Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0145
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 juli 2020
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen ieder afzonderlijk man of vrouw en samen consumenten
Tegen	: Terpstra Assurantiën & Hypotheken, gevestigd te Kampen, verder te noemen adviseur
Datum uitspraak	: 17 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Rechten en verplichtingen voortvloeiend uit overeenkomst van opdracht. Klacht over kwaliteit van de dienstverlening en de wijze van reageren daarop door adviseur. De gaandeweg het advies-en bemiddelingstraject door consumenten aan de orde gestelde aandachtspunten zijn door partijen opgelost en/of hebben niet tot schade geleid. Voor de door consumenten gewenste afdoening over de bejegening van adviseur, biedt het reglement geen ruimte.

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 en de nadere toelichting daarop van consumenten; 2) het verweerschrift van adviseur; 3) de repliek van consumenten; 4) de dupliek van 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 Consumenten en adviseur hebben gekozen voor bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben zich eind februari 2020 voor advies en bemiddeling ter zake de financiering van een woning tot (een contactpersoon van) adviseur gewend tegen betaling van een vergoeding van € 2.450,-.

2.2 Op 1 juni 2020 hebben consumenten de bij hen gerezen vragen over de kwaliteit van de dienstverlening adviseur gemaild. Adviseur heeft hierop in algemene zin gereageerd. Consumenten hebben daarop hun verzoek de gestelde vragen te beantwoorden herhaald (4 juni 2020).

2.3 Op 10 juni 2020 is door consumenten adviseur gemaild dat vanwege het uitblijven van een reactie op de door hen genoemde kritiekpunten de notaris is gevraagd diens nota niet op de dag van het transport op 15 juni 2020 te voldoen.

2.4 Op 11 juni 2020 is door adviseur consumenten per mail gevraagd telefonisch contact op te nemen. Consumenten hebben hierop dezelfde dag adviseur gemaild aan dat verzoek niet te voldoen omdat hen dat is geadviseerd; consumenten hebben herhaald op de eerder gestelde vragen een antwoord te willen ontvangen.

2.5 Op 12 juni 2020 is door adviseur aan consumenten een mail gestuurd met als bijlage een overzicht van de verstuurde mailcorrespondentie. Adviseur heeft geschreven de ontevredenheid van consumenten vervelend te vinden en daar vanwege de hoeveelheid aan correspondentie niet verder op in te gaan. In plaats daarvan is door adviseur voorgesteld een gesprek met de contactpersoon aan te gaan opdat consumenten hun wensen kunnen delen; eventuele aanvullende producten zullen kosteloos worden afgesloten. De notaris zal worden gevraagd de nota op de eindafrekening op te nemen, aldus adviseur.

2.6 Op 12 juni 2020 hebben consumenten hierop geantwoord en hun verzoek om inhoudelijk op de door hen genoemde punten in te gaan herhaald *"(…)ook wanneer u vindt dat wij het mis hebben. (…)"*.

2.7 Aan het eind van vrijdagmiddag 12 juni 2020 heeft de contactpersoon van adviseur consumenten gemaild op de hoogte te zijn van de mailwisseling en daarover graag met hen te willen spreken met het verzoek hem te bellen. Consumenten zijn niet op deze verzoeken ingegaan.

2.8 Op zaterdag 13 juni 2020 is door adviseur een mail gestuurd naar consumenten met als bijlage documenten die nodig zijn om een andere geldverstrekker te zoeken. Omdat consumenten niet willen betalen, zal hen ook niets in rekening worden gebracht; de geldlening is na contact met de bank op 'on hold' gezet, aldus adviseur. Een stap die door adviseur wordt betreurd. Als consumenten maandag 15 juni 2020 voor half negen bevestigen de kosten te betalen zal de notaris worden gebeld om aan te geven dat er gepasseerd kan worden. Adviseur heeft verder geschreven*"(…) Achteraf kunt u het bedrag aanvechten. Dat is uw goed recht. Maar het kan niet zo zijn dat u vooraf op eigen houtje maar beslist om niet te betalen."*.

2.9 Consumenten hebben adviseur dezelfde dag voor zover relevant gemaild van plan te zijn de nota te voldoen zodra hun vragen zijn beantwoord. Consumenten hebben verder uitgelegd de communicatie per mail te laten verlopen omdat in het verleden sprake is geweest van miscommunicatie.

