

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-754
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2019
Ingediend door : Consument 1 en Consument 2, wonende te [plaatsnaam], verder gezamenlijk te noemen
Consumenten
Tegen : Finzie, gevestigd te Hoorn, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 2 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een adviestraject met Adviseur doorlopen. Uiteindelijk hebben zij zelf een financiering bij een derde partij geregeld, buiten de bemiddeling van Adviseur om. Consumenten hebben gevorderd de advieskosten niet te hoeven betalen. De Commissie is van oordeel dat Adviseur niet verwijtbaar gehandeld heeft en dat de vordering dient te worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consumenten op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 15 april 2019 hebben Consumenten contact gehad met Adviseur. Dit betrof een oriënterend gesprek. Daarna zijn de mogelijkheden voor een hypothecaire geldlening geïnventariseerd. Vervolgens hebben Consumenten op 18 april 2019 de opdracht voor advies en bemiddeling getekend.
- 2.2 Als bijlage bij de getekende opdracht tot dienstverlening is een toelichting opgenomen van de werkzaamheden die Adviseur binnen de overeenkomst verricht.

Dit betreft, voor zover hier relevant, de volgende werkzaamheden:

Bijlage: Toelichting werkzaamheden bij jouw hypotheekvraag

Hypotheekvraag

1. Grondig jouw situatie bekijken

- Inwinnen en vastleggen van alle relevante gegevens over je huidige én toekomstige financiële situatie;
- Inwinnen en vastleggen van jouw specifieke wensen en behoeften;
- Polsen en vastleggen van je kennis en ervaring ten opzichte van je adviesvraag;
- Inwinnen van jouw risicobereidheid ten aanzien van de vermogensopbouw en risico's gedurende de looptijd (arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, overlijden, einde relatie/echtscheiding);
- Verifiëren van de ingewonnen informatie met je inkomens-, vermogens-, polis- & hypotheekbescheiden;

2. Jouw situatie analyseren en mogelijkheden onderzoeken

- Analyseren van je huidige en toekomstige inkomen en vermogenspositie.
- Toetsen en berekenen wat je op basis van jouw specifieke financiële positie en wensen (maximaal) verantwoord kunt lenen;
- Onderzoeken of je in aanmerking komt voor Nationale Hypotheek Garantie;
- Onderzoeken of je in aanmerking komt voor een starterslening;
- Berekenen en bepalen van de mogelijke betalingsproblemen bij voorzienbare risico's (overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en einde relatie/echtscheiding);
- Bepalen van de noodzaak voor het verzorgen van een overbruggingsfinanciering;
- Vergelijken van berekeningen en verschillende constructies van verschillende aanbieders van financiële producten als mogelijke invulling van je adviesvraag;
- Inventariseren wat de fiscale consequenties van ons advies voor je zou kunnen zijn
- Vergelijking van productvoorwaarden, rentestanden en verzekeringspremies.

3. Advies presenteren en indien mogelijk de geadviseerde producten bemiddelen

- Vaststellen van je uiteindelijke doelen en wensen gebaseerd op jouw financiële mogelijkheden en onze toelichting en gegeven informatie;
- Het formuleren en schrijven van het definitieve (integrale) advies in een uitgebreid adviesrapport;
- Het toelichten van het advies met behulp van de adviesrapportage;
- Vaststellen of je het advies op alle onderdelen opvolgt, dan wel aanpassing wenst.

4. De geadviseerde producten bemiddelen

- Aanvragen van een indicatief voorstel bij de geadviseerde hypotheekverstrekker;
- Controleren en bespreken van het ontvangen indicatieve voorstel;
- Completeren van jouw dossier en helpen met verzending van alle benodigde stukken naar de hypotheekverstrekker en/of verzekeraar;
- Verzorgen van voortgangs contacten met banken en verzekeraars;
- Controleren en bespreken van het ontvangen bindend aanbod;
- Verzorgen van een bankgarantie en eventuele overbruggingsfinanciering;
- Controleren van de hypotheekakte en notarisafrekening;
- Controleren van eventuele polissen en het totale dossier door een collega (vier ogen principe).

