

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-574  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 februari 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Cordewener Assurantiën B.V., gevestigd te Roermond, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 15 juli 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft zich gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van zijn hypotheek. Consument klaagt dat de Adviseur fouten heeft gemaakt en vordert verlaging van de advieskosten. Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur de overgelegde gegevens beter had moeten controleren alvorens het adviestraject voort te zetten. Daarnaast heeft de Adviseur contact opgenomen met de werkgever van zijn echtgenote om gegevens te verklaren zonder daarvoor eerst toestemming te geven. Voorts heeft de Adviseur nagelaten om de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering aan te passen zodat deze in lijn is met de looptijd van de nieuwe hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur de gegevens voldoende heeft gecontroleerd. Bovendien mag de Adviseur er in beginsel van uitgaan dat de aangeleverde gegevens kloppen. Voordat de Adviseur contact opnam met de werkgever, had de Adviseur daarvoor toestemming moeten vragen. Dat levert echter geen grond op voor toewijzing van de vordering van Consument. Ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering is de Commissie van oordeel dat niet vast is komen te staan dat Consument een andere keuze zou hebben gemaakt indien de Adviseur hem erop had gewezen dat de overlijdensrisicoverzekering eerder zou aflopen dan de hypothecaire geldlening. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

**I. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2020 en zijn aldaar verschenen.

## **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 oversluiten van hun hypotheek. Aan de hypotheek van Consument is op dat moment een overlijdensrisicoverzekering gekoppeld door middel van verpanding ten behoeve van de kredietverstrekker.
- 2.2 Op 30 juli 2019 heeft een inventarisatiegesprek plaatsgevonden tussen de Adviseur, Consument en zijn echtgenote. Tijdens dit gesprek zijn documenten aan de Adviseur overgelegd, waaronder de werkgeversverklaring van de echtgenote van Consument.
- 2.3 Op 13 augustus 2019 heeft de Adviseur drie uitgewerkte adviezen voorgelegd aan Consument. Consument heeft gekozen voor een hypotheek van AEGON Levensverzekering N.V. (hierna: de Geldverstrekker). Door de Adviseur is een renteaanbod opgevraagd bij de Geldverstrekker.
- 2.4 Op 5 september 2019 is het renteaanbod door Consument getekend en de salarisstrook van zijn echtgenote aangeleverd. In het renteaanbod is de volgende tekst opgenomen:

*“Door ondertekening verklaart u dat:*

*(...)*

*Alle door u aangeleverde gegevens en documenten juist en compleet zijn. Zijn er wijzigingen of veranderde omstandigheden die van invloed zijn op de aanvraag voor deze hypotheek? Laat dit dan tijdig aan ons weten.”*

- 2.5 Op 12 september 2019 heeft de Adviseur een e-mail aan Consument verstuurd met de volgende tekst:

*“(...)*

*Bijgaand een offerte voor jullie verzekeringen bij Klaverblad.*

*De maandpremie bedraagt € 82,56 echter komt hier nog een bedrag bij van € 6,95 (service kosten i.v.m. geen provisie) totaal € 89,51 per maand.*

*Dit betreft de opstal, inboedel, avp, rechtsbijstand en auto-Ford met beperkt casco dekking. (bonusbescherming is hier helaas niet mogelijk).*

*Ik heb ook een offerte bijgevoegd van BSB waar wel bonusbescherming mogelijk is met volledig casco dekking(zoals jullie nu verzekerd zijn) en met beperkt casco dekking.*

*Tevens heb ik nogmaals de overlijdensrisico premie berekend, voor een bedrag van € 100.000 annuïtair dalend met een looptijd van 30 jaar bedraagt de premie € 27,29 per maand voor jullie beiden. (...)*

- 2.6 De Geldverstrekker heeft op 16 september 2019 aangegeven dat de inkomensgegevens op de werkgeversverklaring van de echtgenote van Consument niet overeenkomen met de aangeleverde salarisstrook. De Adviseur heeft hierover contact opgenomen met de werkgever van de echtgenote van Consument. De werkgever wilde geen verklaring afgeven.
- 2.7 Op 17 september 2019 heeft de Adviseur gebeld met Consument over de discrepantie tussen de werkgeversverklaring en de salarisstrook. Consument heeft aangegeven dat het verschil is te verklaren doordat zijn echtgenote een periode meer heeft gewerkt vanwege een zieke collega. Consument zou een nieuwe werkgeversverklaring aanvragen, zodat de verklaring overeenkomt met de salarisstrook.
- 2.8 Diezelfde dag heeft de echtgenote van Consument contact opgenomen met de Adviseur en medegedeeld dat zij geen nieuwe werkgeversverklaring kan opvragen omdat zij per 13 september 2019 haar ontslag heeft ingediend bij haar huidige werkgever en op 14 oktober 2019 bij een nieuwe werkgever aan de slag gaat.
- 2.9 Op 23 september 2019 heeft de Adviseur contact opgenomen met de echtgenote van Consument en haar verzocht om een inkomensverklaring van het UWV aan te leveren. Diezelfde dag is door Consument een inkomensverklaring aangeleverd.
- 2.10 Eveneens op 23 september 2019 is door Consument een klacht ingediend bij de Adviseur over de advisering.
- 2.11 De Adviseur heeft met de nieuwe gegevens een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend. In de tussentijd is de marktrente gedaald, waardoor de boeterente die Consument bij het oversluiten van zijn hypotheek aan de oude kredietverstrekker zou moeten betalen is gestegen. Consument kwam hierdoor geld tekort bij de notaris. Na een aanbod van de Adviseur is de factuur voor de advieswerkzaamheden aangepast naar € 338,05 zodat de hypotheek toch doorgang kan vinden.
- 2.12 Op 30 december 2019 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.

