Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0747

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	5 oktober 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (hierna: consument 1) en de heer [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Adviesgroep Combined Gouda B.V. h.o.d.n. NHP, gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Uitleg overeenkomst van opdracht. De consumenten hebben er na advies van de adviseur voor gekozen om een hypothecaire geldlening bij ING af te sluiten. Vanwege marktontwikkelingen hebben zij hier uiteindelijk van afgezien en wilden zij een hypothecaire geldlening bij MUNT. De adviseur heeft voor dit tweede bemiddelingstraject € 695,- in rekening gebracht en de consumenten zijn het daarmee niet eens. Uit de opdracht tot dienstverlening volgt volgens hen niet dat de adviseur extra kosten in rekening mag brengen voor een tweede bemiddelingstraject. De commissie oordeelt dat de adviseur gerechtigd was aanvullende bemiddelingskosten in rekening te brengen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur is de directeur de heer [naam 3], verschenen.

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. dr. ing. A.J. Verdaas naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

1.4 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument 1 heeft voor de financiering van de voormalige woning van de consumenten (hierna: de oude woning) een hypothecaire geldlening afgesloten bij MUNT hypotheken (hierna: MUNT).

2.2 Op 1 augustus 2022 hebben de consumenten een koopovereenkomst voor een nieuwe woning (hierna: de woning) ondertekend. In verband met de aankoop van de woning en de financiering daarvan hebben de consumenten de adviseur benaderd voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening (hierna: de lening).

2.3 De consumenten hebben de overeenkomst van opdracht (hierna: de opdracht tot dienstverlening) voor akkoord ondertekend. Partijen zijn een bedrag van € 2.983,- overeengekomen voor advies en bemiddeling. In de opdracht tot dienstverlening is voor zover relevant het volgende vermeld:

Op pagina 1

*"**Te verrichten werkzaamheden***
De opdrachtbevestiging wordt u aangeboden nadat u de eerste drie vrijblijvende stappen van het hypotheekadvies heeft doorlopen. De stappen bestaan uit:
1. De telefonische inventarisatie
2. Opstellen persoonlijk hypotheekadviesrapport
3. Bespreken en toelichten hypotheekadviesrapport
Na ondertekening van deze opdrachtbevestiging, zullen wij de volgende werkzaamheden voor u verrichten:
- Aanvragen van het renteaanbod bij de door u geselecteerde geldverstrekker;*
(…)"

Op pagina 3

"Kosten
De kosten voor de in deze overeenkomst genoemde werkzaamheden bedragen

Advies: € 1145,00
Bemiddeling: € 1145,00

Aanvullende kosten:

Advies en bemiddeling overbruggingshypotheek: € 195,00
Toeslag aandeelhouder vennootschap, per vennootschap: € 249,00
Toeslag geldverstrekker: € 249,00

Het totaalbedrag komt uit op € 2983,00
Dit bedrag is inclusief BTW (voor zover van toepassing)."

2.4 Op 3 augustus 2022 heeft de adviseur een (voorlopig) adviesrapport (adviesrapport 1) uitgebracht aan de consumenten. Uit het adviesrapport volgt dat de adviseur bij zijn advies rekening heeft gehouden met verschillende factoren en voorwaarden van diverse geldverstrekkers. Op 9 augustus 2022 heeft de adviseur het definitieve advies gegeven om een lening bij ING Bank (hierna: ING) aan te vragen. De consumenten hebben dit advies opgevolgd waarna de adviseur is gestart met de werkzaamheden voor de bemiddeling van de lening bij ING.

2.5 Op 23 augustus 2022 hebben de consumenten geconstateerd dat MUNT haar rentetarieven voor hypothecaire geldleningen heeft verlaagd. In hun e-mail van 25 augustus 2022 om 05:02 uur hebben de consumenten de adviseur laten weten dat de rente bij MUNT is gedaald en dat het voor hen financieel interessant kan zijn om bij MUNT te blijven. De adviseur heeft in zijn e-mail van 12:42 uur geantwoord dat het mogelijk is de lening bij MUNT af te sluiten maar dat hier wel additionele kosten ad € 695,- voor in rekening zullen worden gebracht.

