Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-849
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hoekstra & van Eck Groep B.V., gevestigd te Purmerend, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 25 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft matiging van de advieskosten gevorderd. De Commissie is van oordeel dat er weliswaar fouten door Adviseur zijn gemaakt, maar dat deze niet dusdanig zwaarwegend zijn dat ze in de omstandigheden van het geval tot een matiging van het honorarium van Adviseur zouden moeten leiden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweer van Adviseur;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In januari 2019 heeft Consument contact opgenomen met Adviseur ten behoeve van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner ten aanzien van de hypothecaire geldlening.

2.2 Op 20 mei 2019 heeft Consument de opdrachtbevestiging ondertekend.

2.3 Daarin is een bedrag genoemd van € 1.350,- voor de inventarisatie, het advies en de uiteindelijke bemiddeling. Dit bedrag is aanzienlijk lager dan het door Adviseur normaliter voor dit soort werkzaamheden in rekening te brengen bedrag.

2.4 Consument heeft op 16 juli 2019 Adviseur een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

> *"In januari ben ik begonnen om te zorgen dat ik de hypotheek van mijn inmiddels exman en mij op mijn naam krijg (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid). Eerst heeft [naam medewerker 1] hier aan gewerkt. Ik was toen al niet tevreden, zo goed als hij ons destijds heeft geholpen, zo slecht was de service nu. Ik moest constant zelf overal achteraan bellen/mailen omdat ik geen antwoord kreeg op mijn vragen. Hij liet zaken slingeren waardoor bijv. de geldigheid van de werkgeversverklaring was verlopen. Toen volgde de mail dat hij een nieuwe baan had en mijn dossier overgedragen zou worden. Ik dacht, nu komt de vaart erin. Vervolgens werd mijn dossier overgedragen aan [naam medewerker 2]. Dit was meteen een fiasco, ze kon mijn vragen niet beantwoorden omdat ze slechts tijdelijk mijn dossier zou doen, omdat ze zelf niet de juiste achtergrond had, maar er nog geen vervanging was voor [naam medewerker 1]. Toen bleek ook dat de overdacht van [naam medewerker 1] naar haar ronduit slecht en incompleet was. Ik kon dus mijn verhaal weer gaan uitleggen. Ook zij had behoorlijk veel moeite met terugmailen/terugbellen. Ze vergat dingen en ik kon er zelf achteraan [zitten (o.a. polis dela, formulieren m.b.t. overname). Een maand verder kreeg ik een mail van [naam medewerker 3]. Zij deed nu mijn dossier. Mijn vertrouwen was al weg. Zij zou de dingen gaan regelen. Wederom werd mijn dossier gekoppeld aan iemand die niet weet hoe terug te bellen. Afgelopen donderdag sprak ik haar, en beloofde ze een Post-it op haar bureau te plakken en erachter aan te gaan, en me vrijdag hoe dan ook terug te bellen. U raadt het al, ik heb gisteren wederom zelf kunnen bellen. Nu blijkt zij ziek te zijn, en is mijn dossier overgedragen aan persoon nummer 4. Er is mij toegezegd dat deze binnen een week zal terugbellen. Kunt u zich voorstellen hoe ik me voel? Van het kastje naar de muur? Mijn ex-man zit inmiddels hoog en droog in zijn nieuwe appartement, ik slik slaappillen omdat ik niet meer kan functioneren omdat ik niet weet waar ik aan toe ben, mijn leven op pauze staat, ik niet meer kan slapen. Het duurt inmiddels meer dan een halfjaar, en ik ben het vertrouwen helemaal kwijt. Maar ik krijg straks wel een forse rekening als het eenmaal rond is. Waarvoor? Voor welke service?"*

2.5 Dezelfde dag heeft Adviseur gereageerd, verontschuldigingen aangeboden en aangegeven dat de aanvraag niet zou kunnen worden verstrekt op basis van het acceptatiebeleid. Omwille van een maatwerkoplossing en om de uitkoop van de ex-partner mogelijk te maken heeft Adviseur aangegeven dat er contact met haar zou worden opgenomen om te bekijken hoe een en ander toch zou kunnen rondkomen.

