Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-206
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen "Adviseur"
Datum uitspraak	: 28 maart 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument wendt zich tot Adviseur voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Consument is niet tevreden over de offerte die Adviseur haar aanbiedt. Bovendien is Consument niet tevreden over de fouten die Adviseur heeft gemaakt. De Adviseur interpreteert het ongenoegen van Consument als de wens tot beëindiging van de tussen hen geldende overeenkomst en brengt annuleringskosten in rekening. Aangezien Consument niet door middel van een expliciet verzoek de opdracht zelf heeft beëindigd, is de Commissie van oordeel dat artikel 7:411 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is. Op basis van dit artikel heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijk vast te stellen deel van het loon, indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend. Niet is gebleken dat de in rekening gebrachte kosten onredelijk of onbillijk zijn. Daarbij ziet de Commissie, hoewel het handelen van de Adviseur slordig genoemd kan worden, geen aanleiding om te concluderen dat Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. De Commissie wijst hiermee de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 21 maart 2017;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van de Adviseur d.d. 12 december 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen Consument en de Adviseur is op 3 januari 2017 een 'opdracht tot dienstverlening' (hierna 'de overeenkomst') tot stand gekomen. Uit de overeenkomst volgt voor zover relevant:

NBG Advies en/of bemiddeling
Hypotheek
× Aankoop en oversluiten*
Hoofdelijk ontslag*
Interne omzetting/verhoging*
Execution only*
** Tarief op basis van uw keuzes*

Annuleringskosten NBG
Indien u de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt, bent u annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren.

Hypotheek

Eerste analyse is opgeleverd	:	€ 295
Financieel plan is opgeleverd	:	Kosten advies
Financieel plan is opgeleverd en hypotheek is aangevraagd	:	Kosten advies + € 195
Financieel plan is opgeleverd en indicatieve offerte getekend	:	Kosten advies + bemiddeling
Rente mutatie en/of Hersteladvies en/of Consumptief krediet:		Kosten advies en bemiddeling

Execution only

Scan is uitgevoerd	:	€ 195
Hypotheekvergelijk is uitgevoerd	:	€ 195
Scan is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan en bemiddeling
Scan en vergelijk is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan, vergelijk en bemiddeling

Annuleringskosten derde partijen

Taxatie is niet gedaan, enkel vooronderzoek naar de waarde	:	€ 150
Taxatierapport is opgemaakt	:	Kosten taxatie
Rapport bouwkundige keuring is opgemaakt	:	Kosten bouwkundige keuring
Bankgarantie is gesteld	:	Kosten bankgarantie
Financiële analyse jaarcijfers is opgemaakt	:	Kosten financiële analyse jaarcijfers

Ondertekening
Door ondertekening van dit formulier geeft u opdracht aan NBG voor het uitvoeren van de gekozen advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden, alsmede de gekozen diensten door derden te laten uitvoeren.
Ondertekening houdt tegelijkertijd in dat u:
- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen NBG dienst(en): € 1.840,--;
- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen diensten door derde partijen;
- Akkoord gaat met de geldende annuleringskosten, in geval deze opdracht (deels) wordt geannuleerd;
- Akkoord gaat met de algemene voorwaarden van NBG (www.nbg.nl/algemene-voorwaarden);
- Verklaart de door NBG beschikbaar gestelde dienstverleningsdocumenten te hebben gelezen;
- Verklaart, in alle gevallen, de gevraagde informatie en documenten voor uitvoering van advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden juist, volledig en tijdig te verstrekken.

2.2 Op 26 januari 2017 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur:

(10:42) E-mail van de Adviseur een Consument:
"*zoals beloofd doe ik je hierbij de voorstellen toekomen conform de door jouw gevraagde opzet.*"

(12:04) E-mail van Consument aan de Adviseur:
"*Een snelle vraag, waarom ABN? Ik wil lager rente, op jullie website er zijn veel aanbieder met rente rond 2 %. Ik wil graat niet ABN, want ik heb goede contact met ABN en kan zelf regelen als ik ABN wil. En de hypotheeksoms die ik wil is EUR 275,500.*"

(12:20) E-mail van de Adviseur aan Consument:
"*Ik ga nogmaals een keer voor je bellen maar een van de redenen dat ik bij de meeste partijen de aanvraag niet kan doen is het feit dat ik een offerte nodig heb die 6 maanden geldig is.*

De meeste partijen hebben allemaal een geldigheidsduur die korter is als 6 maanden. Je gaat ook passeren op 25-07 en dat is een flink eind weg in de toekomst."

