Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0540
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2022
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 27 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur ten onrechte advieskosten bij hen in rekening heeft gebracht, aangezien zij op 19 juli 2021 hebben aangegeven geen advies te willen. De adviseur voert aan dat de consumenten daarna toch om advies hebben gevraagd en dat ze de advieskosten daarom toch zijn verschuldigd. Bovendien is het niet mogelijk om een hypotheekaanvraag te doen zonder adviesrapport, aldus de adviseur. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 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 Op 19 juli 2021 hebben de consumenten een oriënterend hypotheekgesprek met de adviseur gevoerd.

Tijdens dat gesprek hebben partijen twee overeenkomsten gesloten, één voor een persoonlijk advies ten behoeve van een nieuwe hypothecaire lening tegen betaling van een bedrag van € 1.950,- (hierna: de adviesovereenkomst) en één voor de begeleiding bij het afsluiten van de hypothecaire lening tegen betaling van een bedrag van € 450,-.

2.2 In de adviesovereenkomst staat het volgende vermeld:
"Besluit u na ondertekening van deze opdracht en voordat u het adviesrapport heeft ontvangen, dat u toch geen advies wilt? Dan betaalt u € 250,-."

2.3 Per e-mail van 19 juli 2021 schrijven de consumenten het volgende aan de adviseur:
"Waar ik nog mee zit is dat ik de meerwaarde van een 'persoonlijk advies' niet zo zie zitten. Eigenlijk weet ik het al.

Wil me daarom beperken tot een 'begeleiding van de hypotheek' en afzien van het 'persoonlijk advies'.

2.4 Op 20 juli 2021 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur, waarin (onder meer) de onder 2.3 genoemde e-mail is besproken.

2.5 Per e-mail van 21 juli 2021 schrijven de consumenten vervolgens het volgende aan de adviseur:
"Gisteren hebben we een prettig gesprek gehad. Het was naast een verkennend gesprek ook een adviserend gesprek over zaken welke wij belangrijk vinden.

Aan het einde van het gesprek kwam het contract op tafel waar ik het mezelf kwalijk neem geen vragen gesteld te hebben omdat ik niet helemaal helder had waarom dit 2 contracten zijn en wat eventuele andere mogelijkheden zijn. Eigenlijk nog steeds niet.

Onderstaande mail van jou, als verslag van dit eerste gesprek, bevat een aantal zaken welke we besproken hebben maar geeft mij een gevoel dat we onszelf hebben vastgelegd voor een hypotheek van NN voor 20 jaar lang. Dit gaat mij iets te snel.

Graag zou ik juist op dit punt een schriftelijk advies willen zien in de vorm van een top 3 aanbieders met 3 looptijden (10, 20, 30 jaar). Daarbij overwegingen waarom deze zo top is en met welke rentepercentage er gerekend wordt met de bruto maandlasten.

Zo hebben we het over BLG gehad en lijken ze een lager hypotheek tarief te rekenen dan NN maar kwamen we toch uit op NN. Waarom was dat?

Andere aandachtspunten bij de keus voor een verstrekker zijn:
· Extra aflossings mogelijkheden
· Mee financieren verbouwing

· *Overbruggingskrediet*
· *Keuze voor annuïteiten*

In de bijgesloten berekening houd je veel lagere kosten aan voor advies dan de kosten welke de SNS rekent (ongeveer 850 versus 2700). Zie ik dat goed? Lijkt mij dat dat aangepast moet worden.
(…)
Onze afspraak op 16 augustus zou ik willen verplaatsen zodat het hypotheek advies toegesneden kan worden op een meer heldere situatie tav.: prijs welke we krijgen voor ons huis, taxatie nieuwe huis, verbouwingskosten. Ik zat te denken aan 6 september."

2.6 Op 24 november 2021 wordt tijdens een gesprek op kantoor een adviesrapport aan de consumenten voorgelegd. De consumenten hebben deze niet ondertekend.

2.7 Op 14 december 2021 stuurt de adviseur de consumenten een factuur, waarin zowel de € 450,- voor de begeleiding als de € 1.950,- voor het hypotheekadvies zijn opgenomen.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 1.700,-.

2.9 De consumenten leggen hieraan ten grondslag dat zij per e-mail van 19 juli 2021 hebben laten weten af te zien van een persoonlijk advies. Desondanks heeft de adviseur toch een adviesrapport opgesteld. De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij hiervoor niet hoeven te betalen, omdat zij hier expliciet vanaf hebben gezien. Op grond van de adviesovereenkomst zijn de consumenten slechts een bedrag van € 250,- aan annuleringskosten verschuldigd.

