

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-177
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. J. van der Groen, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Rijnmond Hypotheekwijzer B.V., gevestigd te Schiedam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 11 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gedurende het oorspronkelijke adviestraject is de echtgenoot van Consument overleden. Consument meent dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat hij op basis van verkeerde aannames het eerdere adviestraject heeft voortgezet. Er was immers sprake van een geheel nieuwe situatie. De Commissie overweegt dat op basis van de over en weer aangevoerde omstandigheden niet is vast komen te staan dat de Adviseur niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De adviseur heeft om begrijpelijke reden het lopende traject voortgezet. Er was zodoende geen aanleiding om een nieuwe dienstverlenings-overeenkomst voor te leggen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de e-mail van de Adviseur met aanvullende stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 8 april 2016 heeft Consument met haar echtgenoot een ‘Opdrachtbevestiging Hypotheekadvies en bemiddeling’ (hierna: de overeenkomst van opdracht) getekend voor de wijziging van hun levenhypotheek bij Hypotrust (hierna: hypothecaire geldlening). Haar echtgenoot is op 22 januari 2017 overleden.

2.2 De overeenkomst van opdracht luidt, voor zover relevant, als volgt:

Inhoud opdracht

U geeft hierbij De Hypotheekshop opdracht u te adviseren over en te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheek en eventuele daaraan te relateren leven- en inkomensverzekeringen of -rekeningen.

Uitvoering van de opdracht

De door De Hypotheekshop in het kader van deze opdracht te verrichten werkzaamheden worden ingedeeld in vier stappen: Oriëntatie, Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. Een uitgebreide beschrijving van de werkzaamheden die hieronder vallen zijn vermeld in bijlage 1.

Kosten Inventarisatie, Advies en Bemiddeling

U betaalt De Hypotheekshop op basis van de werkzaamheden die worden verricht in de stappen Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. Wij hanteren voor de Inventarisatie, Advies en Bemiddeling. Het uurtarief bedraagt € 135,-. Het maximale bedrag voor Inventarisatie, Advies en Bemiddeling bedraagt dus 2950. U betaalt onze kosten via de notaris en/of rechtstreeks.

2.3 Op 22 april 2016 heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen Consument, haar echtgenoot en de Adviseur, waarna is besloten om de levensverzekering bij Hooge Huys Levensverzekeringen N.V. (nu: SRLEV N.V.) af te kopen en daarbij de hypothecaire geldlening om te zetten en over te sluiten naar Florius.

2.4 Op 2 januari 2017 hebben Consument en haar echtgenoot de offerte van Hypotrust voor de wijziging van de hypothecaire geldlening ontvangen en getekend.

2.5 Op 27 januari 2017 heeft Consument de Adviseur per e-mail geïnformeerd over het overlijden van haar echtgenoot. In het e-mailbericht heeft Consument aangegeven dat ze de instructies van de Adviseur met betrekking tot de offerte zal opvolgen.

2.6 Op 9 februari 2017 heeft de Adviseur Consument verzocht om de akte van overlijden om Hypotrust en Reaal op de hoogte te brengen.

2.7 Op 19 februari 2017 heeft Consument een e-mailbericht toegestuurd aan de Adviseur dat, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Ik heb brief+formulier van Hypo ontvangen en bij deze stuur ik naar u een scan van beide documenten. Hopelijk wilt u me helpen met deze. Misschien belangrijk om te melden: Er loopt een aanvraag voor “Verklaring van Erfrecht” (gevraagd voor ABN-AMRO) bij notaris (...) en daar heb ik een afspraak voor gesprek met notaris op 7 Maart a.s. geregeld.”

