

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-245  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. van Rijn, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 februari 2017  
Ingediend door : Consument. Tezamen met zijn partner verder te noemen Consumenten  
Tegen : Qualiora Groep B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Qualiora  
Datum uitspraak : 5 april 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft zich in het kader van hypotheekadvies en -bemiddeling tot Adviseur gewend. Consument is van mening dat Adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Consument stelt genoodzaakt te zijn een andere hypotheekadviseur in te schakelen en daarvoor kosten te maken, omdat Adviseur op een gegeven moment op vakantie is gegaan en volgens Consument de indruk heeft gewekt in die periode niets voor Consument te kunnen betekenen. Consument is verder van mening dat hij is 'misleid' met betrekking tot de hoogte van de taxatiekosten. Consument vordert terugbetaling van de door hem betaalde advies- en bemiddelingskosten aan Adviseur, vergoeding van de door hem gemaakte kosten voor het inschakelen van een andere hypotheekadviseur en vergoeding van de 'meerprijs' van de taxatiekosten. De Commissie is van oordeel dat Consument recht heeft op gedeeltelijke terugbetaling van de door hem betaalde advies- en bemiddelingskosten. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat Adviseur de 'meerprijs' van de taxatiekosten aan Consument dient te vergoeden. Dat Adviseur een mededeling heeft gedaan waaruit Consument moest afleiden dat Adviseur gedurende zijn vakantie niets kon betekenen voor Consument is de Commissie niet gebleken. Er is naar het oordeel van de Commissie dus geen grond waarop Adviseur de door Consument gemaakte kosten voor het inschakelen van een andere hypotheekadviseur moet vergoeden. De organisatie van Adviseur was ten tijde van het advies- en bemiddelingstraject een aangesloten onderneming van een centrale organisatie welke beschikte over een collectieve vergunning van de AFM. Deze centrale organisatie is daarom in deze klachtprocedure formeel de wederpartij van Consument.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweer van Qualiora betreffende de aan te schrijven wederpartij;
- het verweer van SFP betreffende de aan te schrijven wederpartij;
- het inhoudelijke verweer van SFP;
- het inhoudelijke verweer van Qualiora;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Qualiora.

De Commissie stelt vast dat Qualiora niet-bindend is aangesloten. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Senkeldam Financial Planning, gevestigd te Son en Breugel, verder te noemen SFP, is door de Geschillencommissie opgeroepen in de procedure, omdat SFP inzake de overeenkomst van opdracht contractspartij is van Consument.

Voor een betere leesbaarheid van deze uitspraak zullen Qualiora en SFP worden vereenzelvigd onder de naam “Adviseur”. Enkel wanneer het noodzakelijk is een specifiek onderscheid te maken tussen Qualiora en SFP, zullen deze partijen als dusdanig worden benoemd.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 2 oktober 2015 zijn SFP en Qualiora een samenwerking aangegaan. De samenwerking is gebaseerd op de principes van franchise. Qualiora is als centrale organisatie franchisegever, SFP is franchisenemer.
- 2.2 SFP was ten tijde van het advies- en bemiddelingstraject ingeschreven als aangesloten onderneming van Qualiora, als bedoeld in artikel 2:105 van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Vanaf 8 november 2016 staat SFP zelfstandig ingeschreven in het door de AFM aangehouden register van financieel dienstverleners.
- 2.3 Na onderhandeling over het honorarium is op 26 februari 2016 tussen Consument en SFP een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening (verder: OTD) gesloten.
- 2.4 In de OTD is, voor zover relevant, overeengekomen:
  - “Korte beschrijving van uw opdracht*
  - Advies en/of bemiddeling hypotheek*
  - Hieronder treft u de verschillende fases van de dienstverlening aan.*
  - [...]
  - 4. Offerte aanvragen*
  - [...]
  - Regelen taxatierapport*
  - [...]

Onze dienstverlening, zoals in deze opdracht tot dienstverlening is opgenomen, stopt zodra de hypotheekakte is gepasseerd bij de notaris of, zodra u de opdracht intrekt of, zodra de geldverstrekker niet tot acceptatie overgaat.

[...]

## 6. Nazorg

[...]

Ik kies voor het Live events nazorg- en service abonnement: Ja /  Nee (graag omcirkelen wat van toepassing is)

### Hoogte van onze beloning

U heeft aangegeven het belangrijk te vinden vooraf te weten wat onze werkzaamheden precies gaan kosten zodat er achteraf geen onduidelijkheid zal bestaan. Zoals met u afgesproken zullen wij onze werkzaamheden, zoals in deze opdrachtbevestiging omschreven, geheel voor u uitvoeren voor;

Onderdeel beloning	Bedrag
Oriëntatie en informatie	Voor onze rekening
Inventarisatie en analyse	EUR 1750
Advies en motivatie	EUR 500
Offerte aanvragen	EUR 400
Acceptatie en finaal akkoord	EUR 200
<b>Totaal verschuldigd bedrag</b>	<b>EUR 2.850</b>

### Opzegging, beëindiging of ontbinding

Als deze opdracht na ondertekening door u wordt ingetrokken, brengen wij u een bedrag in rekening voor de onderdelen zoals hierboven omschreven en welke door ons aan u en/of namens u zijn geleverd. Als de aanbieder uw aanvraag definitief niet accepteert, brengen wij u een bedrag in rekening van 50% van de in deze opdracht tot dienstverlening vermelde totaal prijs voor de inventarisatie-, advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden.