2.10 De consumenten stellen daarnaast dat zij de houding van de adviseur niet altijd als professioneel hebben ervaren. Zo verzocht de adviseur de consumenten om op zijn computer in te loggen met hun DigiD-code, zag de adviseur de consumenten vooral als potentieel verdienmodel, moesten de consumenten meerdere malen dezelfde data aanleveren, bleek de oude hypotheek nog in het register te staan, belde de adviseur de werkgever van één van de consumenten voor nadere informatie, bracht hij onrust door steeds te bellen en moesten de consumenten de overeenkomsten tekenen zonder deze te kunnen doornemen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Advieskosten

3.1 Ter beoordeling staat allereerst of de consumenten gehouden zijn de advieskosten te voldoen. Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten hiertoe gehouden. Daarbij is het volgende van belang.

3.2 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de consumenten in hun e-mail van 19 juli 2021 hebben aangegeven geen advies te willen ontvangen. De consumenten betwisten daarnaast echter niet dat de adviseur reeds vanaf het oriëntatiegesprek heeft aangegeven dat een hypotheekaanvraag zonder advies in de situatie van de consumenten niet mogelijk is.

3.3 Op 20 juli 2021, de dag nadat de consumenten hebben aangegeven af te willen zien van het advies, hebben partijen telefonisch met elkaar gesproken. Het is de commissie onbekend wat er tijdens dit telefoongesprek precies is besproken, maar vaststaat dat de consumenten het traject met betrekking tot de hypotheekaanvraag na dit gesprek hebben doorgezet, ondanks het feit dat zij ervan op de hoogte waren dat een hypotheekaanvraag zonder advies volgens de adviseur niet mogelijk was.

3.4 Op 21 juli 2021 hebben de consumenten vervolgens een e-mail gestuurd naar de adviseur, waarin zij om een advies vragen omtrent de aan te vragen hypotheek, spreken over de kosten van het advies en aangeven de reeds geplande afspraak te willen verplaatsen vanwege het te ontvangen hypotheekadvies. Uit die e-mail blijkt dus niet (langer) dat de consumenten af willen zien van het hypotheekadvies; sterker, er worden daarin vraagpunten benoemd die juist onderdeel uit maken van een hypotheekadvies.

3.5 De consumenten stellen zich nog op het standpunt dat er tijdens het oriëntatiegesprek al adviezen zijn gegeven en dat voornoemde e-mail slechts was bedoeld om die adviezen ook op papier te krijgen. Bovendien was alles voor de consumenten na het oriëntatiegesprek al duidelijk, zodat een advies overbodig was, aldus de consumenten. Dit is door de adviseur betwist en blijkt ook niet uit de e-mail van 21 juli 2021. Uit die e-mail blijkt juist dat de consumenten na het oriëntatiegesprek nog (aanvullende) vragen hadden en graag een uitgebreider advies wilden. De consumenten stellen immers meerdere vragen in die e-mail. Dat het slechts ging om een vastlegging van hetgeen al was besproken blijkt niet uit die e-mail. Ook overigens blijkt dit nergens uit.

3.6 Gezien het feit dat de consumenten in op 21 juli 2021 zelf om hypotheekadvies hebben gevraagd, het hen bekend was dat een hypotheekaanvraag via de adviseur niet zonder advies mogelijk was en zij de hypotheekaanvraag toch hebben doorgezet, maakt de commissie op dat de consumenten ervoor hebben gekozen de hypotheekaanvraag mét advies (en de daarbij behorende kosten) door te zetten. Niet gesteld of gebleken is ook dat de adviseur er op enig moment mee heeft ingestemd om – in afwijking van hetgeen hij heeft aangegeven – de hypotheekaanvraag zonder advies voort te zetten. Uit de bepaling in de adviesovereenkomst blijkt ook niet expliciet dat een hypotheek-aanvraag zonder advies mogelijk is. Daarin staat slechts dat de opdracht met betrekking tot het hypotheekadvies kan worden geannuleerd, maar daaruit kan niet direct de conclusie worden getrokken dat de hypotheekaanvraag dan zonder advies wordt voortgezet.

3.7 Gezien het voorgaande hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd dat partijen zijn overeengekomen dat de hypotheekaanvraag zonder advies werd voortgezet. De consumenten wisten dat dit bij deze adviseur niet mogelijk was en hebben desondanks de hypotheekaanvraag doorgezet. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten dan ook ingestemd met de advieskosten en dienen zij deze te voldoen. De vordering wordt op dit punt afgewezen.

