

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-609
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 april 2019
Ingediend door : Consumenten en afzonderlijk de man en de vrouw
Tegen : Attentas Financieel Adviseurs v.o.f., gevestigd te Enschede, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 26 augustus 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten klagen allereerst over de verhoging van de adviesvergoeding het adviestraject. De Commissie constateert dat consumenten akkoord zijn gegaan met deze vergoeding. De toezegging van de Adviseur dat het wel goed zou komen, kunnen zij niet onderbouwen. Voor de communicatie richting de ex-partner en contact na de hypotheek-verstrekking geldt ook dat Consumenten de door hen gestelde afspraken niet kunnen onderbouwen. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de 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. Dit is besproken met partijen en zij hebben hiermee ingestemd. Consumenten hebben bij deze gelegenheid laten weten bij hun vordering te blijven. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben de Adviseur in eerste instantie benaderd voor advies en bemiddeling bij het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van de man (hierna: de ex-partner). De man en de ex-partner waren samen hoofdelijk verbonden voor een hypothecaire geldlening.
- 2.2 De Adviseur heeft een verzoek tot het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner ingediend bij de bestaande hypotheekverstrekker. Dit verzoek is afgewezen. De werkzaamheden van de Adviseur zijn hierna uitgebreid naar het advies en bemiddeling bij het aflossen van de bestaande hypothecaire geldlening en het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening.
- 2.3 Op 18 januari 2018 heeft de Adviseur een adviesrapport opgesteld.
- 2.4 De Adviseur heeft op 26 januari 2018 een financieringsopzet samengesteld. Die financieringsopzet vermeldt “advieskosten” van € 2995,- en “Dossiervergoeding t.b.v. geldlening” van € 1.395,-. Consumenten hebben deze financieringsopzet voor akkoord ondertekend.
- 2.5 De opdrachtbevestiging van 27 januari 2018 is door partijen voor akkoord ondertekend. De opdrachtbevestiging vermeldt een “overeengekomen honorarium” van € 2.995,- en “dossierkosten aan u doorbelast” van € 1.395,-.
- 2.6 Op 3 mei 2018 is de bestaande hypothecaire geldlening van de man en ex-partner afgelost en is een hypothecaire geldlening door een nieuwe hypotheekverstrekker aan Consumenten verstrekt. Consumenten hebben bij de notaris “bemiddelingskosten” van € 2.995,- en “dossierkosten” van € 1.395,- voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van € 7.262,50. Dit bedrag is opgebouwd uit € 3.390,- aan te veel betaalde advieskosten, € 2.550,- aan rente over die advieskosten en € 1.312,50 aan extra lasten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat zij een adviesvergoeding van € 1.000,- zijn overeengekomen. De Adviseur brengt ten onrechte een hogere adviesvergoeding van € 4.390,- in rekening. Verder heeft de Adviseur hen toegezegd te zullen helpen bij het contact met de ex-partner.

De Adviseur is aanwezig geweest bij een gesprek tussen Consumenten en de ex-partner, maar heeft daarna niets meer richting de ex-partner gedaan. Nadat de nieuwe hypothecaire geldlening was verstrekt, heeft de Adviseur geen contact meer met Consumenten opgenomen. Dit was wel afgesproken. Consumenten hebben daarnaast een nieuwe tussenpersoon toegewezen gekregen zonder dat ze hiermee hadden ingestemd.

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 klacht van Consumenten ziet op de hoogte van de door hen betaalde adviesvergoeding, het contact met de ex-partner en het contact nadat de nieuwe hypothecaire geldlening was verstrekt. Deze klachtonderdelen worden hierna afzonderlijk beoordeeld.

De adviesvergoeding

- 4.2 Tussen partijen staat vast dat Consumenten de Adviseur in eerste instantie hebben benaderd voor het ontslaan van de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van een bestaande geldlening (op naam van de man en zijn ex-partner). Daarvoor zijn partijen een adviesvergoeding van € 1.000,- overeengekomen. Dat dit bedrag een 'vriendenprijs' was en daardoor lager lag dan de gebruikelijke advieskosten maakt voor dit geschil niet uit. De Adviseur heeft de bestaande hypotheekverstrekker verzocht de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan. Dit verzoek is afgewezen. Vervolgens is met tussenkomst van de Adviseur de bestaande hypothecaire geldlening afgelost en is een hypothecaire geldlening op naam van Consumenten verstrekt.
- 4.3 Partijen twisten over de vraag welke adviesvergoeding zij zijn overeengekomen voor het gehele adviestraject. Volgens Consumenten is dit € 1.000,-, terwijl de Adviseur zich op het standpunt stelt dat gedurende het adviestraject een adviesvergoeding van € 4.390,- is afgesproken.
- 4.4 De Commissie overweegt dat beoordeeld dient te worden of partijen gedurende het adviestraject zijn overeengekomen dat de adviesvergoeding zou worden verhoogd tot € 4.390,-. Daarvoor is van belang dat de hogere adviesvergoeding in de financieringsopzet van 26 januari 2018 en de opdrachtbevestiging van 27 januari 2018 terugkomt, welke documenten voor akkoord door Consumenten zijn ondertekend.