- [...]"
- 2.5 Per e-mail van 27 februari 2016 heeft Adviseur aan Consument naar aanleiding van een gesprek over de hoogte van de advies- en bemiddelingskosten medegedeeld: *“De OTD-opdracht tot dienstverlening heb ik bij deze met goedkeuring aan laten passen naar totaal € 2.850,- ( voor de duidelijkheid komen er daarna van onze kant absoluut geen andere kosten meer bij !)”*.
- 2.6 Op het ‘Inventarisatieformulier woningfinanciering 2016’ staat, voor zover relevant, geschreven:  
*“Klant geeft nadrukkelijk aan de nieuwe maandlasten en hypsom zo laag mogelijk te houden.”*  
[...]  
*“Klant geeft aan deel eigen geld en de aanvullende overwaarde aan te vullen ter verlaging van de nieuwe Hyp som. Tegelijk wil de klant zo spoedig mogelijk structureel de hyp verlagen zodat de HypSchuld afgelost wordt. Dit verzoek staat gelijk aan de hypotheek bij Woonfonds die in 2014 is afgesloten.”*
- 2.7 Op 8 juli 2016 heeft Consument de toenmalige woning verkocht. Op 14 juli 2016 heeft Consument de koopovereenkomst voor de nieuwe woning getekend. Op basis van deze koopovereenkomst diende de financiering van de nieuwe woning in ieder geval op 25 augustus 2016 geregeld te zijn.
- 2.8 Op 14 juli 2016 heeft Adviseur aan Consument geadviseerd om [Bedrijf X] opdracht te geven voor het uitvoeren van een taxatie van de door Consument aan te kopen woning. [Bedrijf X] heeft daarvoor een nota ter hoogte van € 726,- inclusief BTW gestuurd aan Consument.
- 2.9 Een taxateur heeft de taxatie in opdracht van [Bedrijf X] uitgevoerd. Op 19 juli 2016 heeft deze taxateur een factuur inzake de taxatie ter hoogte van € 400,- inclusief BTW gestuurd aan [Bedrijf X].
- 2.10 Per e-mail van 5 augustus 2016 stuurt Adviseur aan Consument het Adviesrapport, met de volgende begeleidende tekst:

*“Bij deze stuur ik jullie het complete advies rapport toe (zie eerste bijlage). Hier staan twee voorstellen in ,ik adviseer jullie om voor voorstel 1 te kiezen. Daarna graag per mail naar bevestigen welke keuze jullie hebben gemaakt. [...] Verder kunnen jullie terug vinden in het rapport dat ik nog adviseer een aanvullende levensverzekering af te sluiten en voor [naam Consument 1] een Woonlastenbeschermer die verzekerd een bedrag in geval van AO en of WW. Jullie kunnen ook aangeven dat jullie de aanvullende verzekeringen niet willen afnemen, in dat geval graag aan mij per mail bevestigen.[...] Mochten er nog vragen zijn dan verneem ik graag van jullie ,anders zie ik graag uiterlijk VOOR 9 Augustus 2016 per mail de documenten getekend in PDF bestand retour per mail.”*

- 2.11 Per Whatsapp heeft Adviseur aan Consument op 5 augustus 2016 het volgende bericht verstuurd: *“[...] , ik stuur je zelf maandag een kort duidelijk overzicht, [...] bank zit nu hoger in de rente, ik neem altijd de banj die op dit moment het gunstig is , dit rapport is verder door onze mid office opgemaakt en is onoverzichtelijk voor de klant daar heb je gelijk in , verder is er inderdaad geen sprake van een overbruggingsfin[...].”*
- 2.12 Op 6 augustus 2016 stuurt Consument per e-mail aan Adviseur:  
*“Zoals telefonisch afgesproken bevestigen wij hierbij, dat wij geen aanvullende verzekering willen t.b.v. het afsluiten van de hypotheek. Graag ontvangen een offerte voor een aflossingsvrije hypotheek. Graag concreet een duidelijk overzicht met de te betalen maanbedragen voor 10 jaar rentevast, 20 jaar rentevast en 30 jaar rentevast.”*
- 2.13 Op 7 augustus 2016 stuurt Consument aan Adviseur in aanvulling op voornoemde e- mail:  
*“In aanvulling op onderstaande, willen wij ook een offerte van een aflossingsvrije hypotheek 1 jaar met variabele rente. Met de mogelijkheid dat wij met 1 telefoontje de rente kunnen vastzetten. In alle gevallen uitgaan van de goedkoopste aanbieder. [...] Graag ook opgave wat wij in onze situatie maximaal kunnen lenen.”*
- 2.14 Per e-mail van dinsdag 9 augustus 2016 heeft Adviseur aan Consument gemaïld:  
*“Jullie hebben enkele weken geleden doorgegeven dat jullie geen overbruggingshypotheek willen hebben. Wij hebben vorige week het uitgebreide advies rapport verstuurd Waarin nog wel een overbruggingshypotheek is in verwerkt. Dit komt omdat de datum die vermeld staan niet gepland staan op dezelfde dag (zie bijlages) Als jullie dus GEEN overbruggingshypotheek wenselijk achten dan verzoek ik jullie om deze vermelde datum aan te laten passen met wederzijdse toestemming van de kopende partij verkoop partij En deze nieuwe documenten binnen uiterlijk 14 dagen naar ons terug te mailen.*