2.6 Tussen 25 en 30 augustus 2022 hebben partijen over de vraag gecorrespondeerd of de adviseur op basis van de opdracht tot dienstverlening al dan niet aanvullende kosten het tweede bemiddelingstraject in rekening mag brengen. Met het oog op een door MUNT aangekondigde rentestijging per 1 september 2022 hebben de consumenten op 31 augustus 2022 ingestemd met betaling van € 695,- aan (extra) bemiddelingskosten.

2.7 Op 1 september 2022 heeft de adviseur een gewijzigd adviesrapport aan de consumenten uitgebracht. Dit adviesrapport is gewijzigd naar aanleiding van de wens van de consumenten om de lening bij MUNT af te sluiten.

2.8 Op 23 september 2022 heeft MUNT een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening. De consumenten hebben deze offerte geaccepteerd.

2.9 De consumenten hebben via hun e-mail van 1 oktober 2022 een klacht ingediend over het advies- en bemiddelingstraject bij de adviseur. De adviseur heeft de consumenten op 3 november 2022 laten weten de klacht ongegrond te vinden en de vordering af te wijzen. Daarbij heeft hij de consumenten gewezen op de mogelijkheid hun klacht aan Kifid voor te leggen. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vorderen een bedrag van € 695,-. Aan hun vordering leggen zij het volgende ten grondslag.

2.11 In de overeenkomst van opdracht is een vast bedrag voor advies en bemiddeling afgesproken. Uit de opdracht tot dienstverlening blijkt niet dat er voor bemiddeling bij een andere geldverstrekker aanvullende kosten in rekening zullen worden gebracht.

Zij hebben onder druk ingestemd met betaling van de extra kosten. MUNT zou per 1 september 2022 de rentetarieven verhogen. Indien zij niet akkoord waren gegaan met de extra kosten, zou de adviseur de aanvraag niet hebben ingediend en zouden zij een aanzienlijk financieel voordeel hebben misgelopen. Het eerste bemiddelingstraject bij ING was nog niet afgerond toen de consumenten de adviseur inlichtten over de rentedaling bij MUNT. Zij hadden op dat moment nog geen offerte van ING ontvangen en beschouwden het traject dan ook niet als afgerond.

2.12 De adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten. Gelet op de wens van de consumenten om een zo laag mogelijke maandlast te hebben, had de adviseur de marktomstandigheden in de gaten moeten houden en de consumenten proactief moeten wijzen op mogelijke rentedalingen bij andere aanbieders. Door dit na te laten heeft de adviseur niet gehandeld in het klantbelang. De consumenten zijn er zelf achter gekomen dat MUNT haar rentetarieven had verlaagd. Gelet op het financieel voordeel dat zij hiervan zouden genieten, hebben de consumenten afgezien van de lening bij ING en gekozen voor een lening bij MUNT. De adviseur had hen op de rentedaling moeten wijzen. Los daarvan is het gehele advies- en bemiddelingstraject slordig verlopen. Doordat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens hen, willen de consumenten de aanvullende bemiddelingskosten niet betalen. .

Het verweer

2.13 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie stelt vast dat de klacht uit twee onderdelen bestaat. Klachtonderdeel 1 gaat over de vraag of de adviseur gerechtigd was om € 695,- bij de consumenten in rekening te brengen voor de bemiddeling van de lening bij MUNT. Het antwoord op die vraag is een kwestie van uitleg van de opdracht tot dienstverlening en of daaruit volgt dat partijen zijn overeengekomen dat de adviseur additionele kosten in rekening mocht brengen voor het tweede bemiddelingstraject. Klachtonderdeel 2 ziet op de vraag of de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten door hen niet proactief te wijzen op rentedalingen in de markt en door het (slordige) verloop van het advies- en bemiddelingstraject.

