

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-766 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Bles & Van der Does Assurantiën B.V., gevestigd te Enschede, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 10 december 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft, ten behoeve van het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woning, de Adviseur ingeschakeld. Zij beklagt zich over zijn dienstverlening tijdens het adviestraject. De kern van de klacht is dat de Adviseur haar in een laat stadium heeft geïnformeerd over een verplicht af te nemen serviceabonnement voor het beheer van de producten die via hem worden afgesloten. Consument heeft de opdracht geannuleerd en vordert dat de overeenkomst met de Adviseur wordt vernietigd, dan wel dat zij het door de Adviseur gefactureerde bedrag voor de werkzaamheden niet verschuldigd is. Het beroep op vernietiging van de overeenkomst slaagt niet. De Commissie ziet wel aanleiding om de advieskosten te matigen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 20 december 2017; 4 januari 2018; 15 januari 2018; 14 februari 2018; 26 april 2018 en 30 april 2018.
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur en
- de reactie hierop van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Adviseur is echter niet-bindend aangesloten. Dit brengt mee dat de uitspraak niet bindend is.

De Commissie is, mede omdat Consument heeft verklaard het niet op prijs te stellen om te worden uitgenodigd voor een hoorzitting, van oordeel dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2017 de Adviseur benaderd voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woning. De Adviseur heeft Consument op 28 februari 2017 een afspraakbevestiging gestuurd. In deze brief staat het volgende opgenomen.

(...)

*Hierbij bevestigen wij de afspraak met de heer [X] van ons kantoor.*

(...)

*Tijdens dit gesprek zal de heer [X] ingaan op onze werkwijze en uw situatie en wensen inventariseren.*

(...)

*Voor meer informatie en onze advieswijzer, verwijzen wij u graag naar onze internetsite (...).*

2.2 Op 3 maart 2017 heeft het eerste adviesgesprek plaatsgevonden op het kantoor van de Adviseur. Consument had nog geen specifieke woning op het oog en wilde mogelijk de huidige woning aanhouden om deze te verhuren. Na dit gesprek heeft de Adviseur op 10 maart 2017 twee voorstellen uitgewerkt.

2.3 Op 23 mei 2017 heeft Consument de Adviseur een e-mail gestuurd waarin kortgezegd staat dat het traject had stilgelegen maar dat ze het wenste op te pakken. Ze heeft in de tussentijd wat keuzes kunnen maken.

2.4 Op 25 mei 2017 heeft de Adviseur een financieringsopzet gemaakt.

2.5 Op 9 juni 2017 heeft een vervolgspraak plaatsgevonden met Consument waarna het adviestraject weer enige tijd heeft stilgelegen.

2.6 In november 2017 heeft Consument een woning gevonden die zij wilde kopen waarna de Adviseur op 27 november 2017 een overzicht van de hypotheeklasten heeft opgesteld.

Daarin staat de volgende zin.

*(...) # De kolom 'bruto last' bevat ook eventuele posten als 'serviceabonnementen'. (...)*

2.7 De Adviseur heeft namens Consument de aanvraag ingediend bij de geldverstrekker en op 29 november 2017 heeft de geldverstrekker een renteaanbod gestuurd.

2.8 Op dinsdag 5 december 2017 is de koopovereenkomst voor de woning getekend. Direct hierop volgde een afspraak met de Adviseur. Tijdens deze afspraak heeft Consument het rentevoorstel van de geldverstrekker; het inventarisatieformulier; het klantprofiel; de overeenkomst van opdracht en de overeenkomst voor het serviceabonnement getekend.

2.9 In de overeenkomst van opdracht staat het volgende opgenomen.

*(...)*

*Ons honorarium is nader beschreven in onze advieswijzer welke u van ons ontvangen heeft. Voor de hierboven vermelde werkzaamheden komt dit neer op € 3.000,- vaste fee. (...) Bij tussentijds intrekken van de opdracht worden de tot dan gemaakt uren in rekening gebracht.*

*Korting vanwege lopend adviesabonnement, €.....(...) Volledigheidshalve treft u tevens een exemplaar van onze advieswijzer aan. Voor beheer van producten wordt maandelijks € 5,- per maand per product in rekening gebracht, zolang het product bij Bles & Van der Does in beheer is. (...);*

2.10 In de overeenkomst voor het serviceabonnement staat dat de Adviseur werkt met een serviceabonnement waarvoor Consument maandelijks € 5,- moet betalen. Het abonnement ziet op het beheer van de producten die via de bemiddeling van de Adviseur lopen.

