

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-93 I (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 mei 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 19 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft aangegeven dat hij hypotheekadvies heeft gekregen dat van inferieure kwaliteit was. De Commissie stelt vast Adviseur geen recht heeft op de in rekening gebrachte adviesvergoeding. De Commissie matigt de advieskosten.

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 repliek);
- de reactie van Adviseur op de repliek.

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 heeft op 9 januari 2019 contact opgenomen met Adviseur en heeft op 10 januari 2019 een adviesgesprek gevoerd op het kantoor van Adviseur in [plaatsnaam]. Vervolgens heeft een vervolgesprek plaatsgevonden op 14 januari 2019. Consument zocht financiering voor een aan te kopen woning, die hij wilde verbouwen.

De verbouwing wilde hij meefinancieren.

- 2.2 Op 18 januari 2019 heeft Consument een overeenkomst tot dienstverlening getekend. Daarin staat een adviesvergoeding van € 2.990,- genoemd. In die overeenkomst staat, voor zover hier relevant, het volgende:

“What will you pay if you choose not to use our services any longer?

The costs of the advice and mediation activities is the sum of the time we spend on the total advice and the mediation activities. If during the performance of our services you wish to end all activities, we will charge costs for the service provided up until the moment of cancellation. Below you will find more information on these costs.

- If after the signing of this agreement you do not show up for your first personal consultation, we will charge you € 350. These are the costs we incur for starting our activities leading to your personal consultation.*
- If you decide during the advisory process not to use our services any longer, before receiving a complete advisory report, we will charge you a part of the advisory costs. These costs are a maximum of € 875 (50% of the total advisory costs).*
- If after receiving your complete advisory report you decide that you no longer want to use our services, we will not mediate for you. This means that we will not mediate any products for you. In this case we will charge you the advisory costs. These costs are a maximum of € 1.750 (100% of the total advisory costs).”*

- 2.3 Op 23 januari 2019 heeft Adviseur stukken ontvangen van Consument. Die zelfde datum heeft Adviseur een renteaanbod opgevraagd bij ABN AMRO Bank N.V.. Dit betrof een lineaire hypotheek met een rentevastperiode van twintig jaar.
- 2.4 Consument heeft opgemerkt dat het renteaanbod een lineaire hypotheek liet zien, terwijl een annuïtaire geldlening gewenst werd. Op 25 januari 2019 heeft Consument aangegeven de rente liever tien jaar vast te zetten.
- 2.5 Adviseur heeft een nieuw renteaanbod aangevraagd. Een afspraak tot tekening van het renteaanbod stond gepland voor 28 januari 2019. Consument heeft op 30 januari 2019 aan Adviseur laten weten dat hij de overeenkomst tot dienstverlening wenste te annuleren.
- 2.6 Adviseur heeft op 6 februari 2019 een bedrag van € 1.750,- in rekening gebracht vanwege annuleringskosten. Consument heeft dat bedrag betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van de door hem betaalde annuleringskosten à € 1.750,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat het hypotheekadvies van inferieure kwaliteit was en dat hij de betaalde adviesvergoeding om die reden terugvordert. De reden dat het hypotheekadvies verkeerd was, is met name gelegen in het gegeven dat door Adviseur verkeerde informatie is verstrekt over de financiering van de geplande verbouwing van de aangekochte woning.

Consument heeft gesteld dat Adviseur heeft aangegeven dat de kosten van een verbouwing voor slechts 70% zouden kunnen worden meegefinancierd in een hypothecaire geldlening. Dit zou betekenen dat van de geplande verbouwingskosten 30% voor zijn eigen rekening zou moeten komen. Consument had dat geld niet. Hij heeft toen geprobeerd de koopprijs van de woning omlaag te krijgen.

Nadat hij het renteaanbod van 23 januari 2019 ontving, bleek daaruit een flink hogere maandlast dan eerder met Adviseur was besproken. Consument heeft daarop direct contact met Adviseur gezocht, maar kreeg niet direct contact. Om die reden heeft hij een andere hypotheekadviseur ingeschakeld. Later is gebleken dat de hogere lasten zijn voortgekomen uit het gegeven dat een renteaanbod voor een lineaire hypotheek was afgegeven, terwijl een annuïteitenhypotheek was gevraagd.