(13:21) E-mail van de Adviseur van Consument:
"*Ik heb alles inmiddels wederom nagebeld en alle banken die boven de ABN staan met een lagere rente en die tevens een geldigheidsduur hebben op de offerte van 6 maanden gesproken. Op basis van 10 jaar vast is ABN nog steeds de goedkoopste partij. Op basis van 20 jaar heb ik 1 bank gevonden die het wil doen (NN) echter mag ik hier het inkomen bruteren en verhogen met 30 % maar ik moet ook een afslag rekenen van 10 % omdat ik je als flexwerker moet bestempelen. Je hebt immers een tijdelijk contract. Daardoor is de lening hier haalbaar op inkomen.*"

(14:05) E-mail van Consument aan de Adviseur:
"*In de werkgeververklaring staat dat ik onbepaalde contract heb van mijn werkgever. Ik kan niet mee eens met jouw voorstel. Vorige keer, je hebt een offerte van NIBC, ik geloof ABN is niet de enige partij, toch? (…)*"

(14:22) E-mail van de Adviseur aan Consument:
"*bij 10 jaar is ABN de beste optie. Je moet rekening houden met het feit dat de offerte ook 6 maanden geldig moet zijn. Dit kan simpelweg niet bij alle banken. Bij NIBC is de offerte maximaal 4 maanden geldig dus dat gaat dan al niet. De meeste banken met een lagere rente kennen een beperkte geldigheidsduur die zeker geen 6 maanden is.*

Als jouw contract inderdaad vast is dan kan Nationale Nederlanden wel op 20 jaar vast.
(…)
Verder dien je er rekening mee te houden dat je nu een netto inkomen hebt en geen bruto inkomen. Om de hypotheek passend te krijgen moet ik je inkomen bruto maken. Dat kan bij ABN met een factor 1,4 en bij NN kan ik het verhogen met 30 %. Dit kan bijna bij geen enkele bank. Wel bij ABN en NN."

(14:30) E-mail van Consument aan de Adviseur:
"*Ik denk de offerte kan 1x verlengd worden bij de meeste aanbieders, toch? Nee dat is niet het geval, 6 maanden is best een lange looptijd en is niet mogelijk bij alle banken, zeker niet bij de hele goedkope. Als ik ABN 2,7 % niet wil, hoe kan ik NN met 3,4 willen? Mocht je eventueel 20 jaar willen dan is dat een goedkopere optie. Als je niet hoef mijn salaries te bruteren, wat is de beste rente kan je me geven? wat is de max hypotheeksoms kan ik krijgen? So ik weet hoeveel Eigengeld moet ik hebben. als ik uitga van een offerte met een geldigheids duur van 6 maanden (die heb ik gewoon nodig) dan is de rente voor 10 jaar 2,2 % echter is de maximale hypotheek dan E 228.305,–. Het inkomen moet dus gebruteerd worden om de lening rond te krijgen.*"

2.3 Op 26 januari 2017 heeft de Adviseur een financieel rapport opgesteld, waarin onder meer het volgende is opgenomen:

Uw benodigde financiering en maximale hypotheek

FINANCIERING VAN DE WONING	
Koopsom woning k.k.	€ 275.500
Aankoopkosten	€ 6.110
Totale financieringskosten	€ 3.095
Overige kosten	€ 0
Inbreng eigen middelen/overwaarde	€ 6.450
Totaal benodigde hypotheek	**€ 278.255**
Maximale hypotheek op dit onderpand	*€ 278.255*

VERANTWOORDE WOONLASTEN	
Bruto maandinkomen mevr. [redacted]	€ 6.388
Maximaal verantwoorde hypotheek	**€ 354.475**

2.4 Op 27 januari 2017 stuurt de Adviseur Consument een factuur voor een bedrag van € 295,- met als omschrijving 'Eerste analyse'.

