Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0114
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Qualiora Groep B.V., gevestigd te Waalre, verder te noemen Qualiora
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Niet behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft gebruik gemaakt van de dienstverlening van de adviseur, franchisenemer van Qualiora. De consument heeft gesteld dat de adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende verplichtingen tijdens het adviestraject waardoor de consument schade lijdt. De adviseur is inmiddels niet meer aangesloten bij Qualiora en voor de consument onbereikbaar gebleken. De consument heeft zich daarom tot de franchisegever Qualiora gewend met zijn klacht. Qualiora heeft zich op het standpunt gesteld dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten gemaakt door de adviseur tijdens het adviestraject omdat sprake is van juridisch en economisch zelfstandige entiteit. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat de klacht tegen Qualiora niet behandelbaar is.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Qualiora; 4) de repliek van de consument en 5) de aanvullende stukken van Qualiora; 6) de dupliek van Qualiora en 7) de reactie daarop van de consument.

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 Qualiora 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 in september 2018 gewend tot advieskantoor [naam advies-kantoor] (hierna: de adviseur) voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woonhuis. De adviseur was destijds lid van een franchiseorganisatie, Qualiora.

2.2 Tussen de consument en de adviseur is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Deze door partijen ondertekende overeenkomst maakt onderdeel uit van het dossier en dateert van 27 september 2018. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van de adviseur van toepassing.

2.3 Ten tijde van het adviestraject heeft de adviseur voor de consument berekeningen gemaakt waarbij hij zich heeft gebaseerd op op dat moment nog aanstaand nieuw beleid van geld-verstrekker Nationale Nederlanden over de tariefklasseindeling en renteopslagen voor hypotheken. Op 6 februari en op 28 maart 2019 heeft de adviseur de berekeningen aan de consument doen toekomen. In de e-mail van 28 maart 2019 aan de consument staat het volgende:

"Begin 2019 publiceerde NN op haar site dat ze de rente aanpassing naar beneden bij betere schuldverhouding, direct gaan uitvoeren ipv aan het einde van de rentevast periode. Op mijn vraag aan NN waarom dit nog niet te zien is in de rekenprogramma's, antwoorde ze dit: (sorry voor krom Nederlands van hun kant)

'Momenteel doen wij dat alleen aan het einde van de rvp of als de rente tussentijds zal wijzigen. Echter hebben wij aangegeven dat wij ook automatisch tussentijds de rente gaan aanpassen. Echter werken wij hier momenteel nog hard aan. Wij hopen uiterlijk eind 2e kwartaal 2019 met meer informatie hierover te komen.'

M.A.W., ze hebben wat vertraging. Concreet betekent dit dat je dit jaar bericht van hun zal krijgen dat dit automatisch gaat gebeuren. Ik heb het voor je nagerekend. Ze hebben een lagere rente-klasse en dat is als je schuld onder 90% van de getaxeerde waarde van het huis komt. Ik ben uitgegaan van € 310.000 waarde na verbouwing. De lagere risico klasse gaat dus in als de schuld onder de € 279.000 komt. (zie vergelijk). Dit is in 2022. Dan gaat de rente 0,2% naar beneden. In het vergelijk zie je wat dan de maandlast gaat worden. Ik heb voor de zekerheid aangetekend in het dossier dat we in 2022 een check uitvoeren. Maar gezien de info van NN, verwacht ik dat het later dit jaar wordt bevestigd aan jou en alle klanten, dat dit automatisch aangepast gaat worden.
In de tweede bijlage zie je de renteklassen van NN en een doorrekening van de lagere lasten. (…)"

2.4 Door tussenkomst van de adviseur is tussen de consument en Nationale Nederlanden een hypothecaire geldleningsovereenkomst tot stand gekomen en de akte daartoe is in april 2019 gepasseerd.

2.5 Na invoering van het nieuwe beleid van Nationale Nederlanden is de consument gebleken dat hij niet in aanmerking komt voor de tariefafslag zoals door de adviseur is voorgesteld. Hij heeft zich in maart 2021 hierover beklaagd bij Nationale Nederlanden en aangevoerd dat door zijn adviseur onjuiste informatie is verstrekt over de nieuwe tariefklasse- en opslagen-wijzigingen. Nationale Nederlanden heeft daarop gereageerd dat zij niet eerder dan op 27 juli 2019 het nieuwe beleid heeft gecommuniceerd en dat het nieuwe beleid voor die tijd onbekend was. Als de adviseur een andere berekening heeft gemaakt of onjuiste informatie heeft verstrekt is dat niet aan Nationale Nederlanden te wijten.

2.6 De consument heeft vervolgens de adviseur willen aanspreken voor de vermeende wanprestatie. De adviseur bleek inmiddels geen franchisenemer meer te zijn van Qualiora, en voor de consument onbereikbaar. De consument zich vervolgens met zijn klacht gewend tot Qualiora. Qualiora was de franchisegever van de adviseur ten tijde van het adviestraject en zij heeft de hypothecaire geldlening van de consument in beheer.