*Bij deze kom ik wederom terug op de mail van gisteren, er is wel degelijk sprake van een ander klantprofiel, wij baseren onze hypotheek adviezen op wensen en behoefte van de klant en deze waren in 2014 en enkele maanden geleden tijdens het eerste advies gesprek gelijk aan elkaar. Uitgangspunten waren in 2014 en start begin 2016 > -Zo min mogelijk hypotheek*

*-Hypotheek die structureel aflost -Mogelijkheid tot tussentijdse aflossing -rente 10 jaar vast. Terugkomend op afgelopen zaterdag hebben jullie plotseling hele andere wensen naar voren gebracht, nogmaals is het altijd mogelijk dat men van mening kan veranderen ,echter zullen wij dan als adviseur Opnieuw deze mutaties in kaart moeten brengen. [...] Tot slot wil ik nogmaals vriendelijk vragen om mee te werken in dit hypotheek traject en de gevraagde gegevens deze week terug te sturen."*

2.15 Per Whatsapp hebben Adviseur en Consument in de periode van 9 augustus 2016 t/m 17 augustus 2016 de volgende berichten aan elkaar verstuurd:

09-08-16 19:41:43: [REDACTED]: [REDACTED] ik ben altijd bereid om antwoorden te geven op normale vragen die een klant stelt, dit is hier niet van toepassing, vanmorgen heb ik een duidelijke mail gestuurd en dat is mijn reactie, als jullie zelf nog vragen hebben zet ze dan zelf duidelijk op de mail , over de heer [REDACTED] ben ik duidelijk geweest war ik daar van vind, donderdag vertrek ik met vakantie en kom 3 september terug , ik hoop dat jullie een goede beslissing nemen mvgr [REDACTED]

10-08-16 18:29:24: [REDACTED]: Beste [REDACTED], de mail is op jullie verzoek beantwoord , vanavond wil jullie nog rond 21 gaan bellen mochten jullie toch nog aanvullende vragen hebben , mvgr [REDACTED]

10-08-16 20:22:41: [REDACTED]: Ik heb je mail ontvangen. [REDACTED] en ik vinden dat wij nog niet adequaat genoeg op je mail kunnen reageren. Wij laten op een later tijdstip nog wat van ons horen. Je hoeft vanavond dus niet meer te reageren.

Mvg [REDACTED]

10-08-16 21:02:05: [REDACTED]: Prima, morgenvroeg ga ik op vakantie tot en met 3 september

10-08-16 21:36:15: [REDACTED]: Fijne vakantie...

17-08-16 19:27:53: [REDACTED]: Beste [REDACTED], bij deze vraag ik jullie nogmaals vriendelijk om de gevraagde documenten uiterlijk VOOR 25 augustus per mail terug te sturen , zodat wij het dossier tijdig kunnen afronden, mvgr [REDACTED]

17-08-16 19:59:40: [REDACTED]: Beste [REDACTED]

In het laatste telefoongesprek op 9 augustus j.l. tussen jou en [REDACTED] waarin [REDACTED] jou heeft verteld bij onze rechtsbijstand informatie ingewonnen te hebben, was jouw korte reactie:  
Dan moet je het maar bij je rechtsbijstand neerleggen.

En vervolgens verbreek je de verbinding.

[REDACTED] ik informeer je hierbij dat we jouw advies opgevolgd hebben, en nu daadwerkelijk de zaak bij onze rechtsbijstand ondergebracht hebben.

vertrouwende je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

17-08-16 20:05:01: [REDACTED]: Beste [REDACTED], bij deze geef ik aan dat ik zeer verbaast ben dat jullie de rechtsbijstand hebben ingeschakeld , er is namelijk geen enkel probleem !! desondanks wacht ik verdere reactie in alle vertrouwen tegemoet