2.5 Op 27 januari 2017 heeft Consument per e-mail gereageerd op de factuur. De e-mail luidt voor zover relevant:
"*Ik heb al aangegeven aan [naam medewerker] dat ik niet mee eens is met de factuur. Ik annuleer het niet, zijn voorstel is gewoon niet goed en hij kan niet andere voorstel aan me geven. Wat mijn betreft de opdracht is niet voldaan. Ik hoop dat er is begrip hiervoor. Ik ben diep teleurgesteld dat dit moet gebeuren. Bedankt voor je attentie.*"

2.6 Op 30 januari 2017 heeft de Adviseur een e-mail aan Consument toegestuurd. Hierin staat voor zover relevant:
"*Je annuleert wel degelijk de opdracht. (…)*
Jij bent van mening elders een beter voorstel te kunnen krijgen. Dat staat je uiteraard vrij. Op het moment dat jij daarvoor kiest en dus elders advies in gaat winnen middels een second opinion dan stopt de gegeven opdracht bij ons en sluiten wij het dossier (…)
De annuleringsnota dien je gewoon te voldoen. Ik heb je al eerder aangegeven dat wij niet meer voor niets werken. Daar blijf ik bij."

2.7 Op 9 maart 2017 heeft Consument haar klacht gericht aan de directie van de Adviseur.

2.8 Op 15 maart 2017 heeft (de directie van) de Adviseur per brief gereageerd op de klacht. In de brief geeft de Adviseur aan dat er geen aanleiding is gebleken tot matiging van de in rekening gebrachte kosten van de eerste analyse.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert intrekking dan wel matiging van de annuleringskosten ad € 295,-. Verder vordert Consument € 18,- aan kosten die zij heeft moeten maken voor het versturen van brieven aan de Adviseur en het incassobureau. Tot slot vordert Consument verwijdering van haar gegevens uit de database van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen

- De Adviseur is ten onrechte ervan uitgegaan dat Consument een arbeidscontract had voor bepaalde tijd. Bovendien gaf Consument de Adviseur opdracht voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 275.500,-, aangezien ze zelf de kosten koper zou betalen. De Adviseur deed Consument echter een voorstel gebaseerd op een hoofdsom van € 278.255,-. De Adviseur heeft zich zodoende onvoldoende verdiept in de gegevens van Consument. De Adviseur is hiermee tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst.
- Consument heeft op de website van andere hypotheekaanbieders gezien dat het mogelijk is om hypotheekoffertes op te vragen met een kortere geldigheidsduur dan zes maanden en de mogelijkheid tot verlenging. De Adviseur heeft echter aangegeven dat vereist is dat Consument een hypotheekofferte voor zes maanden dient te hebben en dat geldverstrekkers met offertes met een kortere geldigheidsduur geen optie zouden zijn. Daarbij heeft de Adviseur gesteld dat Consument met haar inkomen slechts € 219.395,- zou kunnen lenen. Consument echter heeft op internet berekend dat zij met een bruto-inkomen van € 54.750,- tot een bedrag van € 250.000,- kan lenen. De Adviseur is ten onrechte ervan uitgegaan dat Consument slechts in aanmerking komt voor een lager te lenen bedrag. Consument stelt dat de Adviseur haar heeft voorzien van onjuist informatie en haar hiermee heeft misleid.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 Centraal staat de vraag of de Adviseur bij Consument kosten in rekening mocht brengen op het moment dat de opdracht door Adviseur werd geannuleerd. De Commissie overweegt hiertoe het volgende.

4.2 De Commissie stelt vast dat de rechtsverhouding tussen partijen zich kwalificeert als een overeenkomst van opdracht. Op grond van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW) rust op de Adviseur een zorgplicht voor de uitvoering van de opdracht ten behoeve van Consument. Dit houdt onder meer in dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie o.a. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375). Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij naar beste weten en kunnen de financiële belangen van zijn cliënten behartigt.