De andere hypotheekadviseur heeft Consument uitgelegd dat de vraag of en voor welk percentage, een verbouwing kan worden meegefinancierd, afhankelijk is van de waarde na verbouwing. Dat kan door een erkend taxateur worden bepaald. Een geldverstrekker kan een lening verstrekken op basis van de waarde van de woning na verbouwing. Dat kan er ook toe leiden dat de volledige verbouwingskosten kunnen worden meegefinancierd.

Vanwege het bovenstaande heeft Consument de stekker uit het adviestraject getrokken. Adviseur heeft hem toch € 1.750,- laten betalen aan annuleringskosten. Dit acht Consument onterecht. Nog los van de gemaakte fouten door Adviseur, waardoor deze geen recht heeft op een adviesvergoeding, heeft te gelden dat uit de overeenkomst duidelijk blijkt dat er € 1.750,- in rekening mag worden gebracht wanneer er tenminste een adviesrapport is uitgebracht. Consument heeft dat adviesrapport niet ontvangen.

Verweer van Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Adviseur heeft toegegeven dat het eerste renteaanbod inderdaad een fout bevatte voor wat betreft de wijze van aflossing. Ten onrechte is daarin een lineaire hypotheek opgenomen. Ten aanzien van de taxatiewaarde voor en na verbouwing heeft Adviseur gesteld dat het juist tot zijn zorgplicht behoort Consument te waarschuwen dat wellicht niet de gehele verbouwing hypothecair kon worden gefinancierd. In dat kader heeft Adviseur gesteld geen adviesfout te hebben gemaakt.

Dat Consument heeft gemeend ergens anders zijn hypotheek te hebben moeten afsluiten, is een omstandigheid die voor zijn eigen rekening en risico dient te blijven. Dit ontslaat Consument in geen geval van zijn betalingsverplichting.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft de overeenkomst van opdracht tussentijds beëindigd. De vraag die aan de Commissie voorligt is of, en zo ja, welke, advieskosten aan Consument in rekening mochten worden gebracht. In artikel 7:400 lid 2 juncto 7:41 I van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat de inhoud van de overeenkomst daarbij leidend is.
- 4.2 De Commissie stelt vast de vergoeding bij tussentijdse beëindiging geregeld is in de overeenkomst. De voorwaarden zijn hiervoor aangehaald in overweging 2.2. Adviseur heeft met een beroep op deze voorwaarden gesteld een bedrag van € 1.750,- aan Consument in rekening te hebben mogen brengen. Daarvoor heeft Adviseur verwezen naar het opgemaakte adviesrapport. Adviseur heeft gesteld dat rapport op 23 januari 2019 via e-mail te hebben verzonden aan Consument. Consument stelt dat hij dat niet heeft ontvangen. De Commissie merkt op dat het adviesrapport dat door Adviseur is overgelegd dateert van 10 februari 2019. Het e-mailbericht dat Adviseur heeft gesteld te hebben verzonden, heeft Adviseur niet overgelegd. Nu de datum van het overgelegde adviesrapport is gelegen na de beëindiging van de dienstverlening door Consument geldt dat Adviseur geen recht heeft op een vergoeding van € 1.750,-.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Adviseur volgens de tussen partijen geldende overeenkomst recht heeft op een bedrag van minimaal € 350,- en ten hoogste € 875,-. In die omstandigheden is een rol weggelegd voor artikel 7:41 I BW, waarin is bepaald dat Adviseur recht heeft op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Daarbij moet onder meer rekening worden gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden.

Gelet op de omstandigheden van het geval, waarbij met name van belang is de gemaakte fout door Adviseur bij de aanvraag van het eerste rente-aanbod, acht de Commissie het redelijk dat Adviseur voor zijn verleende diensten een bedrag van € 650,- in rekening mag brengen. Dit betekent dat het meerdere, € 1.100,- aan Consument zal moeten worden vergoed.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.100,-.

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.