

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-599
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 19 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument is in essentie dat hij het duurste adviespakket heeft afgenomen, maar daar geen extra service voor heeft gekregen. De Commissie volgt Consument niet in dit standpunt. In het duurste pakket was immers een extra service opgenomen, namelijk het verzorgen van een hypotheektoezegging. De Commissie ziet verder ook geen gronden om de advieskosten te matigen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben zich gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Op 22 februari 2018 hebben zij de overeenkomst van opdracht ondertekend, waarbij is overeengekomen dat Consument en zijn echtgenote voor de dienstverlening van de Adviseur een vergoeding van € 2.995,- verschuldigd zijn.

- 2.2 In de overeenkomst van opdracht is onder meer het volgende bepaald:

“Wat gaan wij voor u doen?

Naar aanleiding van uw vraag gaan wij voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

(...)

Hypotheektoezegging zodat het bieden zonder voorbehoud mogelijk is.”

- 2.3 Op 2 mei 2018 hebben Consument en zijn echtgenote de koopovereenkomst voor de woning ondertekend. In deze koopovereenkomst is bepaald dat Consument en zijn echtgenote uiterlijk op 30 mei 2018 een bankgarantie moeten stellen.
- 2.4 Op 14 juni 2018 heeft de verzekeraar een acceptatiebevestiging gestuurd voor de aangevraagde overlijdensrisicoverzekering (ORV). Hierin staat onder meer het volgende:

Premiesplitsing

Verzekeringnemer 1 is een premie verschuldigd van € 3,12 voor de verzekering op het leven van verzekerde 2.

Verzekeringnemer 2 is een premie verschuldigd van € 2,61 voor de verzekering op het leven van verzekerde 1.

- 2.5 Op 12 juli 2018 heeft de echtgenote van Consument de Adviseur een e-mailbericht gestuurd dat, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Daarnaast heb ik nog een vraag. Ik begreep van de notaris dat het belangrijk is goed na te denken over het kruislings afsluiten van de ORV en de bedragen apart te betalen, omdat het anders onder de succesiewet valt en je er erfbelasting over betaald. Hier weten jullie vast meer over. Dit is nu goed geregeld, toch?”

- 2.6 Op 13 juli 2018 heeft de Adviseur Consument en diens echtgenote een e-mailbericht gestuurd dat, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Wat betreft de verzekering is er inderdaad spraken van premie splitsing.”

- 2.7 De hypothecaire geldlening is tot stand gekomen en op 15 augustus 2018 is de akte gepasseerd.

- 2.8 Consument is ontevreden over de dienstverlening door de Adviseur en heeft dit aan de Adviseur kenbaar gemaakt. De Adviseur heeft daarop een korting van € 250,- aangeboden. Consument vindt dit onvoldoende en heeft zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een korting van 50% op het honorarium van € 2.995,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt op de grondslag dat het honorarium van € 2.995,- niet in verhouding staat tot de geleverde dienstverlening. Consument heeft het duurste adviespakket afgenomen, maar hij heeft daarvoor niet de service gekregen die wel verwacht had mogen worden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- De Adviseur heeft de termijn voor het stellen van een bankgarantie onvoldoende bewaakt. Pas nadat Consument en zijn echtgenote contact opnamen met de Adviseur kwam deze in actie. Uiteindelijk is de bankgarantie een dag voor de deadline (30 mei 2018) gesteld.
 - Bovendien kwam het voor Consument als een verrassing dat er kosten waren verbonden aan het stellen van de bankgarantie. Consument had het duurste pakket afgenomen en was in de veronderstelling dat dit pakket alle kosten zou omvatten.
 - De Adviseur heeft informatie opgevraagd die Consument al aangeleverd had. Zo vroeg de Adviseur informatie op over de studieschuld, terwijl dit ook al uit de aangeleverde DUO-overzichten bleek.
 - Bij het aanvragen van de ORV is onjuiste informatie doorgegeven. Het incassorekeningnummer klopte namelijk niet.
 - Een aantal zaken is nooit ter sprake gekomen bij de adviesgesprekken. Zo kwam de premiesplitsing (kruislings verzekeren bij de ORV) pas ter sprake nadat Consument en zijn echtgenote hiernaar vroegen.

