4. Het opstellen van een aanvraag voor offertes bij één of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor u een goed aanbod te krijgen.
> 5. Het vergelijken van de ontvangen offertes en advisering aan u ten aanzien van de keuze van de af te sluiten hypotheekconstructie en financiële instelling.
> 6. Advisering van eventueel aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het betaalbaar houden van de woonlasten ingeval van arbeidsongeschiktheid, werkeloosheid of overlijden van (één van) de kostwinner(s).
> 7. Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen.
> 8. Het controleren van de hypotheekakte en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.

2.3 De Adviseur heeft namens Consument en diens echtgenote een hypotheekaanvraag ingediend bij zowel Florius als BLG. Deze hypotheekaanvragen zijn evenwel afgewezen. De Adviseur heeft daarop contact opgenomen met ABN AMRO om te kijken of er binnen de ABN AMRO nog mogelijkheden waren. Op 17 augustus 2017 heeft de Adviseur ABN AMRO de volgende e-mail met bijlagen gestuurd:

"*Hierbij de hypotheekaanvraag, de motivatie en de nodigde bescheiden voor de familie [Naam Consument].*

Het verzoek is om te bekijken of we binnen de ABN AMRO bank voor deze mensen een betere aanbieding kunnen krijgen om zo de lasten ook in de toekomst voor relatie betaalbaar te houden.

Oversluiten onder de GHF mag geen probleem zijn en ik hoop dat de ABN AMRO deze mensen willen helpen."

2.4 Het dossier is vervolgens door ABN AMRO intern opgepakt. ABN AMRO heeft daarvoor advieskosten (van € 1.500,-) in rekening gebracht. Uiteindelijk is de gewenste financiering tot stand gekomen.

2.5 De Adviseur heeft zijn factuur (van € 3.000,-) verlaagd, aanvankelijk naar € 2.500,- en uiteindelijk naar € 2.000,-. Consument heeft € 1.500,- betaald aan de Adviseur. Aangezien het verschil (€ 500,-) niet is betaald en Consument dit bedrag na diverse aanmaningen niet betaald heeft en er daarom incassokosten in rekening zijn gebracht, is het verschuldigde bedrag opgelopen tot € 575,-.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat hij het bedrag van € 575,- niet verschuldigd is.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. Er is overeengekomen dat de Adviseur op acht punten werkzaamheden zou verrichten (zie overweging 2.2), maar de Adviseur heeft niet alle werkzaamheden verricht. Meer in het bijzonder is de Adviseur op de volgende punten tekortgeschoten:

- Punt 2: Consument heeft geen hypotheekvoorstel ontvangen welke met succes is afgerond.
- Punt 3: Consument heeft geen opties ontvangen waarbij de voor- en nadelen uiteengezet zijn.
- Punt 5: er zijn geen offertes overgelegd van verschillende financiële instellingen.
- Punt 6: er heeft geen advies plaatsgevonden zoals aangegeven in dit punt.
- Punt 7: de contacten met de financiële instellingen welke tot financiering over zijn gegaan hebben niet via de Adviseur plaatsgevonden.
- Punt 8: de controle van de hypotheekakte en het verzorgen van het contact tussen de geldverstrekker en de notaris heeft niet via de Adviseur plaatsgevonden.

3.3 Aangezien ABN AMRO advieskosten van € 1.500,- in rekening heeft gebracht, zou het honorarium van de Adviseur met € 1.500,- verlaagd moeten worden (dus tot € 1.500,-). De Adviseur heeft zijn factuur slechts verlaagd tot € 2.000,-; dit is onvoldoende.

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 is tekortgeschoten in zijn dienstverlening of dat er anderszins gronden zijn om de advieskosten te matigen.

4.2 Bij de beantwoording van deze vraag stelt de Commissie het volgende voorop. De rechtsverhouding tussen Adviseur en Consument laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW)). Uitgangspunt binnen die rechtsverhouding is dat Adviseur in zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft te nemen. Die zorg is geobjectiveerd als de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1). Als uitgangspunt geldt dat 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.

4.3 In het onderhavige geval is niet gebleken dat de Adviseur niet zou hebben gehandeld als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Consument stelt zich evenwel op het standpunt dat de Adviseur niet alle werkzaamheden heeft verricht die zijn overeengekomen. Consument verwijst hierbij in het bijzonder naar de acht punten die in de overeenkomst van opdracht zijn genoemd (zie overweging 2.2).

4.4 De Commissie overweegt dat de Adviseur ten aanzien van de meeste van deze acht punten werkzaamheden heeft verricht. Zo staat niet ter discussie dat de Adviseur aan punt 1 heeft voldaan. Verder blijkt uit het dossier dat de Adviseur Consument een financieringsvoorstel heeft doen toekomen (punt 2 en 3) en dat de Adviseur offertes heeft aangevraagd bij Florius en BLG (punt 4). En anders dan Consument stelt, heeft de Adviseur in belangrijke mate aan punt 7 voldaan. Consument stelt weliswaar dat hijzelf contact heeft opgenomen met ABN AMRO, maar uit het dossier blijkt dat de Adviseur contact heeft opgenomen met ABN AMRO om alsnog een betere financiering te bewerkstelligen voor Consument (zie overweging 2.3). Dat de Adviseur geen andere geldverstrekkers heeft benaderd, was – zo heeft de Adviseur onweersproken gesteld – omdat het onderpand een agrarische bestemming had en niet alle geldverstrekkers bereid zijn een dergelijk onderpand te financieren.

4.5 Wat betreft de niet-verrichte werkzaamheden overweegt de Commissie als volgt. Dat de Adviseur de werkzaamheden ten aanzien van punt 5 en 8 niet heeft kunnen verrichten, hangt samen met het feit dat de hypotheekaanvraag door Florius en BLG is afgewezen en ABN AMRO de hypotheekaanvraag intern heeft opgepakt. Dit valt de Adviseur niet te verwijten. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om aan te nemen dat de Adviseur is tekort-geschoten jegens Consument.

4.6 De Commissie merkt op dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaard-baar kan zijn dat een adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorarium. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2015-217 en 2017-484, 2018-657. In het onderhavige geval is hier echter geen sprake van. De Commissie neemt hierbij in overweging dat de Adviseur de factuur reeds heeft verlaagd naar € 2.000,-. Anders dan Consument betoogt, is de Adviseur niet gehouden tot een verdere verlaging van de factuur. Dat ABN AMRO ook advieskosten in rekening heeft gebracht, kan de Adviseur niet worden aangerekend.

4.7 Het bovenstaande leidt ertoe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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/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.