- 2.16 Op 12 augustus 2016 heeft Consument een andere hypotheekadviseur opdracht gegeven om hypotheekadvies te geven en bemiddeling te regelen. Voor het advies en de bemiddeling van deze andere hypotheekadviseur is aan Consument een bedrag van € 2.750 in rekening gebracht.
- 2.17 Per brief van 16 september 2016 heeft de vertegenwoordiger van Consument SFP aangeschreven. In die brief is uiteengezet dat Consument van mening is dat SFP tekort is geschoten in de nakoming van de OTD als gevolg waarvan Consument genoodzaakt is geweest een andere hypotheekadviseur in te schakelen. Consument ontbindt daarom, zo begrijpt de Commissie, de OTD. Daarnaast stelt hij SFP aansprakelijk voor de ontstane schade en vordert hij de volledige advieskosten terug.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert primair € 2.750,- schadevergoeding, bestaande uit de kosten die Consument heeft moeten maken door het inschakelen van een andere hypotheekadviseur. Tevens vordert Consument dat Adviseur de 'meerprijs' van de taxatie vergoedt, ad € 326,-. Ten slotte vordert hij wettelijke rente.
- 3.2 Consument vordert subsidiair de aan Adviseur betaalde advieskosten ad € 2.650,- terug.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Adviseur heeft zich niet als een redelijk en bekwaam handelend adviseur opgesteld, waardoor Consument genoodzaakt was een tweede hypotheekadviseur in te schakelen en daarvoor kosten te maken.
  - Een taxateur heeft in opdracht van een aan SFP gelieerd bedrijf de taxatie uitgevoerd voor een bedrag van € 400,- inclusief BTW. Het aan SFP gelieerde bedrijf heeft echter een bedrag van € 726,- in rekening gebracht bij Consument.
  - Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de OTD, waardoor Adviseur geen aanspraak kan maken op de overeengekomen advies- en bemiddelingskosten.
- 3.4 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Met betrekking tot het Adviesrapport:
    - o In het Adviesrapport is ten onrechte opgenomen dat Consument reeds gebruik maakt van een serviceabonnement.

Voorts is in het Adviesrapport opgenomen dat Consument een serviceabonnement wil afsluiten ad € 45,- per maand, terwijl in de OTD expliciet is opgenomen dat Consument daarvan geen gebruik wil maken.

- o In het Adviesrapport is opgenomen dat Consument een overbruggingskrediet nodig heeft voor de financiering van de nieuwe woning. Dit is niet juist, omdat de oude woning reeds verkocht was.
- o Het opgestelde Adviesrapport was niet juist, niet duidelijk en voldeed niet aan de wensen van Consument. Dat het Adviesrapport “inderdaad onoverzichtelijk is voor de klant” heeft Adviseur zelf bevestigd (zie overweging 2.11).
- Met betrekking tot de taxatie:
  - o Consument is bewust misleid met betrekking tot de kosten van de taxatie. De kosten zijn fors hoger dan begroot. Consument werd door Adviseur telefonisch onder druk gezet om per ommekeer een aan Adviseur gelieerd bedrijf opdracht te geven de taxatie uit te voeren. Dit aan Adviseur gelieerde bedrijf heeft Consument € 726,- taxatiekosten in rekening gebracht, terwijl dit aan Adviseur gelieerde bedrijf de taxatie heeft uitbesteed aan een taxateur die daarvoor € 400,- in rekening heeft gebracht. Te meer voelt Consument zich misleid omdat is overeengekomen dat er geen verdere kosten meer bij Consument in rekening zouden worden gebracht (zie overweging 2.5) en in de OTD is overeengekomen dat SFP de taxatie zou regelen (zie overweging 2.4).
- Met betrekking tot de OTD:
  - o In de OTD is overeengekomen dat een volledig klantprofiel zou worden opgesteld. Aan deze verplichting heeft Adviseur niet, dan wel onvoldoende, voldaan. Dit blijkt wel afdoende uit het feit dat het adviesrapport feitelijke onjuistheden bevatte.
  - o In de OTD is bepaald dat alle aspecten van het adviestraject in de advies en motivatie-fase uitvoerig zouden worden doorgenomen met Consument. Aan deze verplichting heeft Adviseur niet voldaan, hetgeen mede geïllustreerd wordt door de beperkte en onduidelijke advisering van Adviseur.
  - o In het Adviesrapport wordt één hypotheekaanbieder voorgesteld, terwijl in de OTD expliciet is overeengekomen dat meerdere geldverstrekkers zouden worden geraadpleegd.
  - o In de OTD is opgenomen dat Adviseur een offerte zou aanvragen bij een geldverstrekker. Deze fase is nooit bereikt als gevolg van het handelen van Adviseur.



- Met betrekking tot de vakantie van Adviseur:
  - o Met de plotselinge mededeling van Adviseur dat hij op vakantie zou gaan tot 3 september 2016 heeft Adviseur bewust de indruk bij Consumenten gewekt dat Adviseur in die periode niets voor Consumenten zou kunnen doen. SFP is immers een kleine onderneming met slechts één adviseur. Consument kon op dat moment niet anders dan een andere hypotheekadviseur inschakelen vanwege de aanstaande verstrijking van de termijn waarin de ontbindende voorwaarden voor de aankoop van de nieuwe woning konden worden ingeroepen. Consument betwist nadrukkelijk dat Adviseur op een eerder moment telefonisch heeft medegedeeld dat hij tijdens zijn vakantie gewoon per e-mail bereikbaar zou zijn.
- Overige argumenten:
  - o Consument is gedurende het gehele adviestraject onnodig onder druk gezet. Dit wordt onder andere geïllustreerd door het volgende. Consument werd verzocht per ommekeer een taxatieopdracht te geven aan [Bedrijf X], omdat anders de financiering van de woning niet tijdig rond zou komen. Adviseur heeft Consument daarnaast verzocht het zeer lijvige Adviesrapport binnen drie werkdagen voor akkoord getekend te retourneren, terwijl het onduidelijk was, onjuistheden bevatte en niet voldeed aan de wensen van Consument.
  - o Het niveau van advisering is zwaar ondermaats. De correspondentie en adviezen zijn taalkundig ondermaats, onbegrijpelijk en onsamenhangend opgesteld. Hierdoor heeft Adviseur de onduidelijkheid en onbegrip bij Consument niet kunnen wegnemen en is het vertrouwen in een goede afloop van het advies- en bemiddeltraject uiteindelijk verloren, ondanks dat Consument aan Adviseur ruim voldoende mogelijkheden heeft geboden de onduidelijkheden weg te nemen en het advies- en bemiddeltraject te kunnen afronden.