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 Is de Adviseur tekortgeschoten in zijn dienstverlening of is er anderszins aanleiding om de advieskosten te matigen? Bij de beantwoording van deze vraag is van belang dat de Commissie het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan achten dat een adviseur aanspraak maakt op het gehele honorarium (zie onder meer GC Kifid 2015-217, 2017-484 en 2018-657). In het onderhavige geval ziet de Commissie evenwel geen gronden om de advieskosten te matigen. Hieronder zal dit worden toegelicht.

- 4.2 De Commissie constateert allereerst dat de gewenste hypothecaire geldlening uiteindelijk tot stand is gekomen en dat Consument geen schade heeft geleden.
- 4.3 De klacht van Consument is in essentie dat hij het duurste adviespakket heeft afgenomen, maar daar geen extra service voor heeft gekregen. In zijn verweerschrift heeft de Adviseur toegelicht dat hij destijds drie concepten aanbood (met elk een andere prijs). In het duurste pakket was een extra service opgenomen, namelijk het verzorgen van een hypotheektoezegging (zie overweging 2.2). Door deze hypotheektoezegging konden Consument en zijn echtgenote zonder financieringsvoorbehoud een bod doen op de woning; hiermee konden zij zich onderscheiden ten opzichte van andere (potentiële) kopers. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn standpunt dat hij voor het duurste adviespakket geen extra service heeft gekregen.
- 4.4 Wél heeft Consument gelijk dat van een adviseur verwacht mag worden dat hij de relevante termijnen bewaakt. Consument stelt dat de Adviseur de termijn voor het stellen van de bankgarantie onvoldoende heeft bewaakt; de Adviseur heeft dit ook erkend. Onder omstandigheden kan het onvoldoende bewaken van termijnen als een tekortkoming worden aangemerkt en tot schadeplichtigheid leiden. In het onderhavige geval is er echter geen schade uit voortgevloeid. De bankgarantie is immers uiteindelijk tijdig gesteld.
- 4.5 Wat betreft de kosten voor de bankgarantie overweegt de Commissie als volgt. Dat Consument in de veronderstelling was dat alle kosten al verwerkt waren in de prijs van het adviespakket, kan de Adviseur niet worden aangerekend. In de overeenkomst van opdracht is immers duidelijk aangegeven welke werkzaamheden worden verricht voor het totaalbedrag van € 2.995,-. Er wordt niet de indruk gewekt dat het totaalbedrag van € 2.995,- ook de kosten omvat voor het stellen van de bankgarantie. Dit klacht-onderdeel is daarom ongegrond.
- 4.6 De overige klachtonderdelen kunnen evenmin tot toewijzing van de vordering leiden. Dat de Adviseur informatie heeft opgevraagd bij Consument, terwijl Consument die informatie al eerder had aangeleverd, is hooguit slordig te noemen. Verder stelt Consument dat de Adviseur bij het aanvragen van de ORV onjuiste informatie heeft doorgegeven aan de verzekeraar. De Commissie overweegt echter dat uit het dossier enkel blijkt dat de verzekeraar niet over het juiste incassorekeningnummer beschikte en dat deze daarom alsnog het correcte rekeningnummer opvroeg bij de Adviseur. Uit het dossier is evenwel niet op te maken bij wie de fout precies ligt. Het is dan ook niet komen vast te staan dat de Adviseur op dit punt iets te verwijten valt.

- 4.7 Tot slot stelt Consument dat een aantal belangrijke zaken niet is besproken bij de adviesgesprekken, maar dit wordt door de Adviseur uitdrukkelijk betwist. Consument illustreert zijn stelling door te wijzen op de e-mail van 12 juli 2018 (zie overweging 2.5). Volgens Consument zou de premiesplitsing bij de ORV pas besproken zijn nadat zijn echtgenote de Adviseur ernaar vroeg. De Commissie volgt deze stelling niet. Allereerst heeft de Adviseur in de onderhavige procedure een kopie van de acceptatiebevestiging van 14 juni 2018 (dus een maand vóór het e-mailbericht van Consument) overgelegd waaruit blijkt dat de premie wordt gesplitst (zie overweging 2.4). Bovendien geeft het e-mailbericht van de Adviseur van 13 juli 2018 (“*Wat betreft de verzekering is er inderdaad spraken van premie splitsing*”) niet de indruk dat de premiesplitsing pas op dat moment voor het eerst ter sprake kwam. Naar het oordeel van de Commissie biedt het dossier dan ook onvoldoende steun voor de stelling van Consument dat een aantal belangrijke zaken niet ter sprake is gekomen in de adviesgesprekken.
- 4.8 Gelet op al het voorgaande acht de Commissie de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.