

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-477
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 december 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Het Nederlands Hypotheken Netwerk B.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 1 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een overeenkomst van opdracht gesloten met Adviseur, waarin is bepaald dat zij voor de diensten van Adviseur een bedrag van € 850,- verschuldigd zijn. Consumenten hebben de opdracht ingetrokken. De Commissie oordeelt dat er geen grond is de vergoeding van € 850,- te matigen of te laten vervallen.

1. Procesverloop

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

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

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben op 1 augustus 2017 met Adviseur een opdracht gesloten tot advies en bemiddeling in verband met het oversluiten van een hypotheekovereenkomst.

2.2 Voor deze werkzaamheden heeft Adviseur een tarief gerekend van € 850,-. Onder “Voortijdige beëindiging van de opdracht” staat in de overeenkomst van opdracht het volgende:

Indien u, voordat bemiddeling door het Nederlands Hypotheken Netwerk heeft geleid tot afsluiting door u van een hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Het Nederlands Hypotheken Netwerk raakt u een honorarium verschuldigd van € 850,00. Daarvoor ontvangt u dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd.

2.3 Op 22 augustus 2017 heeft Adviseur het hypotheekadvies geleverd per e-mail. Dezelfde avond hebben Consumenten per e-mail gereageerd en aangegeven dat het advies vol fouten staat. Na een opsomming van de fouten, hebben Consumenten deze e-mail besloten met het volgende: “U begrijpt dat na dit broddelwerk gezien te hebben wij geen enkel vertrouwen meer hebben in een de zaak en trekken de opdracht voor oversluiten van onze hypotheek bij deze in.”

2.4 Adviseur heeft op 23 augustus 2017 als volgt gereageerd op de e-mail van Consumenten:

Excuus voor het ongemak over uw hypotheekadvies, er is inderdaad een fout in het systeem geslopen.

De fout die er in is geslopen is dat bij het omzet naar uw man als aanvrager de geboortedatum van u 1958 i.p.v. 1956 .

Hierdoor is het systeem in met een verkeerde geboortedatum gaan rekenen.

Ook is het ouderdomspensioen van u man niet aan uw man gekoppeld.

Ik snap dat u dit vervelend vindt, en dat het advies langer dan normaal op zich heeft laten wachten.

Deze vertraging heeft er mee te maken dat ik uw dossier in de software moest omzetten naar uw man, en omdat in de inventarisatie en het klantprofiel handmatig heb moeten invoeren.

Dit beide zijn extra arbeidsintensieve handelingen, en deze doen wij voor u als service.

Ik vind uw reactie dan ook niet op zijn plaats, en ook uw eerste mail waarin u uw beklag doe over de langere wachttijd.

Als er 2 fouten door extra handelen zijn, waardoor de fouten worden opgelost en u dan gelijk de opdracht intrekt is bijzonder overdreven.

Ik ga hier dus ook niet mee akkoord, u mag mij op een fout wijzen, maar u moet dan wel iemand in de gelegenheid stellen deze fout te verbeteren.

Ik heb de fouten voor u gecorrigeerd, maar let op de het netto inkomen wordt ook de hypotheek mee genomen.

Hierdoor zijn er andere bedragen als waar u zelf mee rekent.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, ontheffing van de verplichting tot betaling van de advieskosten van € 850,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft Adviseur een rekening gestuurd voor niet-geleverde diensten. Consumenten waren van plan hun hypothecaire geldlening over te sluiten. Na een zoektocht op internet naar informatie zijn zij uitgekomen bij Adviseur. In juni heeft een telefonisch adviesgesprek plaatsgevonden. Daarna heeft Adviseur informatie opgevraagd om een financieel rapport op te maken. Toen volgde een radiostilte. Consumenten hebben zelf gerappelleerd bij Adviseur op 21 augustus 2017. Eén dag later heeft Adviseur het rapport toegestuurd waarin alleen de naam en adres van Consumenten correct waren ingevuld. Hierdoor is een vertrouwensbreuk ontstaan bij Consumenten, die ertoe heeft geleid dat Consumenten hebben medegedeeld niet langer met Adviseur door te willen. Dat Adviseur vervolgens een verbeterde versie van het financieel rapport heeft gezonden, achten Consumenten irrelevant. Consumenten stellen dat het vanwege de grote fouten die in het initiële rapport te vinden waren naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Adviseur aanspraak wenst te houden op de kosten van € 850,- voor de verleende diensten.

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 Consumenten hebben gesteld dat zij de kosten van € 850,- niet hoeven te betalen. De daarvoor gegeven redenen zijn dat Adviseur er eerst te lang over heeft gedaan en vervolgens een financieel rapport aanleverde dat ondermaats was. Deze gronden zijn door Adviseur niet ontkend, waardoor de Commissie ze als leidend in haar beoordeling betreft.

4.2 Volgens artikel 7:408 van het Burgerlijk Wetboek mocht de overeenkomst van opdracht door Consumenten worden opgezegd. In de in overweging 2.2 aangehaalde bepaling uit de overeenkomst is bepaald dat Consumenten in een dergelijk geval kosten verschuldigd zijn van € 850,-.

In beginsel zijn Consumenten daarom de overeengekomen advieskosten van € 850,- verschuldigd.

4.3 De Commissie merkt op dat er in die omstandigheden geen aanleiding bestaat de advieskosten te matigen. Daarvoor zou vereist zijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn dat Adviseur aanspraak houdt op het gehele honorarium (GC Kifid 2015-217). In de gegeven omstandigheden is voor het – overigens niet buitensporige – honorarium van € 850,- een financieel rapport aangeleverd. Nadat Consumenten hun onvrede uitspraken over de gemaakte fouten in het initiële rapport heeft Adviseur dat rapport binnen bekwame tijd hersteld. De Commissie acht de gemaakte fouten niet van dien aard, dat daar een vergoeding van advieskosten aan verbonden zou moeten worden. Bovendien is niet gebleken dat er door toedoen van Adviseur bepaalde termijnen niet gehaald zijn, waardoor Consumenten schade hebben geleden.

4.4 De conclusie is dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.