Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-13 d.d. 8 januari 2014
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Aannemelijk is de stelling van Consumenten dat Aangeslotene Consumenten in het vooruitzicht heeft gesteld dat zij na omzetting van de hypothecaire geldleningen lagere maandlasten zouden hebben. Doordat Aangeslotene deze door haar bij Consumenten gewekte verwachting niet heeft waargemaakt en doordat zij voorts bij Consumenten verkeerde verwachtingen heeft gewekt over de benodigde duur voor uitvoering van de omzetting, heeft zij de aan haar verleende opdracht niet naar behoren uitgevoerd. De vordering van Consumenten wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consumenten,

en

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Acturance Financiële Diensten B.V., gevestigd te Sneek, hierna te noemen Aangeslotene

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consumenten met bijlagen, ingekomen op 8 mei 2013;
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consumenten met bijlage; en
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consumenten hebben in juli 2012 op een hypotheekvergelijkingswebsite een vrijblijvende hypotheekvergelijking aangevraagd. Zij hadden op dat moment reeds twee hypothecaire geldleningen afgesloten met [X] en [Y]. Naar aanleiding van deze aanvraag heeft Aangeslotene telefonisch contact met Consumenten opgenomen.
3.2. Op 4 juli 2012 heeft een inventariserend gesprek tussen Aangeslotene en Consumenten plaatsgevonden en door ondertekening van een formulier 'opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling t.b.v. hypotheek' hebben Consumenten Aangeslotene opdracht gegeven tot het verlenen van advies en/of diensten bij de bemiddeling t.b.v. de hypotheken en/of aanverwante serviceverlening. Daarbij is een 'fixed fee' van € 4.150,- overeengekomen en is voorts overeengekomen dat de facturering daarvan zou lopen via [Z] . Het dienstverleningsdocument van Aangeslotene vermeldt omtrent de dienstverlening, voor zover hier relevant:

> 'U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie. Dat houdt onder meer in:
> 1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
> 2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
> 3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
> 4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
> 5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
> 6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.
>
> Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten'.

Aangeslotene heeft de tijdens de bespreking van 4 juli 2012 gemaakte afspraken opgenomen in het op 4 juli 2012 door Aangeslotene ingevulde inventarisatieformulier. Uit deze inventarisatie volgt dat de twee hypothecaire geldleningen van Consumenten zouden worden omgezet naar annuïteitenhypotheken en dat de bij de hypothecaire geldleningen behorende verzekeringen zouden worden omgezet in overlijdensrisicoverzekeringen.
3.3. Aangeslotene heeft na ontvangst van de van Consumenten benodigde stukken voor de omzetting van de hypothecaire geldleningen en verzekeringen drie overlijdensrisicoverzekeringen aangevraagd bij verschillende aanbieders. Na ontvangst van de acceptatiebevestigingen daarvan - in juli en augustus 2012 - heeft Aangeslotene bij [X] en [Y] het verzoek tot omzetting van de hypothecaire geldleningen ingediend.
3.4. Op 18 oktober 2012 heeft Aangeslotene de hypotheekofferte van [X] ontvangen. Deze offerte was evenwel niet juist omdat daarin een boeterente van € 12.000,- was opgenomen. Hierop heeft Aangeslotene aan Consumenten medegedeeld dit nader uit te zoeken zodat alsnog een juiste offerte zou worden afgegeven. Op 22 oktober 2012 hebben Consumenten ook zelf contact opgenomen met [X].
3.5. Bij de omzetting van de bij [Y] gesloten hypothecaire geldlening bleek Aangeslotene geen toegang te hebben tot het systeem van [Y]. Op verzoek van Aangeslotene hebben