#### *Verweer van Adviseur*

- 3.5 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- o Met betrekking tot het Adviesrapport:
    - Omdat pas op een later moment door Consument definitief is doorgegeven dat aan- en verkoop van respectievelijk de nieuwe en oude woning op dezelfde dag plaats zou vinden, is ten onrechte een overbruggingshypotheek in het adviesrapport opgenomen.
    - De functie van een Adviesrapport is het vastleggen van het advies van Adviseur. Uiteindelijk is het de keuze van Consument om het advies over te nemen, aan te passen of er vanaf te zien. Van het advies afwijkende keuzen worden vervolgens vastgelegd.
  - o Het Adviesrapport is uitgebreid van opzet met een hoge mate van informatievoorziening.

Met betrekking tot de taxatie:

- Enkel het *regelen* van de taxatie van het taxatierapport is inbegrepen in de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding, niet de *kosten* ervan.
- De toezegging van Adviseur dat er van zijn zijde geen aanvullende kosten meer komen, ziet uiteraard niet op kosten die andere partijen in rekening kunnen brengen.
- De door Consument aan [Bedrijf X] betaalde € 726,- zijn niet in rekening gebracht door het bedrijf van Adviseur. Derhalve kan en hoeft hij geen verdere informatie hierover te verschaffen.
- In de begroting is een fictief bedrag (van € 500,-) opgenomen dat enkel een indicatie is. Omdat het slechts een indicatie is kunnen er geen rechten aan worden ontleend, zoals ook duidelijk op de overzichten staat vermeld.

o Met betrekking tot de OTD:

- Het klantprofiel is door Adviseur opgesteld, was duidelijk en is met Consument besproken. Consument kwam nadat het Adviesrapport was opgeleverd met nieuwe wensen qua rentevastperiode en aflossingsvorm. Dat staat Consument vrij, maar betekent niet dat Adviseur in eerste instantie geen juist klantprofiel heeft gehanteerd.
- Adviseur heeft meerdere geldverstrekkers met elkaar vergeleken. Logischerwijs staat enkel de door Adviseur geadviseerde geldverstrekker voorgesteld in het Adviesrapport.

o Met betrekking tot de vakantie van Adviseur:

- Adviseur heeft tijdig telefonisch aangegeven aan Consument dat hij gedurende zijn vakantie gewoon per e-mail bereikbaar was om vragen te beantwoorden en het traject voort te zetten.
- Consument heeft op basis van het Whatsappgesprek op 9 en 10 augustus 2016 de (onjuiste) aanname gedaan dat Adviseur niets meer voor Consument kon betekenen.
- Er was in beginsel tijd genoeg om het adviestraject af te ronden en het bemiddelingstraject in gang te zetten. Ondanks herhaalde pogingen van Adviseur werkte Consument echter niet mee aan een vlotte voortgang van het traject.

o Overige punten:

- Adviseur heeft Consument nooit onder druk gezet. Als Consument dat zo heeft ervaren, is dat subjectief. Er was voldoende tijd om het gehele traject af te ronden. Adviseur legt wel de focus op een voorspoedige voortgang om onnodige vertraging en daarmee problemen te voorkomen.

- Adviseur heeft voldoende tijd en gelegenheid geboden om vragen te stellen en een toelichting te geven. Consument vermindert op een gegeven moment echter het contact met Adviseur en levert gevraagde informatie niet aan, hetgeen Adviseur bemoeilijkt zijn werkzaamheden naar behoren uit te voeren.
- Adviseur zou het gehele advies- en bemiddelingstraject hebben kunnen afronden indien Consument medewerking hieraan had verleend. Er was daarom geen enkele noodzaak om een andere hypotheekadviseur in te schakelen en daarvoor kosten te maken. Ook was er geen enkele noodzaak om de OTD te beëindigen. Dat Consument dit wel heeft gedaan, komt voor zijn rekening en risico.