- 2.8 Op 7 maart 2017 heeft Consument een afspraak gehad op het kantoor van de Adviseur voor het invullen van formulieren van Hypotrust.
- 2.9 Op 11 april 2017 heeft Consument een afspraak gehad op het kantoor van de Adviseur voor de omzetting van de hypothecaire geldlening.
- 2.10 Op 21 juni 2017 heeft Consument een som uitgekeerd gekregen van de levensverzekering wegens het overlijden van haar echtgenoot.
- 2.11 Op 18 augustus 2017 heeft Consument een afspraak gehad op het kantoor van de Adviseur voor het tekenen van de offerte van Florius voor een hypothecaire geldlening bestaande uit een Aflossingsvrije Hypotheek van € 80.000,- en een Annuïteiten Hypotheek van € 20.000,-.
- 2.12 Op 3 september 2017 heeft Consument een e-mailbericht aan de Adviseur toegestuurd dat, voor zover relevant, als volgt luidt:
- “Ik heb een brief van HypoTrust mogen ontvangen waar word gevraagd voor een nieuwe rentevastperiode te kiezen en ondertekenen (...) Kunt u mij adviseren i verband met deze brief (zie bijlage pdf).”*
- 2.13 Op 4 september 2017 heeft de Adviseur Consument een e-mailbericht toegestuurd dat, voor zover relevant, als volgt luidt:
- “U hoeft niets met deze brief te doen aangezien de hypotheek bij Hypotrust zal worden beëindigd. Voor uw nieuwe hypotheek bij Florius hebben we nog de volgende bescheiden nodig (...)”*
- 2.14 Diezelfde dag heeft Consument de Adviseur een e-mailbericht toegestuurd met daarin een deel van de verzochte documenten. In het e-mailbericht geeft zij tevens aan dat de rest van de verzochte documenten volgt.
- 2.15 Op 3 oktober 2017 heeft de Adviseur Consument een factuur toegestuurd met de omschrijving ‘Advies en bemiddelingskosten’ voor een bedrag van € 2.950,-.
- 2.16 Op 3 oktober 2017, 5 oktober 2017 en 16 oktober 2017 heeft de Adviseur Consument per e-mail verzocht de definitieve offerte van Florius te ondertekenen.
- 2.17 Op 19 oktober 2017 heeft Consument een e-mailbericht gestuurd aan de Adviseur waarin zij aangeeft af te zien van de offerte van Florius. Ook heeft Consument aangegeven dat zij een klacht indient over de dienstverlening van de Adviseur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.400,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De Adviseur heeft in strijd gehandeld met zijn zorgplicht. Door het overlijden van haar echtgenoot is Consument in een nieuwe situatie terecht gekomen. Dit had tot een nieuw adviestraject moeten leiden. Er is echter geen (nieuw) dienstverleningsdocument overhandigd en getekend. Adviseur heeft nadien de situatie en de wensen van Consument niet opnieuw geïnventariseerd. Doordat de Adviseur verkeerde aannames heeft gedaan, is onjuist en onvolledig advies gegeven. Bovendien is onnodig een taxatie verricht, waarvoor kosten zijn gemaakt. De Adviseur heeft niet gehandeld in het belang van de klant.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de zorgplicht. Daarbij is van belang dat de echtgenoot van Consument tijdens het adviestraject plotseling is overleden. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur is aan te merken als een 'overeenkomst van opdracht' (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). Bij een dergelijke rechtsverhouding rust op de Adviseur in de uitvoering van de opdracht een zogeheten 'zorgplicht' ten aanzien van Consument. In de rechtspraak is nader uitleg gegeven aan dit begrip, waaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een 'redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur' mag worden verwacht. Zie onder andere HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij duidelijke afspraken met zijn cliënten maakt, beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.
- 4.3 Consument klaagt over de kwaliteit van het gegeven advies, en daarmee de zorgplicht, van de Adviseur. Daartoe stelt zij dat de Adviseur opnieuw haar situatie had moeten inventariseren ná het overlijden van haar echtgenoot.

Er was immers sprake van een geheel nieuwe situatie. Consument meent ook dat de Adviseur haar had moeten wijzen op de mogelijkheid om bij haar huidige geldverstrekker te blijven. De Adviseur heeft de stelling van Consument betwist en meent terecht te hebben voortgebouwd op de aanvankelijke overeenkomst van opdracht. Na het overlijden van haar echtgenoot heeft uitvoerig contact plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur over de omzetting van de hypothecaire geldlening. Bovendien was tot het moment van overlijden van de echtgenoot van Consument het omzettingstraject al deels in werking gezet. Het overlijden van de echtgenoot van Consument was daarom geen aanleiding voor de Adviseur om aan te nemen dat de gehele adviesovereenkomst gewijzigd moest worden.

- 4.4 Op basis van de over en weer aangevoerde omstandigheden overweegt de Commissie dat niet is komen vast komen te staan dat de Adviseur niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Dat Consument ervoor heeft gekozen om niet het advies van de Adviseur te volgen en alsnog heeft besloten tot omzetting van de lening bij de bestaande hypotheekverstrekker, betekent niet automatisch dat de Adviseur zich niet als redelijk handelend adviseur heeft opgesteld. Vast staat dat Consument en haar echtgenoot zich tot de Adviseur hebben gewend voor de omzetting van de hypothecaire geldlening. Uit de stukken is gebleken dat na het overlijden van de echtgenoot van Consument de Adviseur - in het kader van de voortzetting van het advies - in voldoende mate contact is blijven houden met Consument over de omzetting van de hypothecaire geldlening. De Adviseur heeft om begrijpelijke reden het traject voortgezet. Er was geen aanleiding om een nieuwe dienstverleningsovereenkomst voor te leggen. Daarbij is niet gebleken van enige druk vanuit de Adviseur of een indicatie dat Consument een andere wens zou hebben dan de voortzetting van het initiële advies.
- 4.5 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de kosten voor het gegeven advies en de taxatie voor rekening van Consument dienen te blijven. De vordering van Consument wordt zodoende afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.