Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0163
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: M&A Financieel Advies B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 19 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument heeft zich voor hypotheekadvies tot de adviseur gewend. De overeenkomst van opdracht is vroegtijdig beëindigd. De consument stelt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en dat de adviseur ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken is dat de adviseur in de geleverde dienstverlening is tekortgeschoten. Wel oordeelt de commissie dat de adviseur zijn factuur dient te matigen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 Op verzoek van de consument wordt de zaak op grond van de stukken beslist.

1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft zich voor hypotheekadvies tot de adviseur gewend. In november 2019 heeft de consument na overleg met de adviseur een taxatie van de woning laten uitvoeren. De kosten bedroegen € 750,-. Op 6 december 2019 heeft de consument het taxatierapport aan de adviseur gestuurd. Daarna heeft de adviseur verschillende documenten bij de consument opgevraagd en is de opdracht bevestiging ondertekend.

2.2 In de door de consument op 5 februari 2020 ondertekende *Opdrachtbevestiging Hypotheekadvies en Bemiddeling* (hierna: de overeenkomst) is het volgende opgenomen omtrent de kosten en het vroegtijdig beëindigen van de werkzaamheden:

Kosten Inventarisatie, Advies en Bemiddeling
U betaalt De Hypotheekshop op basis van de werkzaamheden die worden verricht in de stappen Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. Wij hanteren **15** uur voor de Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. Het uurtarief bedraagt € 135. Het maximale bedrag voor Inventarisatie, Advies en Bemiddeling bedraagt dus **€ 1.999,-** U betaalt onze kosten via de notaris en/of rechtstreeks.

De Hypotheekshop biedt u daarnaast de mogelijkheid om een Advies Periodieke Keuring (APK) Service Hypotheken af te sluiten. Hierover maken wij bij het tekenen van de offerte nadere afspraken.

Vroegtijdige beëindiging werkzaamheden
Indien u, nadat De Hypotheekshop haar werkzaamheden heeft aangevangen, om welke reden dan ook besluit om van verdere gebruikmaking van de dienstverlening van De Hypotheekshop af te zien, dan dient u op basis van tot dat moment reeds door De Hypotheekshop verrichte werkzaamheden, de werkelijk gemaakte uren te vergoeden. Dit geldt ook, als ondanks de inspanningen van De Hypotheekshop, de Bemiddeling niet tot stand kan komen. Dit kan zijn omdat er geen financiële instelling te vinden is, die onder verantwoorde condities bereid is om u een concrete offerte te geven. En ook als bij het aanleveren van de definitieve stukken de financiële instelling besluit het aanbod uit de offerte in te trekken.

Het aantal uren dat in rekening gebracht zal worden is voor elk van de fasen gemaximeerd. Het maximum voor de inventarisatiefase bedraagt 7 uur, voor de adviesfase 5 uur en voor de bemiddelingsfase 3 uur.

In het geval dat de adviesfase is afgerond en de bemiddeling niet binnen drie maanden tot stand komt, zullen wij u een nota sturen op basis van de gemaakte uren, op dezelfde wijze als bij een tussentijdse beëindiging van de opdracht. Indien er geen Bemiddeling plaatsvindt (u sluit geen product af) moet De Hypotheekshop BTW in rekening brengen. Het uurtarief inclusief BTW bedraagt dan € 160,93.

2.3 Begin maart 2020 heeft de adviseur een e-mailbericht aan de consument gestuurd met de mededeling dat de adviseur een hypotheekvoorstel van de geldverstrekker heeft ontvangen. Op 9 maart 2020 heeft er een vervolggesprek plaatsgevonden tussen partijen. De consument heeft het indicatief hypotheekvoorstel op 9 maart 2020 voor akkoord ondertekend.

2.4 Per e-mailbericht van 17 maart 2020 heeft de consument het volgende aan de adviseur gestuurd:

Beste [redacted],

Naar aanleiding van een zeer onprettig en onprofessioneel telefonisch gesprek met [redacted], wil ik hierbij per direct de hypotheek kosteloos annuleren.

In november 2019 moest ik met spoed de woning [redacted] laten taxeren, hiervoor heeft [redacted] mijn een lijst gestuurd van [redacted] erkende taxateurs. Taxateur is uit deze lijst gekozen. In jouw laatste gesprek had je aangegeven dat de taxatie nog niet nodig was. Ik heb 750 euro taxatiekosten gemaakt en moet nu weer opnieuw taxeren. Ik verwacht dat jullie die taxatiekosten vergoeden.

Verder hebben jullie mijn dossier nooit goed bestudeerd of de hypotheek haalbaar is of niet.
Nu moet ik heel veel eigen middelen inbrengen wat ik niet heb, waardoor ik de hypotheek niet verder kan voortzetten.

Ik hoop je voldoende te geinformeerd te hebben en zie je reactie zsm tegemoet.

Met vriendelijke groet,

2.5 De adviseur heeft in zijn e-mailbericht van 29 maart 2020 aan de consument gereageerd op de verwijten van de consument en haar medegedeeld dat het dossier inmiddels is gesloten en dat hij een factuur zal sturen voor zijn werkzaamheden.