## 4. Beoordeling

### *Klacht gericht tegen SFP of Qualiora?*

- 4.1 Hoewel Consument de OTD heeft gesloten met SFP, was SFP ten tijde van het advies- en bemiddeltraject een franchisenemer en aangesloten instelling van Qualiora (zie overweging 2.1 en 2.2). Op grond van artikel 2:105 lid 3 Wft geldt het handelen en nalaten van SFP inzake het adviseren van financiële producten (zoals een hypothecaire geldlening) en de bemiddeling daarin, als het handelen en nalaten van Qualiora. Dat betekent dat deze klachtprocedure bij de Geschillencommissie formeel gericht is tegen Qualiora. SFP is door de Geschillencommissie in de procedure opgeroepen, omdat SFP de contractspartij is van Consument en bij uitstek de partij die de nodige inlichtingen heeft kunnen verstrekken die benodigd zijn voor de beoordeling van het geschil. Hoe Qualiora en SFP hun onderlinge aansprakelijkheid en verhaalsmogelijkheid (destijds) hebben geregeld, is voor deze klachtprocedure niet relevant.

### *Klachtonderdelen en vorderingen van Consument*

- 4.2 Consument onderbouwt zijn vorderingen in verschillende klachtonderdelen. De Commissie zal de verschillende klachtonderdelen behandelen en vervolgens concluderen of de vorderingen van Consument kunnen worden toegewezen.

### *Toetsingskader*

- 4.3 De rechtsverhouding tussen Consument en Adviseur is aan te merken als een 'overeenkomst van opdracht' (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij een dergelijke rechtsverhouding rust op 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.

- 4.4 Een verzuim van Adviseur in de nakoming van zijn uit de OTD voortvloeiende verplichtingen treedt zonder ingebrekestelling in, indien Consument uit een mededeling van Adviseur moet afleiden dat deze tekort zal schieten in de nakoming van zijn verplichtingen (artikel 6:83 sub c BW). Adviseur moet daardoor ontstane schade aan Consument vergoeden.

*Taxatiekosten inbegrepen in advies- en bemiddelingsvergoeding?*

- 4.5 Wat betreft de stelling van Consument dat de kosten van het taxatierapport inbegrepen waren in de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding oordeelt de Commissie dat dit niet het geval is. In de OTD is overeengekomen dat het *regelen* van het taxatierapport inbegrepen is in voornoemde vergoeding (zie overweging 2.4). Daaronder kan niet worden verstaan dat de kosten voor een in te schakelen taxateur in de overeengekomen advies- en bemiddelingsvergoeding waren inbegrepen. De Commissie is daarnaast met Adviseur van oordeel dat dit niet in strijd is met de toezegging in de e-mail van 27 februari 2016 (zie overweging 2.5). De kosten van het taxatierapport zijn immers geen kosten die door Adviseur, maar door een andere partij in rekening zijn gebracht bij Consument. De Commissie is met Adviseur van oordeel dat de taxatiekosten niet in rekening zijn gebracht door zijn bedrijf en dat het bedrijf van Adviseur niet vereenzelvigd kan worden met [Bedrijf X]. [Bedrijf X] is immers een ander bedrijf en heeft een andere eigenaar, zoals blijkt uit de door Consument overgelegde uittreksels van de Kamer van Koophandel.

*Hoogte van de taxatiekosten*

- 4.6 De Commissie is verder met Adviseur van oordeel dat aan een begroting in beginsel, en op zichzelf staand, geen rechten kunnen worden ontleend. De enkele omstandigheid dat de door Consument betaalde taxatiekosten hoger zijn dan in de begroting is opgenomen kan er daarom niet toe leiden dat Adviseur gehouden zou zijn de 'meerprijs' aan Consument te vergoeden.
- 4.7 Adviseur was op grond van de OTD gehouden een taxatierapport te *regelen*. Adviseur heeft daaraan invulling gegeven door Consument te adviseren om [Bedrijf X] de taxatie te laten uitvoeren.

Op dit advies rust aldus ook de zorgplicht van Adviseur. De door Consument gestelde “misleiding” zal de Commissie toetsen naar de maatstaf van de zorgplicht die op Adviseur rust. De Commissie is van oordeel dat Adviseur op dit punt zijn zorgplicht heeft geschonden en licht dat als volgt toe.

4.8 De vergoeding die Consument heeft moeten betalen aan [Bedrijf X] voor de taxatie is ruim 45% hoger dan begroot. Adviseur was er bekend mee (of behoorde er in ieder geval bekend mee te zijn) voor welke tarief [Bedrijf X] haar dienstverlening aanbiedt en Adviseur behoort er ook bekend mee te zijn welke tarieven gangbaar zijn in de markt. Zoals blijkt uit de door Consument overgelegde factuur (zie overweging 2.9) is de daadwerkelijke taxatie uitgevoerd door een taxateur die hiervoor € 400,- in rekening heeft gebracht bij [Bedrijf X]. Consument heeft hierover naar het oordeel van de Commissie vragen mogen stellen aan Adviseur. Adviseur heeft met de enkele mededeling dat deze kosten niet door zijn bedrijf in rekening zijn gebracht en om die reden daarover geen verdere informatie geeft, niet - dan wel onvoldoende - uitleg hierover gegeven aan Consument.