2.10 In zijn reactie van diezelfde dag hierop is door adviseur geschreven bij zijn eerder standpunt te blijven (zie hiervoor onder 2.8).

2.11 Op de dag van het transport van de aktes is door adviseur antwoord gegeven op de door consumenten gestelde vragen. Het transport is doorgegaan en de nota van de adviseur is, overeenkomstig zijn aanbod de afgesproken vergoeding met € 175,- te verlagen, voldaan.

2.12 Adviseur heeft na kennisneming van de klacht aangeboden het restant van de vordering ter zake de elders afgesloten schadeverzekeringen van € 270,- te betalen; consumenten hebben laten weten van dit aanbod geen gebruik te zullen maken.

De klacht en vordering

2.13 Consumenten hebben in eerste instantie betaling door de adviseur van het restant bedrag aan gemaakte kosten voor het elders afsluiten van schadeverzekeringen van € 270,- gevorderd; gaandeweg de procedure en na kennisneming van het aanbod van de adviseur hebben consumenten laten weten dat met dit bedrag de klacht over de inhoud van de klacht mogelijk wel als afgerond kan worden beschouwd doch dat dit niet opgaat voor de bejegening van adviseur. Consumenten wensen dat adviseur voor diens handelen wordt berispt.

2.14 Over de kwaliteit van de dienstverlening is door consumenten gesteld dat ze moesten nabellen, adviseur meer dan eens hebben verzocht uitstel van de financieel ontbindende voorwaarde aan te vragen, adviseur buiten hun medeweten om met de verkopende makelaar heeft gecommuniceerd, de offerte die fouten bevatte onvoldoende is gecontroleerd, adviseur moesten herinneren een aanbod voor de schadeverzekeringen te verzorgen. Verder is door consumenten opgemerkt dat over het aflopen van het renteaanbod en de aanstaande overdracht niets van adviseur is gehoord. Consumenten hebben voorts toegelicht een andere partij voor het afsluiten van de schadeverzekeringen te hebben benaderd tegen betaling van € 150,-. Die andere partij zou hen hebben verteld dat een arbeidsongeschikt-heidsverzekering een verplicht gespreksonderwerp is waaraan in het adviesrapport aandacht moet worden besteed; een rapport dat ze niet hebben ontvangen.

2.15 Over de handelwijze van adviseur is door consumenten aangevoerd dat hij hen over het betalen van de nota onder druk heeft gezet en over het ‘on hold’ zetten van de geldlening niet de waarheid heeft gesproken.

De geldverstrekker heeft namelijk enkele dagen vóór het transport per sms geschreven het leenbedrag naar de notaris te hebben overgemaakt. Hiernaast heeft de notaris consumenten 's morgens vóór het passeren van de aktes bevestigd dat er geen obstakels waren.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Maatstaf

3.1 In deze klachtprocedure is geklaagd over de uitvoering van de overeenkomst van dienstverlening, zowel op het inhoudelijke vlak als op het vlak van bejegening. De overeenkomst van dienstverlening is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht. Op grond van de wet (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek) dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit houdt concreet in dat adviseur bij diens uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1. De vraag of in een bepaald geval sprake is van schending van de hiervoor genoemde norm wordt beantwoord aan de hand van alle omstandigheden in dat desbetreffende geval.

Kwaliteit van de dienstverlening

3.2 Wat de klachten over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening betreft, wordt het volgende overwogen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de afgesloten financiering aansluit op de wensen van consumenten. Ook staat vast dat adviseur consumenten op een onjuistheid in het koopcontract heeft gewezen. De door consumenten geuite kritiekpunten ter zake het verlengen van de termijn van het financieringsvoorbehoud zijn en het aanpassen van de offerte, zijn al dan niet in onderling overleg en/of nadat consumenten hierover bij adviseur navraag hebben gedaan, opgelost en hebben niet tot schade geleid.