2.11 Na de afspraak op dinsdag 5 december 2017 en het ondertekenen van de hiervoor genoemde stukken heeft Consument de Adviseur per e-mail te kennen gegeven dat zij wilde afzien van het serviceabonnement waarvoor zij had getekend. Ze heeft daarbij aangegeven dat ze hoopte voor vrijdag 8 december 2017 een reactie van hem te krijgen omdat ze naar andere oplossingen aan het kijken was.

2.12 Het dossier bevat e-mail correspondentie tussen partijen van woensdag 6 en donderdag 7 december 2017. Consument heeft de Adviseur te kennen gegeven dat zij verrast was door het verplicht af te nemen serviceabonnement, dat zij zich tot een andere tussenpersoon had gewend en voornemens was de opdracht te annuleren.

De Adviseur heeft gereageerd door vast te stellen dat ze van mening verschillen over de informatieverstrekking ten aanzien van het serviceabonnement en dat het annuleren van de opdracht financiële consequenties heeft.

- 2.13 Consument heeft op vrijdag 8 december 2017 een afspraak gehad met een andere tussenpersoon en de Adviseur per e-mail bericht niet met hem verder te willen.
- 2.14 De Adviseur heeft als reactie hierop laten weten van het serviceabonnement te zullen afzien als oplossing voor het probleem. Consument heeft dit voorstel niet geaccepteerd, waarna de Adviseur de hypotheekaanvraag bij de geldverstrekker heeft ingetrokken.
- 2.15 Op 14 december 2017 heeft de Adviseur Consument een factuur gestuurd van € 2.750,- met als bijlage een overzicht van de door hem verrichte werkzaamheden. In de begeleidende brief heeft hij opgemerkt dat de vergoeding voor de verrichte werkzaamheden, gebaseerd op een uurtarief van € 125,-, boven de € 3.000,- uitkomt. Hij heeft verklaard de factuur echter onverplicht gematigd te hebben en daarom € 2.750,- in rekening te brengen.
- 2.16 In het door de Adviseur overgelegde overzicht van de verrichte werkzaamheden zijn 24 uren en een kwartier gespecificeerd inclusief het eerste gesprek met Consument en de voorbereiding daarvan.
- 2.17 Consument heeft de factuur niet betaald waarna de Adviseur een incassobureau heeft ingeschakeld. Het incassobureau heeft incassokosten in rekening gebracht. De betaling is wederom uitgebleven waarna de advocaat van de Adviseur Consument per brief heeft gesommeerd het bedrag van de factuur te voldoen. De advocaat heeft de volgende specificatie van het totaalbedrag opgesteld:

|                                  |                   |
|----------------------------------|-------------------|
| <i>Hoofdsom</i>                  | € 3.000,00        |
| <i>BGK</i>                       | € 412,50          |
| <i>Rente t/m 20 april 2018</i>   | € 10,68           |
| <i>Rente vanaf 20 april 2018</i> |                   |
| <i>tot de dag van betaling</i>   | <i>p.m.</i>       |
| <b>Totaal</b>                    | <b>€ 3.423,18</b> |

- 2.18 De Adviseur heeft een door hem gehanteerde zogenoemde 'dienstenwijzer' overgelegd. Het betreft een versie van maart 2018.

Daarin staat onder meer een uurtarief van € 125,- vermeld voor een 'adviseur financiële planning' en een uurtarief van € 80,- voor een 'medewerker relatiebeheer'.

Voorts staat vermeld dat het kennismakingsgesprek gratis is en dat het gemiddelde tarief voor het verrichten van advies- en bemiddelingswerkzaamheden ten behoeve van een hypothecaire geldlening € 2.500,- is en daar gemiddeld 25 tot 35 uur aan wordt besteed.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat zij het door de Adviseur in rekening gebrachte bedrag niet verschuldigd is. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat dit bedrag niet verschuldigd is omdat:

**(a)** de overeenkomst met de Adviseur dient te worden vernietigd. Er is sprake van dwaling, bedrog, bedreiging en misbruik van omstandigheden (wilsgebreken).

Daarnaast zijn de gevolgen van de gesloten overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Consument was de overeenkomst van opdracht bij een juiste voorstelling van zaken niet aangegaan. De Adviseur heeft de verplichting tot afname van een serviceovereenkomst voor het eerst voorgelegd nadat de koopovereenkomst voor de woning, het renteaanbod van de geldverstrekker en overeenkomst van opdracht door Consument waren ondertekend. Consument is met de Adviseur geen uurtarief overeengekomen en de Adviseur heeft druk uitgeoefend op Consument om te tekenen. Daarnaast heeft Consument, met voor ogen het financieringsvoorbehoud waarvan de termijn op 22 januari 2018 afliep, zich gedwongen gevoeld de overeenkomsten te tekenen;

**(b)** Consument door de Adviseur niet naar behoren de gelegenheid heeft gekregen om de stukken te bestuderen. Zij wijst erop dat dergelijke stukken volgens de AFM ten minste vijf dagen van tevoren in het bezit van een consument dienen te zijn;

**(c)** het overzicht van de gewerkte uren zoals door de Adviseur is opgesteld onjuist is. Er hebben vier gesprekken plaatsgevonden met de Adviseur, waarvan het eerste gesprek gratis was. De Adviseur kan daarom niet meer dan drie uren in rekening brengen. Consument is bereid voor drie uren, vermenigvuldigd met het door de Adviseur genoemde tarief, te betalen.