4.9 Adviseur heeft gezien het voorgaande naar het oordeel van de Commissie zijn zorgplicht op dit punt geschonden. Adviseur heeft de vordering van Consument ad € 326,- voorts niet - dan wel onvoldoende - betwist. De Commissie is daarom van oordeel dat Adviseur deze ‘meerprijs’ aan Consument dient te vergoeden.

*Vierde en vijfde fase van de overeengekomen dienstverlening*

4.10 De Commissie stelt allereerst vast dat de vierde en vijfde fase van de overeengekomen dienstverlening (Offerte aanvragen & Acceptatie en finaal akkoord) nooit zijn aangevangen en derhalve ook nooit voltooid. Reeds op grond van het bepaalde in de OTD kunnen deze fases dus ook niet in rekening worden gebracht bij Consument (zie overweging 2.4). Om welke reden, of op wiens initiatief, die fases nooit zijn aangevangen en/of voltooid, is daarvoor blijkens de OTD niet relevant.

4.11 Naar de Commissie begrijpt heeft Consument voor de vierde fase reeds een bedrag van € 400,- betaald en voor de vijfde fase tot op heden niets. Dit betekent dat Consument op grond van de OTD recht heeft op terugbetaling van € 400,- voor de vierde fase.

*Eerste drie fases van overeengekomen dienstverlening*

4.12 Vervolgens ligt de vraag voor of Adviseur aanspraak kan (blijven) maken op de overeengekomen vergoeding voor de eerste drie fases van dienstverlening. Naar het oordeel van de Commissie bestaat er gegeven de omstandigheden aanleiding om de advieskosten te matigen en licht dat als volgt toe.

- 4.13 Een Adviesrapport dient in ieder geval correct en duidelijk te zijn (zie eerder: GC 2017-111). Het door Adviseur op 5 augustus 2016 aan Consument toegestuurd Adviesrapport voldoet niet aan die eisen.
- 4.14 Door Adviseur is niet betwist dat ten onrechte in het Adviesrapport is opgenomen dat Consument reeds gebruik maakte van een serviceabonnement. Ook is door Adviseur niet betwist dat Consument niet gekozen heeft voor een serviceabonnement à € 45,- in de maand (zie overweging 2.4), terwijl in het Adviesrapport is opgenomen dat Consument daar wel gebruik van wil maken.
- 4.15 Met betrekking tot de overbruggingshypotheek heeft Adviseur op 5 augustus 2016 (dezelfde dag als de dag dat het Adviesrapport is uitgebracht) aan Consument bevestigd: “*verder is er inderdaad geen sprake van een overbruggingsfin*” (zie overweging 2.11). In de e-mail van 9 augustus 2016 bevestigt Adviseur aan Consument, dat Consument enkele weken daarvoor aan Adviseur te kennen heeft gegeven dat Consument geen overbruggingshypotheek wenst (zie overweging 2.14). De reden dat de overbruggingshypotheek toch is geadviseerd in het Adviesrapport, is er volgens Adviseur in gelegen dat de passeerdatum van de aan te kopen en de te verkopen woning van Consument niet gelijk zijn aan elkaar. Adviseur vraagt Consument daarom om aanvullende documenten om ‘definitief’ vast te leggen dat geen overbruggingsfinanciering benodigd is. De Commissie is van oordeel dat Adviseur al ‘definitief’ had moeten vaststellen dat een overbruggingsfinanciering niet gewenst was *voordat* hij het Adviesrapport uitbracht aan Consument. Consument is hierover immers duidelijk geweest richting Adviseur. Op dit punt is het Adviesrapport dus niet correct.
- 4.16 Hoewel het door Adviseur opgestelde Adviesrapport in de ogen van de Commissie een gebruikelijke opzet, omvang en informatievoorziening heeft, geeft Consument aan dat het voor hem niet duidelijk is en niet voldoet aan zijn wensen. Adviseur heeft aan Consument bevestigd dat het Adviesrapport onoverzichtelijk is voor Consument en heeft daarom voorgesteld om een kort en duidelijk overzicht aan Consument toe te sturen (zie overweging 2.11). Adviseur bevestigt daarmee dat het Adviesrapport niet duidelijk is voor Consument, terwijl dat juist één van de vereisten is die gesteld mag worden aan een Adviesrapport.
- 4.17 De Commissie is met Consument van oordeel dat de correspondentie van Adviseur taalkundig inderdaad niet de schoonheidsprijs verdient. Dit maakt de teksten van Adviseur wellicht minder makkelijk leesbaar, maar de mening van Consument dat de correspondentie en adviezen onbegrijpelijk en onsamenhangend zijn deelt de Commissie niet.