2.13 Op 6 januari 2020 heeft de echtgenote van Consument het volgende gemaïld aan de Adviseur:

“(…)

We kunnen eindelijk zeggen dat de hypotheek rond is 😊.

Het enige wat ik nu nog mis is de verpanding van Nationale Nederlanden die nog niet op onze naam staat. (…)”

2.14 Op 5 februari 2020 is door de Adviseur een factuur voor het hypotheekadvies aan Consument verstuurd. In de factuur is een bedrag opgenomen van € 3.411,95 voor hypotheekadvies, -bemiddeling en dossierkosten.

2.15 Bij brief van 6 februari 2020 heeft Consument zijn ongenoegen geuit over het adviestraject en de verstuurde factuur. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert verlaging van het bedrag van € 3.411,95 op de factuur voor het hypotheekadvies.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Volgens Consument is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak maakt op het gehele honorarium. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- tijdens het gesprek dat op 30 juli 2019 plaatsvond zijn alle benodigde gegevens aan de Adviseur verstrekt. De Adviseur moet de gegevens controleren en bekijken of de hypotheek haalbaar is. De Adviseur heeft aangegeven dat alles in orde is. Na deze mededeling van de Adviseur is de echtgenote van Consument van baan gewisseld. Alles is immers in orde bevonden door de Adviseur. Vervolgens heeft de Geldverstrekker de aanvraag afgekeurd omdat de gegevens niet kloppen. De Adviseur is de verplichting om de gegevens goed te controleren niet nagekomen;
- de Adviseur heeft zonder overleg met Consument contact opgenomen met de werkgever van de echtgenote van Consument om te vragen naar het verschil tussen de salarisstrook en de werkgeversverklaring;

- de Adviseur heeft aangegeven de factuur voor de advisering te verlagen zodat de hypotheek past. Van een verlaging is echter geen sprake geweest omdat de Adviseur achteraf alsnog een factuur voor hetzelfde bedrag heeft verzonden;
- er is geen sprake geweest van een keuzemogelijkheid tussen verschillende aanbieders van krediet. De enige keuze was een hypotheek bij de Geldverstrekker;
- de aan de oude hypotheek gekoppelde overlijdensrisicoverzekering zou door de Adviseur worden omgezet naar de nieuwe hypotheek, maar daarbij is de looptijd niet aangepast. Dat heeft erin geresulteerd dat Consument de laatste 7 jaar van de nieuwe hypotheek niet verzekerd zou zijn.

#### *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 De kern van het geschil tussen partijen ziet op de vraag of de Adviseur aanspraak kan maken op het gehele gefactureerde bedrag voor de advisering. De Commissie beantwoordt die vraag bevestigend en licht dit als volgt toe.

#### *Juridisch kader*

- 4.2 Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht gesloten. Uit hoofde van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een adviseur als opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1. Dit brengt mee dat de Adviseur de benodigde gegevens dient te verzamelen en deze deugdelijk dient te analyseren. Ten aanzien van de inhoud van de aangeleverde gegevens geldt dat de hypotheekadviseur ervan mag uitgaan dat die informatie juist is, tenzij er aanwijzingen zijn die tot nader onderzoek van de adviseur nopen (Hof Den Bosch ECLI:NL:GHSHE:2018:4665, overweging 3.6.5). Daarnaast mag van de Adviseur in beginsel worden verwacht dat hij meerdere financiers benadert voor een offerte en de opdrachtgever keuze tussen verschillende alternatieven biedt (Geschillencommissie Kifid nr. 2014-411).

#### *Controle van de gegevens*

- 4.3 Consument heeft gesteld dat de Adviseur de gegevens niet goed heeft gecontroleerd voordat deze aan de Geldverstrekker zijn voorgelegd. De Commissie volgt de stelling van Consument niet.

