

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-854
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Van de Koot & Associés B.V., gevestigd te Maarn, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 28 oktober 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de wijze waarop Adviseur het adviestraject begeleid heeft. De Commissie is van oordeel dat er geen reden is om de overeengekomen adviesvergoeding te matigen. Die overeengekomen adviesvergoeding bedraagt € 2.500,-. Adviseur heeft die vergoeding later naar boven aangepast, maar heeft op dat meerdere geen recht.

I. Procesverloop

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

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft eind januari 2019 contact opgenomen met Adviseur en deze verzocht hem te begeleiden in het realiseren van een hypotheek voor de aankoop van een woning. De datum voor transport lag op 29 mei 2019.
- 2.2 Op 4 maart 2019 heeft Adviseur een adviesrapport opgemaakt voor Consument.

In het rapport staan advieskosten opgenomen van € 1.500,- en bemiddelingskosten van € 1.000,-. Op 8 april 2019 heeft Adviseur een tweede adviesrapport opgemaakt, waarin dezelfde kosten staan opgenomen.

- 2.3 Op 3 april 2019 heeft Adviseur het document Hypotheek Uitgangspunten van BLG Wonen aan Consument gestuurd. Op 4 april 2019 heeft Consument met Adviseur contact gehad vanwege een rentedaling. Adviseur heeft om die reden een nieuw document Hypotheek Uitgangspunten bij BLG Wonen opgevraagd. Dit document heeft BLG Wonen op 11 april 2019 uitgebracht.
- 2.4 Uiteindelijk heeft Adviseur op 23 april 2019 het document van BLG Wonen toegezonden aan Consument. Hij heeft aangegeven dat er vertraging is ontstaan vanwege een computerstoring. Adviseur heeft Consument verzocht het document voor 25 april 2019 ondertekend retour te sturen. Consument heeft gereageerd en aangegeven dat hij en zijn partner niet in staat zijn daaraan te voldoen, maar dat zij dat uiterlijk 30 april 2019 zullen doen. Consument heeft daarbij opgemerkt ervan uit te gaan dat de opgetreden vertraging geen gevolgen voor hem zal hebben. Adviseur heeft vervolgens op 24 april 2019 laten weten dat de termijn met 14 dagen verlengd is.
- 2.5 Vervolgens heeft Consument opgemerkt dat de rente verder daalde. Via Adviseur is BLG Wonen verzocht om een nieuw document met uitgangspunten, dat 3 mei 2019 is uitgebracht. Dat heeft Consument op 6 mei 2019 ondertekend. Op 7 mei 2019 heeft Consument aanvullende documentatie aangeleverd. Op donderdag 16 mei 2019 heeft Consument contact opgenomen met Adviseur met de vraag of er al een offerte binnen was. Consument heeft vervolgens op 20 mei 2019 per e-mail aangegeven dat de offerte uiterlijk 22 mei 2019 bij de notaris zou moeten worden aangeleverd, met het oog op de transportdatum op 29 mei 2019.
- 2.6 Adviseur heeft op 20 mei 2019 via e-mail laten weten dat de offerte uiterlijk 23 mei 2019 zou worden toegezonden. Uiteindelijk heeft Consument op 24 mei 2019 de offerte via Adviseur verkregen.
- 2.7 Op 27 mei 2019 heeft Consument een e-mail gestuurd aan Adviseur met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

“Van de notaris hebben wij een concept-nota ontvangen, waarin ook jouw honorarium is opgenomen. Hierbij wordt een bedrag ad EUR 2.500,- vermeld.

Gezien i) de timing en doorlooptijd van het proces ii) de mate waarin jij ons ontzorgd hebt en iii) de pro-actieve houding omtrent het nemen van acties vanuit ons werd geïnitieerd, zijn wij zeer verbaasd dat er een bedrag ad EUR 2.500,- in rekening is gebracht.

Graag verwacht ik van jouw zijde een voorstel voor een aangepast honorarium die wel in lijn ligt met de geleverde prestatie.”