2.7 Qualiora heeft op de klacht van de consument gereageerd en de aansprakelijkheid afgewezen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft Qualiora zich op het standpunt gesteld dat zij niet de juiste partij is omdat de adviseur niet meer is aangesloten bij Qualiora. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de door de adviseur ten tijde van het adviestraject in februari en maart 2019 verstrekte informatie en berekeningen over de toekomstige wijzigingen van het opslagen- en tariefklassenbeleid van Nationale Nederlanden ten behoeve van zijn hypothecaire geldlening. De consument is voor het aangaan van de financiering uitgegaan van deze onjuiste informatie van de adviseur waardoor hij stelt schade te lijden. De door de adviseur voorgestelde renteafslag van 0,2% in 2022, zodra de getaxeerde waarde van het onderpand onder de 90% komt, is onjuist gebleken. Hij wenst zijn schade te verhalen op de adviseur, en nu dat niet mogelijk is, op de beheerder van zijn hypothecaire krediet en voormalig franchisegever van de adviseur: Qualiora. Hij heeft een schadevergoeding van € 6.900,- gevorderd. Dit bedrag ziet op het niet verkrijgen van de beoogde renteafslag van 0,2% vanaf 2022 tot einde looptijd van de hypotheek.

2.9 De consument verwijt Qualiora dat zij pas in de procedure bij Kifid het verweer heeft gevoerd dat zij niet de juiste partij is en niet aansprakelijk is voor het door de adviseur in 2019 gegeven advies.

Qualiora had hem daar bij de interne klachtenprocedure op moeten wijzen. In plaats daarvan heeft zij zich opgesteld als wederpartij door inhoudelijk op zijn klacht te reageren.

Het verweer

2.10 Qualiora heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument heeft zich beklaagd over het adviestraject bij de adviseur. Omdat de adviseur niet meer bereikbaar bleek voor de consument heeft hij zich gewend tot de voormalig franchisegever van de adviseur. Aan de commissie ligt, kort samengevat, als eerste de vraag voor of Qualiora als voormalig franchisegever van de adviseur aansprakelijk is voor de eventuele fouten van de adviseur. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de commissie als volgt.

Is de klacht van de consument tegen Qualiora behandelbaar?

3.2 In lijn met de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid nr. 2018-001A (te vinden op www.kifid.nl onder 'uitspraken') stelt de commissie voorop dat het uitgangspunt dient te zijn dat de consument een contractuele relatie in de vorm van een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW), is aangegaan met de adviseur. De adviseur trad als zelfstandige entiteit naar buiten met zijn eigen logo en voorwaarden.

3.3 Artikel 2:105 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) biedt de mogelijkheid aan franchiseondernemingen om financiële diensten te verstrekken op basis van een collectieve vergunning, verstrekt door de Autoriteit Financiële Marken (AFM). Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, werken de franchisenemers onder de vergunning van de franchisegever. In artikel 2:105 lid 3 Wft staat:

'Voor de toepassing van de afdelingen 2.2.5, 2.2.6, 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.2.11, 2.3.6 en 2.3.7 geldt het handelen en het nalaten te handelen van de aangesloten onderneming als het handelen onderscheidenlijk het nalaten te handelen van de rechtspersoon.'

3.4 De betreffende afdelingen zien op de naleving van door de AFM te verstrekken vergunningen. Ten aanzien hiervan geldt dat het handelen dan wel nalaten van de franchisenemer voor rekening van de franchisegever kan komen. Op basis hiervan dient de franchisegever ervoor te zorgen dat de franchisenemers zich aan deze bepalingen van de Wft houden. Deze gedragsvoorschriften hebben geen betrekking op de verantwoordelijkheid voor individueel gegeven adviezen waarbij de franchisegever niet betrokken was.

Met andere woorden: het gaat in artikel 2:105 lid 3 Wft niet om de civielrechtelijke aansprakelijkheid van de franchisegever of van haar franchisenemers.[1] De overeenkomst van opdracht is met de adviseur gesloten en uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat de adviseur uit naam van Qualiora heeft gehandeld of anderszins die indruk heeft gewekt. De stelling van de consument dat Qualiora ten tijde van de interne klachtenprocedure inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klacht en zich niet eerder dan bij de procedure bij Kifid op het standpunt heeft gesteld dat zij niet de juiste partij is maakt dit niet anders.

Conclusie

3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat Qualiora niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van de adviseur. De klacht van de consument tegen Qualiora is daarmee niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie stelt vast dat zij de klacht van de consument tegen Qualiora niet kan behandelen.

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.

[1] Zie uitspraak GC Kifid 2020-906, te vinden op www.kifid.nl.