- 2.3 In een tweede bijlage heeft Adviseur opgenomen dat de overeenkomst geen resultaatverplichting met zich brengt en heeft zij haar kostenstructuur in rekening gebracht. Voor wat betreft de kosten bij een vervroegde beëindiging van het adviestraject, heeft Adviseur het volgende opgenomen:

Voortijdig stoppen opdracht

Door het tekenen van deze opdracht bevestig je dat we je mogen adviseren en voor je mogen bemiddelen als dat nodig is. Als je deze opdracht wil beëindigen terwijl we deze al aan het uitvoeren zijn, dan kan dat. Een verzoek tot tussentijdse beëindiging van deze opdracht geef je per e-mail aan je financieel coach.

Je betaalt dan in ieder geval voor de werkzaamheden die Finzie tot op dat moment voor je heeft verricht. Sommige opdrachten worden in een kort tijdsbestek uitgevoerd, waardoor de kans groot is dat we de afgesproken vergoeding geheel of grotendeels in rekening zullen brengen. Bij de dienst 'Hypotheekvraag: Eerste woning' of 'Hypotheekvraag: Volgende woning' geldt:

Voortijdige opzegging van de opdracht	<i>Verschuldigde vergoeding (eerste hypotheek)</i>	<i>Verschuldigde vergoeding (volgende hypotheek)</i>
Na het tekenen van de opdracht, maar voordat we je geadviseerd hebben (voor stap 3)	€ 400,-	€ 400,-
Na het uitbrengen van ons advies, maar voor het aanvragen van een indicatief voorstel (voor stap 4)	€ 899 + eventuele afgesproken maatwerk toeslag	€ 1.099 + eventuele afgesproken maatwerk toeslag
Vanaf het moment dat we het indicatieve voorstel voor je hebben aangevraagd (stap 4)	€ 1.399 + eventuele afgesproken maatwerk toeslag	€ 1699 + eventuele afgesproken maatwerk toeslag

Let op: bij het annuleren van een al aangevraagde offerte of aanbod van een hypotheekverstrekker, kan deze zelf ook kosten bij je in rekening brengen.

- 2.4 Het adviesrapport is opgemaakt op 1 mei 2019. Daaruit volgt dat een woning is aangekocht, waarvoor een financiering gezocht wordt. In het rapport is het inkomen opgenomen alsmede de maandelijkse verplichtingen uit een krediet bij [naam bedrijf].
- 2.5 Adviseur heeft vervolgens bemiddelingswerkzaamheden verricht. Een geldverstrekker heeft de financiering afgewezen na beoordeling van het arbeidscontract van Consument 2. Een tweede geldverstrekker heeft aanvullende voorwaarden gesteld aan de ingediende werkgeversverklaring.
- 2.6 Consumenten hebben in de fase waarin bemiddeld werd door Adviseur besloten om zelfstandig een financieringstraject bij Rabobank aan te gaan. Uiteindelijk hebben zij daar een financiering verkregen voor hun woning.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen € 1.399,- van Adviseur, zijnde de advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat zij in het eerste gesprek met Adviseur nadrukkelijk hebben gevraagd of het arbeidscontract van Consument 2 problemen zou kunnen opleveren. Adviseur heeft op dat moment aangegeven dat daarvan geen sprake kon zijn. Vervolgens is vanwege de inhoud van het arbeidscontract de via Adviseur aangevraagde financiering onmogelijk gebleken.

Consumenten hebben gesteld dat Adviseur passief bleef, nadat de eerste geldverstrekker vlak voor de datum waarop de ontbindende voorwaarden uit de koopovereenkomst zouden verstrijken de financiering weigerde. Pas na aandringen van Consumenten heeft Adviseur een tweede geldverstrekker benaderd. Nadat de ontbindende voorwaarden verlengd waren, bleek de tweede geldverstrekker extra informatie te wensen.