- 2.8 Adviseur heeft vervolgens dezelfde dag gereageerd met een e-mail met de volgende inhoud:

“Dank voor je aanbod, maar we zijn vooraf een bedrag overeen gekomen van € 2.500. Inmiddels heb ik wel meer dan 30 uur, à € 125 p.u., aan de aanvraag heb gewerkt en blijkt ons overeen gekomen honorarium te laag te zijn. Dat komt vooral omdat ik de aanvraag tot drie maal toe heb ingediend. Hoewel ik dat niet had voorzien, wil ik desondanks het bedrag niet verhogen. Ik ben dat nu eenmaal aan mijn cliënten verplicht. Het is niet anders. Wat mij betreft is het goed zo en wens ik jullie veel succes met jullie nieuwe huis.”

- 2.9 Tot slot heeft Adviseur op eveneens 27 mei 2019 de nota opgemaakt, waarin advieskosten staan genoemd van € 2.500,-. Deze factuur is door Adviseur naar de notaris gestuurd. De nota is onbetaald gebleven.

- 2.10 Adviseur heeft vervolgens op 5 juni 2019 een e-mail gestuurd met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

“Noch van jullie, noch van de notaris mocht ik vernemen dat mijn factuur niet is betaald. Ik vind dat ronduit schandalig! Maar nu niemand zich aan de afspraken houdt, hoef ik dat ook niet te doen.

Om ruis te voorkomen: ik verzoek jullie nadrukkelijk mijn factuur alsnog binnen 24 uur te voldoen. Zo niet, dan vervalt de korting!

Let op! De betalingstermijn is reeds verstreken.”

- 2.11 Vervolgens heeft Adviseur op 6 juni 2019 een nieuwe factuur gezonden voor de uitvoering van de overeenkomst voor een bedrag van € 3.969,-. Bij die factuur is een urenspecificatie gevoegd.

- 2.12 Consument heeft vervolgens op 7 juni 2019 de oorspronkelijke factuur van € 2.500,- betaald.

Op 12 juni 2019 heeft Adviseur een e-mail gestuurd aan Consument, waarin staat dat een bedrag van € 1.469,- dient te worden voldaan.

- 2.13 Op 20 juni 2019 heeft Adviseur Consument per e-mail geïnformeerd dat de openstaande factuur verhoogd wordt met aanmaningskosten van € 220,35. De vordering van Adviseur op Consument bedraagt € 1.689,35.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert € 1.250,- aan advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat hij weliswaar geen schade heeft geleden, omdat de hypothecaire geldlening tijdig is rondgekomen. Wel stelt hij dat het handelen van Adviseur dusdanig onprofessioneel en onzorgvuldig is geweest dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat deze aanspraak wenst te behouden op het gehele honorarium.

Daarnaast neemt Consument Adviseur diens dwingende en intimiderende communicatiestijl kwalijk. Als voorbeeld daarvan geldt de verhoging van het honorarium en de communicatie daarover.

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 Als uitgangspunt geldt dat Adviseur ten opzichte van Consument de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1. Tussen partijen is niet in geschil dat het hypotheekadvies of de tot stand gekomen geldlening passend is.
- 4.2 De Commissie merkt op dat Consument zich met name heeft beklagd over de werkwijze van Adviseur, die volgens hem onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld.

In dat verband merkt de Commissie op dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon onder meer mag worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdsplan van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte (informatie)verzoeken van de Bank binnen korte tijd aan Consument voorlegt. Zie daarvoor Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-153, overweging 4.4.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Adviseur deze verplichtingen niet geschonden heeft. Uit het adviestraject blijkt dat Adviseur binnen bekwame tijd reageerde op vragen. Dat Consument daarbij het gevoel gekregen heeft dat Adviseur onvoldoende voortvarend handelde en zelf actief regie heeft meegevoerd, betekent niet dat Adviseur juridisch verwijtbaar gehandeld heeft. Dat Adviseur de offerte uiteindelijk, zoals uit overweging 2.6 blijkt, een dag later dan beloofd aan Consument heeft gestuurd, is slordig, maar het leidt er niet toe dat de Adviseur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen aanspraak meer kan maken op zijn volledige honorarium.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat het honorarium € 2.500,- bedraagt en dat Adviseur geen recht heeft op een hoger bedrag. Dat honorarium volgt uit de documenten waar in de overwegingen 2.2, 2.8 en 2.9 naar is verwezen. Dat Adviseur later zijn tarief verhoogd heeft op basis van een urespecificatie en vervolgens voor dat hogere tarief ook aanmaningskosten in rekening heeft willen brengen, acht de Commissie uiterst onprofessioneel en een redelijk handelend adviseur onwaardig. Dit maakt echter niet dat de vordering kan worden toegewezen.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.