Klachtonderdeel 1: recht op een tweede bemiddelingsvergoeding?

Het juridisch kader

3.2 Volgens vaste rechtspraak kan de vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (de zogenoemde Haviltex-maatstaf).[1] Bij deze uitleg komt betekenis toe aan alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

3.3 Het bovenstaande houdt in dat niet alleen de bewoordingen uit de overeenkomst, maar ook de in de gegeven omstandigheden redelijke verwachtingen en in redelijkheid aan die bewoordingen gegeven betekenissen bepalend zijn voor hetgeen partijen zijn overeengekomen. Het komt dan ook niet aan op de vraag hoe partijen hetgeen hij zijn overeengekomen hebben opgevat, maar op de vraag hoe hij dit in de gegeven omstandigheden over en weer in redelijkheid behoorden op te vatten.[2]

Uitleg van de opdracht tot dienstverlening

3.4 De consumenten stellen dat uit de opdracht tot dienstverlening niet is op te maken dat er voor een tweede bemiddeling aanvullende kosten in rekening zullen worden gebracht. In de opdracht tot dienstverlening zijn verschillende situaties genoemd waarin de adviseur extra kosten in rekening mag brengen. Er zijn geen kosten genoemd voor een aanvullend bemiddelingstraject, aldus de consumenten. Zij mochten er daarom vanuit gaan dat de aanvraag bij MUNT onder het reeds afgesproken tarief van € 2.983,- zou worden uitgevoerd.

3.5 De adviseur betwist dit en hij heeft zowel in zijn verweerschrift als tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat uit de overeenkomst van opdracht volgt dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen deze twee trajecten. Er is een adviestraject en er is een bemiddelingstraject en voor beide trajecten mogen apart kosten in rekening worden gebracht. De consumenten hebben er na het advies van de adviseur welbewust voor gekozen om de lening aan te vragen bij ING. De adviseur heeft vervolgens de werkzaamheden uitgevoerd om de lening bij ING tot stand te brengen. Het is een misvatting dat het opeens veranderen van ING naar MUNT geen extra werkzaamheden mee zou brengen.

[1] Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex).
[2] P.S. Bakker, Redelijkheid en billijkheid als gedragsnorm (R&P nr. CA6) 2012/3.3.2.

De adviseur dient het dossier opnieuw compleet te maken en te controleren of de documenten voldoen aan de eisen van MUNT. Er zijn extra werkzaamheden verricht waarvoor de adviseur aanvullende kosten mocht rekenen.

3.6 De commissie volgt de adviseur in zijn standpunt en oordeelt dat hij gerechtigd was om op basis van de opdracht tot dienstverlening kosten in rekening te brengen voor het tweede bemiddelingstraject. De commissie neemt hiertoe de volgende omstandigheden in aanmerking. Ten eerste is in de opdracht tot dienstverlening het volgende vermeld:

> *"Na ondertekening van deze opdrachtbevestiging, zullen wij de volgende werkzaamheden voor u verrichten:*
> *- Aanvragen van het renteaanbod* bij de door u geselecteerde geldverstrekker;"*

Verder zijn in de opdracht tot dienstverlening de kosten voor advies en bemiddeling apart gespecifieerd (zie 2.3). Tot slot is het onderscheid tussen advies en bemiddeling ook te vinden in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft):

"adviseren:
a) het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke financiële producten (…) aan een bepaalde consument; (…)"

"bemiddelen:
b) alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder (…)"

Uit voornoemde begripsbepalingen volgt dat het adviestraject inhoudt dat de adviseur een specifiek financieel product aanbeveelt. Dat is in dit geval ook gebeurd. Na een afweging van diverse voorwaarden en omstandigheden op dat moment heeft de adviseur de consumenten geadviseerd om de lening bij ING af te sluiten. De consumenten hebben dit advies opgevolgd. Vervolgens is het bemiddelingstraject aangevangen hetgeen inhoudt dat de adviseur bemiddelt tussen de consumenten en één aanbieder, in dit geval dus ING.