4.3 Door ondertekening van ‘de opdracht tot dienstverlening’ is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen. Op grond hiervan is Consument verplicht een bedrag van € 1.840,- te voldoen aan de Adviseur voor de te verrichten werkzaamheden. In de overeenkomst is opgenomen dat de Adviseur annuleringskosten in rekening brengt indien de opdrachtgever - oftewel Consument - de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren.

4.4 Consument heeft geklaagd dat Adviseur twee grove fouten heeft gemaakt in zijn advies. Zo heeft de Adviseur ten onrechte de aanname gedaan dat Consument een tijdelijk arbeidscontract had en heeft hij een hypotheeksom gehanteerd van € 278.255,- in plaats van €275.500,-. Doordat de Adviseur zich onvoldoende heeft verdiept in de gegevens van Consument, is hij volgens Consument tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Hierover merkt de Commissie op dat uit de bewoordingen van de Adviseur in zijn e-mails van 26 januari 2017 om 13:21 en 14:22 weliswaar kan worden afgeleid dat de Adviseur ten onrechte aannam dat Consument een tijdelijk arbeidscontract had, maar daaruit volgt niet dat de verkeerde aanname (nadelige) gevolgen heeft gehad voor het advies aan Consument. De Adviseur heeft gesteld dat bij een vast arbeidscontract Nationale-Nederlanden ook een optie was voor Consument. Dat een iets te hoog leenbedrag in het advies is verwerkt, betekent evenmin dat Consument is benadeeld. De Commissie ziet, hoewel het handelen van de Adviseur slordig genoemd kan worden, op basis hiervan geen reden om te concluderen dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst.

4.5 De Commissie stelt vast op basis van het e-mailcontact tussen partijen op 27 januari 2017 dat de Adviseur en Consument van mening verschillen of de opdracht door Consument is geannuleerd. De Adviseur heeft in zijn e-mailbericht op 27 januari 2017 echter aangegeven dat hij overgaat tot het sluiten van het dossier van Consument. De reden die de Adviseur hiervoor heeft gegeven is de onvrede die Consument heeft geuit over het gegeven voorstel van de Adviseur evenals de onvrede over de kennis en deskundigheid van de Adviseur. Consument legt zich neer bij het sluiten van het dossier, maar betoogt dat de Adviseur de overeenkomst heeft geannuleerd. Nu het sluiten van het dossier niet is gedaan op basis een expliciet verzoek van Consument, staat naar het oordeel van de Commissie niet voldoende vast dat sprake is van (gedeeltelijke) intrekking van de opdracht door de opdrachtgever. Er is dan ook geen sprake van annuleringskosten zoals vermeld in de opdracht.

4.6 De Adviseur heeft bij de beëindiging van de overeenkomst een bedrag van € 295,- in rekening gebracht bij Consument voor zijn verrichte werkzaamheden. De Commissie is van oordeel dat artikel 7:411 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek hierop van toepassing is. In het artikel staat: "*Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.*" Vaststaat dat de Adviseur een financiële analyse heeft gemaakt van de gegevens van Consument en op basis daarvan een aanvraag heeft gedaan bij meerdere geldverstrekkers. Dat Consument zich niet kon vinden in de door bemiddeling van de Adviseur uitgebrachte offerte, maakt de in rekening gebrachte kosten door de Adviseur niet onredelijk of onbillijk.

4.7 Aanvullend heeft Consument aangevoerd dat zij, voor haar eigen geruststelling, van de Adviseur vordert dat hij overgaat tot verwijdering van haar gegevens uit de database.

Hierover merkt de Commissie op dat in artikel 32a lid 2 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) is opgenomen dat een adviseur, die het aanbevolen financiële product niet tevens aanbiedt aan de consument, gehouden is de gegevens die hij heeft ingewonnen voor de duur van ten minste vijf jaren vanaf het moment van advisering te bewaren. Nu Consument bovendien geen nadere motivering heeft gegeven voor haar vordering, kan de Commissie deze vordering niet toewijzen.

4.8 Gelet op de bovengenoemde omstandigheden, is de Commissie van oordeel dat niet is gebleken van omstandigheden waarin de Adviseur zich niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mag worden. Derhalve is niet gebleken dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de (overige) vorderingen van Consument toe te wijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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 46 van het Reglement.