*Verweer van de Adviseur*

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

**4. Beoordeling**

4.1 Tussen partijen is in geding of Consument het gefactureerde bedrag verschuldigd is.

4.2 De Adviseur heeft het volgende aangevoerd. Tijdens het gesprek van 3 maart 2017 heeft hij de vaste fee van € 3.000,- voor de advies- en bemiddelingswerkzaamheden kenbaar gemaakt. Daarbij heeft hij aangegeven dat € 5,- per maand in rekening wordt gebracht voor het beheer van de producten. In het adviesrapport is te lezen dat in de kolom bruto maandlast het serviceabonnement is opgenomen. Voordat Consument de handtekening heeft gezet op de overeenkomst van opdracht op 5 december 2017 heeft hij nogmaals de werking van het serviceabonnement uitgelegd. In de overeenkomst van opdracht staat het annuleringsbeding. Nadat Consument had gedreigd de opdracht te annuleren heeft hij haar direct gewezen op de gevolgen hiervan. Om het geschil niet te laten escaleren heeft hij geheel onverplicht ingestemd met het laten vervallen van het serviceabonnement. Hier heeft Consument niet op in willen gaan. Het uurtarief is terug te vinden op de website van de Adviseur.

4.3 De Commissie stelt vast dat Consument in maart 2017 advies heeft gevraagd aan de Adviseur en dat uit de daaropvolgende correspondentie blijkt dat Consument de Adviseur opdracht heeft gegeven werkzaamheden voor haar te verrichten, hetgeen de Adviseur heeft gedaan. De Adviseur heeft adviezen uitgebracht en werkzaamheden verricht die ertoe hebben geleid dat een geldverstrekker een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening aan Consument heeft gedaan. Hij heeft vervolgens de aanvraag voor een offerte gereed gemaakt. Verder staat vast dat Consument de opdracht heeft geannuleerd.

4.4 De eerste vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of de overeenkomst van opdracht kan worden vernietigd. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hieronder toelichten. De tweede vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of de Adviseur het gefactureerde bedrag in rekening heeft mogen brengen. De Commissie oordeelt dat het bedrag van de factuur dient te worden gematigd en licht dit hieronder toe.

**klachtonderdeel (a)**

- 4.5 In haar repliek heeft Consument vernietiging van de overeenkomst met de Adviseur gevorderd omdat volgens haar sprake is van dwaling, bedreiging, bedrog en misbruik van omstandigheden (wilsgebreken). Daarnaast beroept Consument zich – naar de Commissie begrijpt – op de derogerende werking van de redelijkheid en billijkheid.

Bij de beoordeling hiervan moet tot uitgangspunt worden genomen dat op degene die vernietiging vordert van een overeenkomst op de voet van de artikelen 6:228 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (dwaling) en 3:44 BW (bedreiging, bedrog en misbruik van omstandigheden), de stelplicht en de bewijslast rusten van de feiten die tot de gevolgtrekking moeten leiden dat die overeenkomst onder invloed van dwaling, bedreiging, bedrog en/of misbruik van omstandigheden tot stand is gekomen.

- 4.6 De Commissie oordeelt dat hetgeen Consument heeft aangevoerd niet kan leiden tot een geslaagd beroep op de vernietigbaarheid van de overeenkomst van opdracht met de Adviseur. Zij dient voldoende te onderbouwen, dat (in geval van bedrog) bepaalde gedragingen en/of mededelingen van de Adviseur zijn gedaan met het oogmerk om haar op het verkeerde been te zetten, dat de Adviseur (in geval van misbruik van omstandigheden) wist of had moeten begrijpen dat zij door bijzondere omstandigheden gedwongen werd tot het sluiten van de overeenkomst en hij het tot stand komen ervan heeft bevorderd in plaats van haar ervan te weerhouden. Dit geldt ook voor de dwalingsgrondslag. In geen van de gevallen heeft zij aan haar stelplicht voldaan.
- 4.7 Wat de dwaling betreft geldt overigens nog het volgende. De Adviseur heeft erop gewezen dat de kosten voor het serviceabonnement werden vermeld op de advieswijzer; het overzicht van de hypotheeklasten; de overeenkomst van opdracht en tot slot op de overeenkomst voor het serviceabonnement. Consument heeft vervolgens voor akkoord getekend. De Commissie oordeelt dat, ook voor zover dwaling zou komen vast te staan dit voor rekening van Consument moet blijven (zie hiervoor artikel 6:228 lid 2 BW).
- 4.8 De Commissie ziet ook geen aanknopingspunten om te oordelen dat de overeenkomst is aangegaan onder invloed van bedreiging, noch dat hetgeen uit de overeenkomst voortvloeit in het concrete geval tot een onaanvaardbare uitkomst zou leiden (beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid).