Professionaliteit adviseur

3.8 De consumenten hebben daarnaast nog enkele klachten over de professionaliteit van de adviseur. De bank voert met betrekking tot deze klacht als meest verstrekkende verweer aan dat deze klacht niet-behandelbaar moet worden verklaard, omdat de consumenten hier niet eerder over hebben geklaagd. Dit verweer slaagt niet. De bank is in de gelegenheid gesteld om op deze klacht te reageren, zowel bij verweer als bij dupliek, en is niet in haar belangen geschaad doordat de consumenten dit niet eerder hebben aangevoerd. De commissie zal derhalve ook deze klacht inhoudelijk behandelen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat sprake is geweest van een onprofessionele houding van de adviseur. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.10 Met betrekking tot het inloggen met de DigiD op de computer van de adviseur voert de adviseur aan dat dit niet ongewoon is, dat de computer van de adviseur is beveiligd en dat dit wordt gedaan zodat pensioengegevens en gegevens over het arbeidsverleden direct kunnen worden gedownload. Het komt de commissie wel enigszins merk-waardig voor dat de consumenten hiervoor op de computer van de adviseur dienen in te loggen. Deze stukken kunnen door de consumenten immers eenvoudig op andere wijze aan de adviseur worden toegezonden.

De commissie acht het dan ook niet onbegrijpelijk dat de consumenten zich hier niet prettig bij hebben gevoeld. Het had in dat geval echter wel op de weg van de consumenten gelegen om dit aan te geven en eventueel te weigeren om hieraan medewerking te verlenen. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consumenten dit hebben gedaan en dat de adviseur toch heeft aangedrongen om op zijn computer in te loggen. Dat de adviseur de gegevens van consumenten vervolgens heeft opgeslagen – voor zover dit mogelijk was – blijkt nergens uit, zodat ook niet is gebleken dat de consumenten door deze handelwijze op enige wijze zijn benadeeld.

3.11 Dat de adviseur de consumenten informeert over eventuele contacten die hij heeft met notarissen, taxateurs, leveranciers of verzekeraars komt de commissie niet vreemd voor. Het staat de consumenten vrij om hier al dan geen gebruik van te maken. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consumenten op enige wijze werden verplicht van de aangeboden diensten gebruik te maken. Ook hierin valt de adviseur geen verwijt te maken.

3.12 Dat de hypotheekaanvraag al was ingediend voordat de consumenten het advies-rapport hebben ontvangen valt de adviseur ook niet te verwijten. Een hypotheek-aanvraag kan – anders dan de consumenten stellen – voorafgaand aan het advies-rapport worden gedaan. De consumenten zitten op dat moment immers nog nergens aan vast.

3.13 Ook van het feit dat de adviseur naar aanleiding van de werkgeversverklaring contact heeft opgenomen met de werkgever van een van de consumenten valt de adviseur geen verwijt te maken. In een werkgeversverklaring is immers in zijn algemeenheid opgenomen dat voor verificatie contact opgenomen kan worden met de werkgever. Dit is – anders dan de consumenten stellen – niet ten behoeve van de werknemer maar ten behoeve van de derde die de werkgeversverklaring ontvangt. Onder die omstandigheid is het dan ook niet onbegrijpelijk dat de adviseur contact opneemt met de werkgever indien hij nog vragen heeft.

3.14 Dat het feit dat een oude hypothecaire lening niet is doorgehaald en de consumenten stukken via verschillende kanalen hebben moeten aanleveren tot enige schade bij de consumenten heeft geleid is niet gebleken. Ook hierin is aldus niet gebleken van een tekortkoming aan de zijde van de adviseur.

3.15 De consumenten verwijten de adviseur verder dat hij onrust bracht door steeds te bellen met de consumenten terwijl dit niet nodig was.

Voor zover hier al sprake van was is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consumenten op enig moment hebben aangegeven dit onprettig te vinden en hem hebben verzocht hiermee te stoppen. Hierin valt de adviseur dan ook niets te verwijten.

3.16 De consumenten voeren tot slot nog aan dat zij onvoldoende tijd hebben gehad de overeenkomsten door te nemen voordat zij deze tekenden. De consumenten hebben er zelf voor gekozen de overeenkomsten direct te ondertekenen. Indien zij van mening waren dat ze onvoldoende tijd hadden om deze zorgvuldig door te nemen, hadden zij hier vanaf moeten zien en dit op een later moment moeten doen. Dit valt de adviseur niet te verwijten.

3.17 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering ook op dit punt wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.