Consumenten daarom zelf eind oktober 2012 een bezoek gebracht aan het [Y]kantoor te [A] teneinde de omzetting van de hypothecaire geldlening te regelen. Daarbij is aan Consumenten meegedeeld dat zij voor de omzetting een bedrag van € 1.250,- aan advieskosten aan [Y] moesten betalen.
3.6. Bij aangetekende brief van 30 oktober 2012 hebben Consumenten hun bezwaren over de uitvoering van de opdracht aan Aangeslotene kenbaar gemaakt, onder protest de eerste twee in rekening gebrachte maandtermijnen van de 'fixed fee' - totaal een bedrag ad € 714,12 - betaald en gevorderd dat hen kwijtschelding werd verleend voor het restantbedrag van de 'fixed fee'.
3.7. Aangeslotene heeft hierop medegedeeld niet aan het gevraagde te voldoen, aangezien zij de afgesproken werkzaamheden reeds had uitgevoerd.
3.8. Op 5 november 2012 heeft Aangeslotene Consumenten een formulier intermediairwijziging met betrekking tot de [Y] hypothecaire geldlening toegezonden. Invulling en ondertekening daarvan door Consumenten was noodzakelijk voor de uitvoering van de omzetting van de hypothecaire geldlening bij [Y]. Dit formulier hebben Consumenten niet aan Aangeslotene geretourneerd.
3.9. Op 21 november 2012 heeft [X] Aangeslotene een aangepaste offerte voor de aangevraagde hypothecaire geldlening toegestuurd. Bij brief van
22 november 2012 heeft Aangeslotene de van [X] ontvangen offerte aan Consumenten verstuurd, alsmede een polismutatieformulier voor omzetting van de verzekering behorend bij deze hypothecaire geldlening.
3.10. Bij brief van 2 januari 2013 hebben Consumenten de aan Aangeslotene verstrekte opdracht ingetrokken. Bij e-mailbericht van 2 januari 2013 heeft Aangeslotene in reactie daarop medegedeeld haar werkzaamheden te zullen staken.
3.11. De door Aangeslotene geadviseerde omzetting van de twee hypothecaire geldleningen heeft niet plaatsgevonden omdat dit tot een maandlastenverzwaring voor Consumenten zou leiden.

4. De vordering en de grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat de Commissie zal beslissen dat zij aan Aangeslotene niet meer dan het reeds betaalde bedrag van € 714,12 verschuldigd zijn.
4.2. Aan hun vordering leggen Consumenten ten grondslag dat zij niet gehouden zijn tot nakoming van hun betalingsverplichting voortvloeiend uit de opdracht tot advies en bemiddeling nu Aangeslotene de aan haar verstrekte opdracht niet goed heeft uitgevoerd. In het telefoongesprek van 4 juli 2012 is Consumenten door Aangeslotene een hypotheeklastenverlaging van € 500,- per maand in het vooruitzicht gesteld, terwijl achteraf is gebleken dat na de voorgestelde omzetting van de hypothecaire geldleningen zelfs sprake zou zijn van een hypotheeklastenverzwaring. Daarnaast heeft Aangeslotene na het gevoerde gesprek ter inventarisatie geen, dan wel nauwelijks inhoudelijke werkzaamheden verricht en was de omzetting van de twee hypothecaire geldleningen in oktober 2012 nog steeds niet voltooid, terwijl Aangeslotene had toegezegd dat de omzetting in totaal ongeveer zes weken in beslag zou nemen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consumenten gehouden zijn aan Aangeslotene meer dan het reeds betaalde bedrag van € 714,12 te voldoen uit hoofde van de aan Aangeslotene gegeven opdracht tot advies en bemiddeling ter zake van hun hypothecaire geldleningen.
5.2. Consumenten menen allereerst dat zij niet tot nakoming van hun uit de overeenkomst van opdracht met Aangeslotene voortvloeiende betalingsverplichting gehouden zijn omdat is gebleken dat de omzetting van de hypothecaire geldleningen niet de door Aangeslotene in het telefoongesprek van 4 juli 2012 in het vooruitzicht gestelde maandlastenverlaging van € 500,- tot gevolg zou hebben, maar zelfs een verzwaring van de maandlasten. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
5.3. Ter zitting is vast komen te staan dat Consumenten na het invullen van een aanvraagformulier voor een zogenaamde hypotheekcheck op de website 'hypotheekvergelijkingenfriesland.nl' op 4 juli 2012 telefonisch door Aangeslotene zijn benaderd voor een hypotheekadvies. Aangeslotene heeft aangevoerd dat niet een maandlastenverlaging het uitgangspunt voor het advies is geweest, maar het afbouwen van schulden van Consumenten. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft Aangeslotene verwezen naar het door haar overgelegde "het advies samengevat" d.d. 5 juli 2012. Weliswaar stelt Aangeslotene dat zij het samengevat advies tijdens het tweede gesprek met Consumenten aan hen heeft overhandigd, maar zij heeft deze stelling, die wordt betwist door Consumenten, op geen enkele wijze kunnen onderbouwen zodat dit niet is komen vast te staan. In ieder geval is geen sprake van een door Consumenten ondertekend advies zoals conform het dienstverleningsdocument had mogen worden verwacht van Aangeslotene. Naar het oordeel van de Commissie ligt het niet voor de hand dat Consumenten bij in het vooruitzicht gestelde gelijkblijvende maandlasten of een maandlastenverzwaring Aangeslotene zouden hebben uitgenodigd voor een nader adviesgesprek. De Commissie acht de stelling van Consumenten dat Aangeslotene hen een maandlastenverlaging in het vooruitzicht heeft gesteld dan ook aannemelijk. Nu tussen partijen vast staat dat na omzetting van de hypothecaire geldleningen de maandlasten van Consumenten hoger zouden zijn, heeft Aangeslotene de bij Consumenten gewekte verwachtingen op dit punt niet waargemaakt, zodat de klacht van Consumenten in zoverre gegrond is.
5.4. Consumenten verwijten Aangeslotene voorts traagheid in de uitvoering van de omzetting van de hypothecaire geldleningen. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
5.5. Aangeslotene heeft ter zitting uitgelegd hoe het verloop van de omzettingsprocedure is geweest. Zij heeft aangevoerd dat zij na ontvangst van de van Consumenten benodigde gegevens - omstreeks 25 juli 2012 - direct de voor de nieuwe hypothecaire geldleningen benodigde overlijdensrisicoverzekeringen heeft aangevraagd en na ontvangst van de daarop betrekking hebbende acceptatiebevestigingen – de laatste eind augustus 2012 - de offertes voor de nieuwe hypothecaire geldleningen bij [X] en [Y] heeft aangevraagd. Op 18 oktober