**klachtonderdeel (b)**

- 4.9 Consument stelt dat zij niet naar behoren de gelegenheid heeft gekregen voor het bestuderen van de door de Adviseur ontvangen stukken, waaronder de overeenkomst van opdracht en de overeenkomst voor het serviceabonnement. Consument wijst erop dat dergelijke stukken volgens de AFM ten minste vijf dagen van tevoren in het bezit van een consument dienen te zijn.
- 4.10 Naar het oordeel van de Commissie kan op deze grond de vordering niet worden toegewezen. Voor gebondenheid aan een overeenkomst is voldoende dat deze door Consument is ondertekend. Zie ook de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2017-269.

**klachtonderdeel (c)**

- 4.11 In dit klachtonderdeel gaat het om de vraag welke werkzaamheden de Adviseur heeft verricht en of hij daarvoor € 3.000,- heeft mogen rekenen. De Commissie constateert dat de overeenkomst van opdracht een bepaling bevat voor het geval waarin, zoals in deze zaak, de opdracht wordt ingetrokken voordat die geheel is uitgevoerd. Volgens deze bepaling worden in dat geval de ‘tot dan gemaakte uren’ in rekening gebracht. Het is niet gebleken dat er andere of meer specifieke afspraken zijn gemaakt voor het geval van tussentijdse intrekking van de opdracht.
- 4.12 In het urenoverzicht heeft de Adviseur 24 uur en een kwartier gespecificeerd. De Commissie merkt op dat het gratis kennismakingsgesprek niet in mindering is gebracht op dit totaal. Verder heeft de Adviseur weliswaar een uurtarief van € 125,- vermeld, hetgeen volgens de Commissie in de markt niet geldt als een ongebruikelijk tarief, maar op grond van de stukken is niet komen vast te staan dat dit uurtarief met Consument is overeengekomen. Het dossier geeft namelijk geen blijk van de in overweging 2.9 genoemde ‘advieswijzer’. Het is ook niet duidelijk tegen welk tarief de op de urenstaat vermelde werkzaamheden zijn verricht, nu deze werkzaamheden niet zijn uitgesplitst in adviseurs- en relatiebeheerwerkzaamheden. Hiervoor worden verschillende uurtarieven gerekend, zie overweging 2.18. Gelet op het voorgaande kan de Adviseur op basis van artikel 7:411 BW aanspraak maken op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon.
- 4.13 De Commissie volgt Consument niet in haar stelling dat de Adviseur maximaal drie gewerkte uren kan factureren.



De werkzaamheden van een adviestraject omvatten tenslotte meer dan alleen de afspraken op het kantoor met een client en deze werkzaamheden blijken uit het dossier.

- 4.14 Consument en de Adviseur hebben een tarief van € 3.000,- afgesproken. Dit is een hoger bedrag dan het in de dienstwijzer genoemde gemiddelde tarief van € 2.500,- voor het verrichten van advies- en bemiddelingswerkzaamheden ten behoeve van een hypothecaire geldlening. Het is de Commissie niet gebleken dat de tussenpersoon tot aan de intrekking van de opdracht wezenlijk meer werk heeft verricht dan in een gemiddelde zaak. Daar komt bij dat het laatste deel van de opdracht niet is uitgevoerd omdat de aanvraag bij de geldverstrekker is ingetrokken en daarom was het niet nodig dat de Adviseur nog meer werkzaamheden zou verricht ten behoeve van deze (laatste) fase.
- 4.15 Gelet op de omstandigheden zoals hiervoor genoemd is de Commissie van oordeel dat de Adviseur naar redelijkheid ten hoogste een bedrag van € 2.000,- in rekening heeft mogen brengen. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat de aan Consument in rekening gebrachte incassokosten en rente (zie overweging 2.17) voor haar rekening blijven. Deze dienen te worden gematigd nu voor de berekening hiervan de door de Commissie vastgestelde hoofdsom van € 2.000,- als uitgangspunt dient te worden genomen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument voor een gedeelte als in overweging 4.15 is omschreven toe en wijst het meer of anders gevorderde 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.*