De Adviseur heeft zich verweerd met de stelling dat de salarisstrook van de echtgenote van Consument pas door de Adviseur is ontvangen nadat de werkgeversverklaring al aan de Geldverstrekker was verzonden. Door Consument is gesteld noch gebleken dat de Adviseur de salarisstrook op een eerder moment heeft ontvangen, zodat de werkgeversverklaring op juistheid kon worden gecontroleerd. Bovendien mag de Adviseur er in beginsel van uitgaan dat de aangeleverde informatie juist is. Dat sprake was van een omstandigheid op grond waarvan de Adviseur nader onderzoek had moeten doen naar de salarisstrook en de werkgeversverklaring is niet gebleken. De Commissie merkt voorts op dat de Adviseur ervan uit mocht gaan dat Consument en zijn echtgenote zich aan de onder 2.4 geciteerde verplichting zouden houden. Consument had het voornemen van zijn echtgenote om van baan te wisselen vooraf met de Adviseur moeten bespreken. De Adviseur kan niet worden verweten dat de gegevens hierdoor niet meer klopten.

- 4.4 Nadat de Geldverstrekker had aangegeven dat de salarisstrook niet overeenkwam met de werkgeversverklaring, lag het op de weg van de Adviseur om onderzoek te doen naar dat verschil. Voor het opnemen van contact met de werkgever van de echtgenote van Consument had de Adviseur naar het oordeel van de Commissie eerst toestemming moeten vragen aan Consument. Deze omstandigheid levert echter geen grond op voor toewijzing van de vordering van Consument.

#### *Verlaging van de factuur*

- 4.5 Consument heeft, naar de Commissie begrijpt, aangevoerd dat de factuur van de Adviseur zou worden verlaagd, maar dat later alsnog de volledige factuur is verstuurd. Van een verlaging is dus geen sprake. De Commissie merkt op dat tussen Consument en de Adviseur is afgesproken dat advies zal worden geleverd tegen betaling. De Adviseur heeft aangeboden de factuur deels buiten de financiering te laten vallen, zodat de hypotheek voor Consument toch haalbaar was. De Adviseur heeft immers aangegeven de naar de notaris verstuurd factuur te verlagen naar € 338,05, zodat de hypotheek zou kunnen passeren, en daarbij aangegeven dat later over de betaling gesproken zou worden. Consument is op dat laatste niet ingegaan. Vervolgens heeft de Adviseur de rest (€ 3.411,95) van het afgesproken bedrag aan Consument in rekening gebracht. Door Consument is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij had mogen verwachten dat de factuur in zijn richting blijvend zou worden verlaagd. De Commissie wijst dan ook dit onderdeel van de klacht af.

#### *Geen keuzemogelijkheid*

- 4.6 Consument heeft gesteld dat hij niet de mogelijkheid heeft gekregen om tussen verschillende hypotheekaanbieders te kiezen. De Commissie maakt uit het klachtdossier en het verhandelde ter zitting op dat de Adviseur drie verschillende voorstellen heeft gepresenteerd bij verschillende aanbieders waar Consument uit kon kiezen, zodat de stelling van Consument niet gevolgd kan worden. De Commissie wijst ook dit klachtonderdeel af.

#### *De gekoppelde overlijdensrisicoverzekering*

4.7 Consument heeft aangevoerd dat de overlijdensrisicoverzekering die was gekoppeld aan de oude hypotheek door de Adviseur niet goed is omgezet, waardoor Consument de laatste zeven jaar van zijn nieuwe hypotheek niet verzekerd is. De Commissie overweegt het volgende. Door de Adviseur is op 12 september 2019 aan Consument de onder 2.5 geciteerd e-mail verzonden. In de e-mail is een berekening opgenomen voor een overlijdensrisicoverzekering. Het is vervolgens aan Consument om aan te geven wat zijn wensen zijn met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekering. Door Consument is gesteld noch gebleken dat hij aan de Adviseur kenbaar heeft gemaakt dat hij de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering aangepast wilde hebben. Consument heeft enkel aangegeven dat de overlijdensrisicoverzekering opnieuw moet worden verpand ten behoeve van de Geldverstrekker (zie onder 2.13). De Adviseur heeft die opdracht vervolgens uitgevoerd. Van de Adviseur mag worden verwacht dat hij vaststelt dat de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering in dat geval niet meer past bij de looptijd van de nieuwe hypothecaire geldlening en dat aan Consument mededeelt. Uit de overgelegde documentatie is niet gebleken dat de Adviseur dit aan Consument duidelijk heeft gemaakt. Consument heeft hierdoor echter geen schade geleden en de fout is eenvoudig hersteld. Bovendien staat niet vast dat Consument zijn opdracht om de overlijdensrisicoverzekering opnieuw te verpanden zou hebben veranderd indien de Adviseur hem op het vroegtijdig verlopen van de overlijdensrisicoverzekering had gewezen. Het voorgaande kan niet leiden tot een toewijzing van de vordering van Consument.

#### *Conclusie*

4.8 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond. De vordering van Consument 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.*