- 4.18 De Commissie deelt daarnaast niet de mening van Consument dat Adviseur geen juist klantprofiel heeft gehanteerd. Uit het ‘Inventarisatieformulier woningfinanciering 2016’ (zie overweging 2.6) blijkt duidelijk welke wensen met Consument bij aanvang van het hypotheektraject zijn besproken. Met dat klantprofiel heeft Adviseur gewerkt. Stukken waaruit blijkt dat Consument andere wensen bekend maakt aan Adviseur dateren allemaal van na oplevering van het Adviesrapport (zie overweging 2.11, 2.12 en 2.13). Zoals Adviseur terecht opmerkt mag Consument zijn wensen gaandeweg wijzigen, maar dat betekent niet dat Adviseur op dat punt tekort is geschoten.
- 4.19 Dat Adviseur niet aan zijn verplichting heeft voldaan om alle aspecten van het adviestraject door te nemen met Consument is de Commissie daarnaast niet gebleken. In het dossier is veelvuldig contact tussen Adviseur en Consument per telefoon, e-mail en Whatsapp terug te vinden. Daarbij merkt de Commissie op dat juist Adviseur aan het einde van het hypotheektraject meermaals aanbiedt om contact te hebben met Consument, maar dat juist Consument dit afhoudt. Consument had het vertrouwen in een goede afloop van het hypotheektraject toen klaarblijkelijk al verloren, maar op die manier Adviseur juist de mogelijkheid ontnomen om onduidelijkheden en onbegrip weg te nemen.
- 4.20 Consument stelt daarnaast dat Adviseur niet aan zijn verplichting heeft voldaan meerdere geldverstrekkers te raadplegen. Adviseur heeft dit naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd betwist. Dat er in het Adviesrapport slechts één geldverstrekker wordt geadviseerd is niet onbegrijpelijk. Dit was naar de mening van Adviseur immers de beste keuze en laat onverlet dat Adviseur alvorens het opstellen van het Adviesrapport wel degelijk meerdere geldverstrekkers heeft vergeleken.
- 4.21 Dat Consument in het gehele traject ‘onnodig onder druk is gezet’ is de Commissie ook niet gebleken. De Commissie merkt hier allereerst over op dat dit een subjectieve ervaring is, die uiteraard wel enigszins geobjectiveerd kan worden. Daarbij onttrekt hetgeen telefonisch en mondeling tussen Adviseur en Consument is besproken aan het zicht van de Commissie en verschillen Adviseur en Consument van mening over hetgeen (zeker qua toon) met elkaar besproken is. Nu partijen daar over twisten, kan de Commissie zich niet uitlaten over hetgeen telefonisch en mondeling is besproken. Dat Adviseur korte termijnen aanhoudt om de voorspoedige voortgang van het hypotheektraject te bevorderen komt de Commissie daarnaast niet vreemd voor. Voorts blijkt uit de stukken in het dossier niet dat, indien Consument meer informatie of tijd nodig had, Adviseur hier niet aan heeft meegewerkt.

4.22 Naar het oordeel van de Commissie is het op grond van het hiervoor onder 4.13 tot en met 4.22 overwogene naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag dat aan Consument in rekening is gebracht voor de eerste drie fases. De Commissie oordeelt alles overwegende dat Adviseur voor de eerste drie fases de helft van het honorarium (dus € 1.125,-) aan Consument dient terug te betalen.

#### *Vakantie van Adviseur*

4.23 Hoewel uit de mededelingen van Adviseur op 9 en 10 augustus 2016 via Whatsapp (zie overweging 2.15) opgemaakt zou kunnen worden dat Adviseur in die periode geen werkzaamheden kan verrichten voor Consument, blijkt uit de e-mail van Adviseur van 9 augustus 2016 dat Adviseur gedurende zijn vakantie wel werkzaamheden zou verrichten. Adviseur verzoekt immers om binnen 14 dagen bepaalde stukken naar hem toe te sturen en sluit zijn bericht af met het verzoek aan Consumenten om mee te werken aan het hypotheektraject en bepaalde gegevens die week naar hem toe te sturen (zie overweging 2.14). Voornoemde momenten vallen binnen de vakantie van Adviseur, waaruit is op te maken dat hij ook gedurende zijn vakantie werkzaam zou zijn. Dat dit ook daadwerkelijk zo was wordt bevestigd door het Whatsappbericht van Adviseur van 17 augustus 2016, waarin hij Consument nogmaals verzoekt de gevraagde documenten toe te sturen aan hem.

4.24 De Commissie is daarom van oordeel dat Adviseur geen mededelingen heeft gedaan waaruit Consument moest afleiden dat Adviseur tekort zou schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Er is dus geen grondslag waarom Adviseur de door Consument gemaakte kosten voor het inschakelen van andere hypotheekadviseur zou moeten vergoeden.

#### *Conclusie*

4.25 Adviseur dient derhalve de 'meerprijs' van de taxatie ad € 326,- aan Consument te vergoeden. Tevens dient Adviseur de helft van de betaalde advies- en bemiddelingskosten voor de eerste drie fases aan Consument terug te betalen, te weten € 1.125,-. Omdat de fases vier en vijf nooit zijn aangevangen en voltooid, heeft Consument recht op terugbetaling van de reeds door hem betaalde € 400,- voor deze fases. De vordering tot vergoeding van de advies- en bemiddelingskosten van de andere hypotheekadviseur wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Qualiora binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.851,- vermeerderd met wettelijke rente daarover vanaf 30 september 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

*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.*