2.6 NIBC Direct heeft op 29 juli 2019 een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht op naam van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert matiging van de factuur tot een bedrag van € 900,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft een tijdlijn meegestuurd, waarin zij heeft opgesomd op welke momenten door medewerkers van Adviseur fouten zijn gemaakt. Zij neemt Adviseur kwalijk dat medewerkers afspraken (ook) aan haar ex-partner bevestigden en haar structureel slecht op de hoogte hielden van de voortgang. Diverse malen heeft zij zelf met Adviseur contact moeten opnemen om te vragen wat de stand van zaken was. Daarnaast bleken bedragen in de maandlastberekening niet te kloppen, is in een laat stadium een akte van verdeling opgemaakt en zijn daarna nogmaals verkeerde bedragen genoemd en bevestigingen aan haar ex-partner gezonden. Pas nadat zij de in overweging 2.3 genoemde klachtuiting aan Adviseur stuurde, is door Adviseur voortvarend gehandeld. Vanaf dat moment blijkt binnen enkele dagen een definitieve offerte mogelijk. Nadat uiteindelijk de akte gepasseerd is, wordt de premie voor de overlijdensrisicoverzekering van haar ex-partner van haar rekening afgeschreven en blijken formulieren daarvoor verkeerd te zijn ingevuld. Ook haar eigen polis blijkt verkeerd opgemaakt, waardoor zij opnieuw contact dient op te nemen met Adviseur.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag onder meer worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdspad van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte (informatie)verzoeken van de Bank binnen korte tijd aan Consument voorlegt.
Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-153, overweging 4.4.

4.2 Adviseur heeft aangegeven dat de oorspronkelijke medewerker met wie Consument contact had gedurende het aanvraagtraject, uit dienst is getreden. De medewerkers die het dossier vervolgens hebben bekeken, verkeerden in de veronderstelling dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid mogelijk zou zijn binnen het gangbare acceptatiebeleid dat volgt uit de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Toen bleek dat dit niet mogelijk was, werd een beroep gedaan op het verruimde beheerbeleid dat ingevolge de Nationale Hypotheek Garantie kan worden ingezet bij echtscheiding, werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. Binnen dat beleid bleek een ophoging van de hypotheek voor de uitkoop van de ex-partner niet mogelijk. Uiteindelijk heeft Adviseur zodoende een persoonlijke lening geadviseerd om die uitkoop mogelijk te maken. Op die manier is alsnog het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid gerealiseerd. Consument heeft die gang van zaken niet weersproken.

4.3 Adviseur heeft aangegeven dat de communicatie te wensen heeft overgelaten en erkent dat Consument beter geïnformeerd had moeten worden. Adviseur heeft erkend dat dit in het bijzonder geldt voor berichten die gedurende het traject aan haar ex-partner zijn gestuurd. Ook ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering zijn door Adviseur fouten gemaakt, die voorkomen hadden moeten worden. Adviseur heeft aangegeven hieruit lering te hebben getrokken en haar interne processen inmiddels te hebben aangepast.

4.4 De Commissie merkt op dat Consument de situatie als bijzonder stressvol heeft ervaren. Vanwege de gebrekkige informatievoorziening heeft Consument gevorderd dat het honorarium van Adviseur tot een bedrag van € 900,- zal worden gematigd. Naar het oordeel van de Commissie is voor een matiging van de adviesfactuur in de omstandigheden van dit geval geen aanleiding. Een dergelijke beperking van het honorarium kan plaatsvinden wanneer het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur aanspraak wenst te behouden op het gehele honorarium. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2015-217. Aangezien het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, vanwege de hiervoor in overweging 4.2 opgesomde omstandigheden, een relatief complex advies betreft, kan het traject niet als buitensporig lang worden bestempeld. Bovendien heeft Adviseur onweersproken gesteld normaliter voor dergelijke omzettingen een veel hoger tarief te hanteren.

In die omstandigheden kan het niet onaanvaardbaar worden geacht dat Adviseur aanspraak wenst te houden op gehele in rekening gebrachte honorarium van € 1.350,-., mede gezien het feit dat dit bedrag aanzienlijk lager is dan het normaliter door Adviseur in rekening te brengen bedrag.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.