3.3 Wat het klachtonderdeel gericht op het contact tussen de makelaar van de verkoper en adviseur betreft is het feit dat het de makelaar was die met adviseur contact heeft gezocht geen punt van discussie. De inhoud van dat gesprek houdt partijen verdeeld. Wat toen is besproken en of en zo ja op welke wijze dit tijdens de onderhandelingen tussen consumenten en de verkoper een rol heeft gespeeld is niet op basis van het dossier te achterhalen; partijen spreken elkaar op dit punt tegen. Het dossier biedt geen steun voor dit klachtonderdeel.

3.4 Wat het klachtonderdeel gericht op het niet tijdig verstrekken van het adviesrapport betreft oordeelt de commissie dat het adviestraject zodanig dient te zijn ingericht dat dit traject wordt afgesloten met het aanbieden van dat rapport voordat adviseur tot bemiddeling overgaat. Consumenten zijn alsdan in de gelegenheid het advies te bestuderen voordat de hypothecaire geldlening wordt afgesloten, zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nr. 2018-276. In dit geval is echter gesteld noch aannemelijk geworden dat consumenten door het niet tijdig ontvangen van het rapport schade hebben geleden; het renteaanbod was reeds besproken en de daarop gebaseerde financiering is in overeenstemming met hun wensen gebleken.

3.5 Wat het aanbieden van de schadeverzekeringen betreft volgt uit het dossier dat daarover op een later moment zou worden gesproken. Het is feitelijk juist dat consumenten adviseur hierover hebben gerappelleerd en dat deze hen een aanbod heeft gedaan en daarbij heeft gevraagd naar hun wensen over de dekking voor de overlijdensrisicoverzekering. Partijen spreken elkaar tegen over de arbeidsongeschiktheidsverzekering; consumenten stellen dat adviseur niet hierover met hen heeft gesproken; adviseur stelt dit, althans in algemene zin, wel te hebben gedaan. Feit is dat partijen op het al dan niet afsluiten van deze verzekering niet meer zijn teruggekomen; dat het tussen hen ontstane ongenoegen hieraan debet is geweest is niet uit te sluiten.

3.6 Met adviseur kan de commissie het klachtonderdeel gericht op het uitblijven van contact over de aflopende termijn van het renteaanbod en de aanstaande overdracht, niet plaatsen. De passeerdatum was reeds gepland op 15 juni 2020 en het renteaanbod zou daarna namelijk op 22 juni 2020 verlopen. In het geval bij consumenten behoefte voor overleg bestond had het op hun weg gelegen hierover met adviseur contact op te nemen.

3.7 De conclusie over de inhoudelijke klachten dient derhalve te luiden dat die gedeeltelijk terechte kritiek gaandeweg het advies-bemiddelingstraject is opgelost en/of niet tot enige schade heeft geleid met als gevolg dat daar geen schadeplichtigheid voor adviseur uit voortvloeit.

Bejegening

3.8 Wat de klacht over de bejegening betreft en de daarop door consumenten gewenste geachte afdoening, wordt het volgende overwogen.

3.9 Het contact over de inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening heeft voor beide partijen tot de nodige irritatie geleid. Adviseur wilde met consumenten in gesprek om de lucht te klaren.

Consumenten wilden dat niet en hielden vast aan schriftelijk contact; in eerste instantie omdat hen dit zou zijn geadviseerd en later vanwege eerdere miscommunicatie met adviseur. Wat hier ook van zij: adviseur had direct op de vragen van consumenten kunnen reageren en daarmee de voor hen gewenste helderheid kunnen scheppen.

3.10 Los hiervan wordt van belang geacht dat consumenten de afspraak over het voldoen van hun betalingsverplichting eenzijdig en zonder voorafgaande waarschuwing hebben gewijzigd. Wat de handelwijze van adviseur betreft is van belang dat deze als opdrachtnemer bevoegd is de overeenkomst van opdracht op te zeggen als er sprake is van een gewichtige reden (zie hiervoor artikel 7:402 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De commissie komt aan de beantwoording van de vraag of daarvan in dit geval sprake was niet toe. Allereerst omdat de overeenkomst niet is opgezegd. Adviseur heeft op de geuite kritiek gereageerd en consumenten zijn hun betalingsverplichting nagekomen. Wat van dit alles ook moge zijn, het reglement van Kifid biedt geen ruimte voor het geven van een berisping. Dit klachtonderdeel kan dus niet gehonoreerd worden.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 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.