De Adviseur geeft als verklaring voor het hogere bedrag dat het adviesdossier omvangrijker werd nadat de bestaande hypotheekverstrekker het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner had afgewezen. Consumenten betwisten niet dat de geldlening via een nieuwe hypotheekverstrekker moest worden aangevraagd, maar zij wisten niet dat dit tot hogere advieskosten zou leiden. Feit is dat Consumenten zowel de financieringsopzet en de opdrachtbevestiging voor akkoord hebben ondertekend. Dat is voldoende om aan te nemen dat de nieuwe adviesvergoeding tussen partijen is overeengekomen. Dat de Adviseur hen zou hebben toegezegd dat 'het wel goed zou komen', wordt door de Adviseur betwist en zij kunnen dat ook niet onderbouwen. De Commissie houdt het er daarom voor dat partijen op enig moment zijn overeengekomen dat de adviesvergoeding werd verhoogd naar € 4.390,-. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Communicatie met de ex-partner van de man

- 4.5 Consumenten stellen dat de Adviseur heeft aangeboden hen bij te staan in de communicatie met de ex-partner. De Adviseur, Consumenten en de ex-partner van de man hebben in een gesprek afspraken gemaakt. De ex-partner heeft zich niet aan die afspraken gehouden, waardoor Consumenten extra lasten van € 1.312,50 hebben gehad. Volgens Consumenten heeft de Adviseur hen toegezegd te zullen bijstaan in de communicatie richting de ex-partner. Hij heeft dit, toen het nodig was, niet gedaan.
- 4.6 Op basis van de stellingen van partijen en de door hen overgelegde stukken, leidt de Commissie af dat partijen hebben gesproken over de communicatie richting de ex-partner. De Adviseur is bij een gesprek met Consumenten en de ex-partner aanwezig geweest. In dat gesprek zijn afspraken gemaakt over de verdeling van kosten tussen Consumenten en de ex-partner. Nergens blijkt dat partijen expliciet zijn overeengekomen dat de Adviseur verdergaande actie zou ondernemen, bijvoorbeeld door het opnemen van telefonisch contact met de ex-partner toen zij de afspraken niet nakwam. Wellicht is dat onderwerp van gesprek geweest tussen partijen (zoals Consumenten aangeven) maar uit de door hen overgelegde correspondentie en documenten kan dit niet worden afgeleid. De conclusie is dan, gelet op de betwisting door de Adviseur op dit onderdeel, dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur verder zou gaan in de bijstand aan Consumenten richting de ex-partner dan hij nu heeft gedaan. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Contact na het passeren van de akte

- 4.7 Consumenten stellen dat de Adviseur hen had toegezegd dat hij direct na de passeerdatum de rente zou bekijken. Deze toezegging wordt door de Adviseur betwist en die kunnen Consumenten ook niet met stukken onderbouwen. Een toezegging van de Adviseur op dat punt is daarmee niet komen vast te staan.

Overigens blijkt niet, welk verband deze niet nagekomen toezegging met de schadevordering heeft. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

- 4.8 Nadat de nieuwe hypothecaire geldlening was verstrekt, hebben Consumenten bericht ontvangen dat zij een nieuwe tussenpersoon toegewezen hebben gekregen. Zij hebben daarmee niet ingestemd. Nu de Adviseur geen verdere toelichting op dit klachtonderdeel heeft gegeven, gaat de Commissie ervanuit dat Consumenten niet zijn geïnformeerd over het wijzigen van de tussenpersoon. Dit verdient niet de schoonheidsprijs. Het was meer op zijn plaats geweest als de Adviseur Consument hier van tevoren over had geïnformeerd. Dit kan echter niet leiden tot toewijzen van (een deel van) de vordering.

Conclusie

- 4.9 De drie klachtonderdelen zijn ongegrond. De vordering van Consumenten wordt 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.