2012 kwam de offerte van [X] binnen, maar deze bleek fout te zijn, waarna direct een verbeterde offerte is aangevraagd, welke Aangeslotene op 21 november 2012 heeft ontvangen. Voorts heeft Aangeslotene aangevoerd dat bij de omzetting van de hypothecaire geldlening bij [Y] een vertraging is ontstaan doordat Aangeslotene onverwachts geen toegang meer had tot het systeem om de omzetting te realiseren en dat die omzetting daardoor extra tijd in beslag nam. De Commissie heeft geen reden te twijfelen aan de juistheid van het door Aangeslotene geschetste verloop. Niet gebleken is - gezien dit verloop - dat de trage voortgang van de omzetting van de hypothecaire geldleningen Aangeslotene toegerekend kan worden. Wel acht de Commissie verwijtbaar dat Aangeslotene bij Consumenten de onjuiste verwachting heeft gewekt dat de omzetting in totaal ongeveer zes weken in beslag zou nemen.

5.6. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat Aangeslotene de haar verleende opdracht niet naar behoren heeft uitgevoerd. De Commissie acht het reeds aan Aangeslotene betaalde bedrag van € 714,12 een redelijke vergoeding voor de door Aangeslotene verrichte werkzaamheden en acht Consumenten dan ook niet gehouden tot voldoening van meer dan dit bedrag.

5.7. De vordering van Consumenten wordt dan ook toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5.8. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, zal de Commissie voorts bepalen dat Aangeslotene hen de door Kifid in rekening gebrachte eigen bijdrage van € 50,- dient te vergoeden. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie bepaalt, bij bindend advies, dat Consumenten aan Aangeslotene inzake de beloning uit hoofde van de "opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling t.b.v. hypotheek" niet meer verschuldigd zijn dan het bedrag van € 741,12, dat door Consumenten reeds is voldaan en voorts dat Aangeslotene aan Consumenten vergoedt het bedrag van € 50,-, welk bedrag zij hebben betaald als eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil.
Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4≠stappen-plan.