3.7 De commissie overweegt dat de consumenten er in dit geval niet van uit mochten gaan dat het tweede bemiddelingstraject onder het reeds afgesproken tarief, voor advisering en bemiddeling, van € 2.983,- zou vallen.

3.8 In dit geval staat niet ter discussie dat de consumenten op grond van het advies van de adviseur er aanvankelijk voor hebben gekozen de lening aan te vragen bij ING. Niet gesteld of gebleken is dat dit advies onjuist was. De enige reden dat de consumenten van gedachten zijn veranderd, is het feit dat MUNT na het advies van de adviseur op een gegeven moment haar rentetarieven had verlaagd en dit voor de consumenten financieel gunstig zou zijn. Op grond van hetgeen de commissie hiervoor heeft overwogen oordeelt zij dat de adviseur op grond van het overeengekomen tarief slechts gehouden was te bemiddelen bij de totstandkoming van de lening tussen de consumenten en ING. Hieruit vloeit voort dat de adviseur gerechtigd was om aanvullende kosten in rekening te brengen voor het tweede bemiddelingstraject.

3.9 Het argument van de consumenten dat zij op dat moment nog geen renteaanbod of offerte hadden ontvangen, doet aan het vorenstaande niets af. De adviseur heeft aangevoerd dat het bemiddelingstraject bij ING op 25 augustus 2022 nagenoeg was afgerond. Met de verkoop van de oude woning in het verschiet heeft de adviseur er in overleg met de consumenten bewust voor gekozen geen taxatierapport aan te vragen maar af te wachten tot de verkoop definitief was (9 september 2022). De consumenten betwisten dit niet. Tijdens het adviestraject hebben partijen ook gesproken over de mogelijkheid om de lening bij MUNT af te sluiten. Vanwege de hoogte van het rentepercentage en andere voorwaarden is er destijds bewust niet voor deze optie gekozen. Dat MUNT in de tussenliggende periode haar rentetarieven heeft verlaagd en dat de consumenten vervolgens van gedachten zijn veranderd, is een omstandigheid die voor hun rekening komt.

Klachtonderdeel 2: is de adviseur tekortgeschoten in zijn dienstverlening?

3.10 De consumenten zijn voorts van mening dat van de adviseur mocht worden verwacht dat hij de marktomstandigheden in de gaten zou houden en dat hij hen actief zou informeren over gewijzigde omstandigheden die in hun voordeel zouden zijn. De commissie kan zich voorstellen dat het vervelend is dat de consumenten er zelf achter moesten komen dat de rente bij MUNT was gedaald. Aan de andere kant oordeelt de commissie dat de consumenten niet van de adviseur mochten verwachten dat hij de ontwikkelingen bij andere aanbieders in de gaten bleef houden terwijl het adviestraject was afgerond, de consumenten hadden gekozen voor een aanvraag bij ING, er reeds een bemiddelingstraject liep bij ING en dit zelfs nagenoeg was afgerond. In dit geval biedt de opdracht tot dienstverlening geen ruimte voor die uitleg zodat de adviseur in dit geval geen verwijt treft.

3.11 De consumenten hebben hun verwijt dat het advies- en bemiddelingstraject slordig is verlopen naar het oordeel de commissie onvoldoende feitelijk onderbouwd. Die klacht is daarom ongegrond.

De conclusie

3.12 De adviseur was op basis van de opdracht tot dienstverlening gerechtigd om aanvullende kosten in rekening te brengen voor het tweede bemiddelingstraject. Verder is niet komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten. De klacht is ongegrond en de commissie zal de vordering 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 2022, 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 6 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 2 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 2 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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