2.6 De adviseur heeft op 25 april 2020 voor zijn dienstverlening een bedrag van € 1.495,- aan advies- en bemiddelingskosten aan de consument in rekening gebracht.

2.7 Omdat de consument de factuur niet heeft voldaan, heeft de adviseur de vordering overgedragen aan een incassobureau. Op 18 juni 2020 heeft de consument een rekening € 1.723,75 van het incassobureau ontvangen. De consument heeft het bedrag onder protest voldaan.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat de adviseur is tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht tegenover de consument. De consument wilde de overeenkomst kosteloos annuleren en zij is het dan ook niet eens met de door de adviseur in rekening gebrachte advies- en incassokosten. De consument vordert vergoeding van € 1.724,-.
In het kader hiervan heeft de consument – samengevat – het volgende gesteld:

- de adviseur heeft geen werkzaamheden verricht: er is nooit een offerte of een rentevoorstel uitgebracht;
- pas tijdens het telefoongesprek op 16 maart 2020 is aan de orde gekomen dat de consument een bedrag van minimaal € 20.000,- aan eigen middelen diende in te brengen. De consument was daarvan niet op de hoogte en had ondertussen een keuken aangeschaft voor haar eigen woning;
- de taxatie van de woning van € 750,- was onnodig en er is veel te vroeg in het adviestraject getaxeerd;
- de communicatie vanuit de adviseur en diens medewerkers was onprofessioneel, ondermaats en onduidelijk. De adviseur was slecht bereikbaar en reageerde vaak pas op het laatste moment.

Het verweer

2.9 De adviseur heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Allereerst merkt de commissie op dat niet is komen vast te staan dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument tegenover de gemotiveerde betwisting door de adviseur onvoldoende bewijs geleverd voor haar stellingen dat hij zijn zorgplicht geschonden heeft.

Daarbij komt dat hetgeen tussen partijen (telefonisch) is besproken niet kan worden vastgesteld omdat daarvan geen bewijsstukken voorhanden zijn.

3.2 Gelet op het voorgaande zal de commissie beoordelen of de adviseur kosten in rekening mocht brengen bij de consument op het moment dat zij op 17 maart 2020 te kennen gaf niet langer verder te willen met de adviseur. De commissie oordeelt als volgt.

3.3 Naar het oordeel van de commissie mocht de adviseur uit de e-mail van 17 maart 2020 begrijpen dat de consument de overeenkomst voortijdig wenste te beëindigen. Of de beëindiging kosteloos kon geschieden, dient aan de hand van de tussen partijen gesloten overeenkomst te worden bepaald.

3.4 De commissie constateert dat de overeenkomst een bepaling bevat voor het geval waarin, zoals in deze zaak, de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd door de consument. Volgens deze bepaling worden in dat geval de werkelijk gemaakte uren in rekening gebracht. Dit betekent dat voortijdige beëindiging niet kosteloos kon en de adviseur gerechtigd was om zijn kosten aan de consument in rekening te brengen.

3.5 Nu in de overeenkomst is opgenomen dat bij voortijdig beëindigen van de opdracht de tot dan toe gemaakte uren in rekening worden gebracht, had het op de weg van de adviseur gelegen een nauwkeurig gespecificeerde tijdsbesteding bij te houden die in geval van tussentijdse beëindiging had kunnen worden overgelegd (zie ook Kifid Geschillencommissie 2017-269 r.o. 4.11). Een dergelijke tijdsbesteding is echter niet overgelegd en ook op basis van het dossier is niet precies komen vast te staan hoeveel tijd aan de opdracht van de consument is besteed. Gelet daarop zal, op grond van artikel 7:405 lid 2 BW, de commissie zelf het bedrag vaststellen dat de adviseur in redelijkheid in rekening had mogen brengen.

3.6 De consument heeft gesteld dat er geen werkzaamheden zijn verricht. De commissie volgt de consument niet deze stelling, omdat uit het dossier is gebleken dat de consument op in maart 2020 een hypotheekvoorstel heeft ondertekend. Dit betekent dat er door de adviseur weldegelijk werkzaamheden zijn verricht. Nu echter niet duidelijk is welke werkzaamheden de adviseur precies heeft verricht en hoeveel tijd hij daaraan heeft besteed, oordeelt de commissie dat de factuur ex aequi et boni dient te worden verlaagd met een bedrag van € 745,-. Nu de consument de factuur reeds heeft voldaan, betekent het voorgaande dat de adviseur een bedrag van € 745,- aan de consument dient te vergoeden. De incassokosten blijven voor rekening van de consument.

3.7 Hoewel de commissie in het midden zal laten of er inderdaad sprake was van onprofessionele communicatie, zoals de consument stelt, is dit gelet op hetgeen hiervoor is overwogen op zichzelf onvoldoende om tot een ander oordeel te komen.

3.8 De conclusie is derhalve dat de klacht ten dele gegrond wordt geacht en de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 745,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd en wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.