Aangezien de verkopende partij de ontbindende voorwaarden niet verder wilde verlengen, hebben Consumenten zelf hun financiering bij Rabobank betrokken. Consumenten hebben gesteld dat zij hun droomhuis waren misgelopen als zij niet in zee waren gegaan met de Rabobank. Dat Rabobank de financiering wel op korte termijn wilde verstrekken, is extra aanleiding voor de conclusie dat Adviseur in het adviestraject steken heeft laten vallen.

Bovendien verwijten Consumenten Adviseur dat deze hun studieschulden niet heeft opgenomen in het adviesrapport, terwijl deze wel zijn aangeleverd door Consumenten tijdens het eerste gesprek.

Verweer van Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat het de vraag is of Adviseur zijn door hem jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden.

Van Adviseur mag in dat kader worden verwacht dat hij de benodigde gegevens verzamelt en deze deugdelijk analyseert om tot een passende financiering te komen.

- 4.2 Consumenten gronden hun klacht in het feit dat het arbeidscontract van Consument 2 problemen heeft opgeleverd en dat Adviseur deze problemen had moeten voorzien, juist omdat Consumenten daarop bij aanvang al hebben gewezen. Adviseur heeft daarentegen gesteld dat Consumenten slechts loonstroken en een werkgeversverklaring hebben aangeleverd en dat op basis daarvan het inkomen in het adviesrapport is opgenomen. Adviseur heeft gesteld op basis van die stukken geen aanleiding te hebben gehad om de waarheid en bestendigheid van het inkomen, dat uit die stukken volgde, in twijfel te trekken. Pas in de bemiddelingsfase is door de eerste geldverstrekker een arbeids-overeenkomst opgevraagd. Daaruit bleek dat het inkomen minder bestendig was dan gedacht was.
- 4.3 De Commissie stelt in haar oordeel voorop dat een hypotheekadviseur, voor wat de feitelijke informatie betreffende zijn klanten, doorgaans in belangrijke mate afhankelijk is van hetgeen die klanten zelf aan informatie aandragen. In beginsel mocht Adviseur ervan uitgaan dat de aangeleverde informatie juist is. Zie Gerechtshof Den Bosch 13 november 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:4665, r.o. 3.6.5. Partijen twisten met name over de vraag of er informatie verstrekt is aan Adviseur, die maakte dat deze extra onderzoek had moeten doen naar de bestendigheid van het inkomen. Adviseur heeft weersproken dat daarvan sprake is geweest, waardoor die stelling van Consument niet is komen vaststaan.
- 4.4 Dat Adviseur in het adviestraject te passief is geweest, is evenmin gebleken. Er zijn diverse geldverstrekkers benaderd. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat Adviseur onvoldoende inspanningen heeft geleverd om een hypothecaire geldlening tot stand te brengen. Ook is niet gebleken dat het voor Consumenten noodzakelijk was Rabobank zelfstandig te benaderen, omdat duidelijk was dat via Adviseur geen hypothecaire geldlening tot stand zou kunnen worden gebracht. Consumenten hebben zelf de stekker uit het adviestraject getrokken. Dit maakt dat zij op grond van de door hen voor akkoord ondertekende adviesopdracht een bedrag van € 1.399,- verschuldigd waren aan Adviseur voor de verrichte werkzaamheden.
- 4.5 De vordering dient derhalve te worden afgewezen.
- 4.6 Tot slot wenst de Commissie wel op te merken dat kwalijk te noemen is dat Adviseur de studieschulden niet heeft opgenomen in zijn adviesrapport. Gesteld noch gebleken is echter dat dit voor Consumenten tot schade heeft geleid.

- 4.7 Gegeven de bovenstaande omstandigheden acht de Commissie het redelijk dat Adviseur haar in de klachtprocedure vormgegeven aanbod alsnog uitvoert, te weten een korting van € 250,- op de reeds betaalde vergoeding.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.