

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-930
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 18 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de overeenkomst en wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Consument heeft een oriëntatiegesprek met de Adviseur gevoerd, waarin aan de orde kwam dat Consument een tijdelijk arbeidscontract had. In het adviesgesprek, waarin de Adviseur over de stukken van Consument beschikte, bleek dat een financiering voor de gewenste woning financieel niet haalbaar was in verband met het inkomen in de voorgaande jaren, dat relevant is in geval van een tijdelijk dienstverband. Volgens Consument heeft de Adviseur in het oriëntatiegesprek gezegd dat het geen probleem zou zijn om een financiering te krijgen. De Adviseur heeft dit betwist en aangevoerd dat hij altijd een slag om de arm houdt in oriëntatiegesprekken. De Commissie is van oordeel dat het inkomen van Consument kennelijk niet uitgebreid genoeg besproken is in het oriëntatiegesprek. Op basis van alle omstandigheden van het geval is er aanleiding om de advieskosten te matigen.

I. De procedure

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Adviseur; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Adviseur.
- I.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 Consument en de Adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Met het oog op het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning, hebben Consument en haar partner contact gezocht met de Adviseur (hierna worden zowel Consument alleen als Consument samen met haar partner aangeduid als Consument). Op 13 februari 2020 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden. Tijdens het oriëntatiegesprek had Consument een werkgeversverklaring bij zich, waarop vermeld stond dat zij van september 2019 tot juni 2020 in dienst was bij haar huidige werkgever. Besproken is dat in geval van een tijdelijk dienstverband een overzicht van het UWV relevant is (hierna: het UWV-overzicht).
- 2.2 Op 17 februari 2020 heeft Consument naar de Adviseur gebeld met een vraag over een overbruggingslening. Op 18 februari 2020 om 17:19 uur heeft de Adviseur een e-mail naar Consument gestuurd, waarin opgenomen is:

“Ik ontvang een verzoek om jou terug te bellen omdat je nog een aantal vragen hebt. Omdat ik vandaag een groot deel van de dag in gesprek ben geweest, heb ik nog niet eerder kunnen reageren.

Voor zover ik kan nagaan, hebben jullie nog geen akkoord gegeven op de opdracht tot dienstverlening. Misschien is dit aan jullie aandacht ontschoten. Zou je dit willen doen svp (via de mail van [naam betalingsproces])? Daarna kan ik ons dossier formeel opstarten en kan ik je vragen beantwoorden. Zoals je wellicht weet, is het alleen intakegesprek voor onze rekening. Werkzaamheden die we daarna verrichten, zijn niet zonder kosten en vallen onder de opdracht tot dienstverlening als je die hebt getekend.”

- 2.3 In een e-mail van 18 februari 2020 om 18:15 uur heeft de Adviseur aan Consument bericht:

“Bij vrijwel geen enkel intakegesprek staat al meteen vast hoe de exacte constructie van de hypotheek gaat worden. Ik mag geen extra werkzaamheden zonder kosten verrichten zonder een getekende otd. Ik wil je vragen graag inhoudelijk beantwoorden, maar niet zonder getekende opdrachtbevestiging.”

- 2.4 Op 21 februari 2020 heeft Consument de Opdracht tot dienstverlening van de Adviseur voor akkoord ondertekend. Relevante bepalingen van de Opdracht tot dienstverlening zijn opgenomen in de bijlage (zie de bijlage). Op 22 februari 2020 heeft de Adviseur een e-mail naar Consument gestuurd, waarin hij haar bericht dat zij digitaal stukken kan aanleveren.

- 2.5 Op 25 februari 2019 om 13:32 uur heeft Consument de benodigde stukken naar de Adviseur gestuurd en op dezelfde dag vond een adviesgesprek plaats, om 14:30 uur. In een e-mail van 11 maart 2020 heeft Consument aan de Adviseur bericht dat zij de overeenkomst met hem wil beëindigen. De aankoop van de woning kan niet doorgaan omdat het financieel niet haalbaar is om een hypothecaire geldlening te verkrijgen.
- 2.6 Consument heeft van de Adviseur een factuur ontvangen van € 1.225,-. Zij heeft dit bedrag niet voldaan.
- 2.7 In de periode waarin de gesprekken met de Adviseur plaatsvonden, was Consument werkzaam als private banker en heeft zij gesolliciteerd bij een hypotheekadvieskantoor dat gelieerd is aan de Adviseur.

De klacht en vordering

- 2.8 Consument heeft een klacht ingediend omdat zij vindt dat de Adviseur in het oriëntatiegesprek meer aandacht had moeten besteden aan het feit dat zij een tijdelijk dienstverband had. De Adviseur heeft juist gezegd dat de werkgeversverklaring geen probleem vormde, omdat er in deze situatie met het UWV-overzicht kon worden gewerkt. Daarnaast heeft hij volgens Consument zeer duidelijk te kennen gegeven dat de haalbaarheid van de gewenste hypothecaire financiering geen enkel probleem was. Consument vindt het oriëntatiegesprek daarom misleidend. Na het adviesgesprek werd Consument duidelijk dat, in verband met haar tijdelijke dienstverband, gerekend werd met het gemiddelde inkomen over de afgelopen jaren op basis van het UWV-overzicht. Als de Adviseur dit in het oriëntatiegesprek zou hebben uitgelegd, had Consument hem kunnen vertellen dat haar inkomen in de voorgaande jaren aanzienlijk lager was.
- 2.9 Consument voelde zich onder druk gezet om de Opdracht tot dienstverlening te ondertekenen. Zij heeft vier e-mails gehad waarin zij verzocht werd dat te doen, omdat er anders nog geen werkzaamheden uitgevoerd konden worden. Consument vindt dat de Adviseur voorafgaand aan de ondertekening van de Opdracht tot dienstverlening een slag om de arm had moeten houden over de haalbaarheid van de financiering. Het is immers niet de bedoeling om een Opdracht tot dienstverlening te ondertekenen als een financiering niet haalbaar is, terwijl het oriëntatiegesprek bedoeld is om daar een inschatting voor te maken.
- 2.10 Consument weet dat foutjes menselijk zijn, maar zij vindt het niet redelijk dat zij daar de dupe van is en € 1.225,- moet betalen. Consument vindt dat het bedrag van de factuur niet in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden en vordert dat dit tot nihil teruggebracht wordt.

Het verweer

2.11 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.

2.12 Tijdens het oriëntatiegesprek heeft de Adviseur aangegeven dat er geldverstrekkers zijn die het inkomen voor een hypothecaire geldlening vaststellen op basis van het arbeidsverleden zoals dat bij UWV is vastgelegd. Daarbij geeft hij altijd aan dat dit op basis van een gemiddelde is van het inkomen over de afgelopen jaren. De Adviseur geeft nooit garanties tijdens een oriëntatiegesprek, omdat hij vrijwel nooit het hele plaatje inclusief de stukken compleet heeft. Hij heeft op geen enkele manier een toezegging gedaan dat er met een arbeidsverleden altijd een hypotheek mogelijk is - dat doet hij nooit en dat kan ook helemaal niet.

2.13 Na het oriëntatiegesprek heeft Consument twee keer gebeld met inhoudelijke vragen. Op 18 februari 2020 heeft de Adviseur in een e-mail aan Consument kenbaar gemaakt dat hij bij geen enkele hypothecaire geldlening vooraf weet hoe de constructie gaat worden en dat hij geen werkzaamheden verricht zonder ondertekende Opdracht tot dienstverlening. De Adviseur heeft dus aantoonbaar een slag om de arm gehouden ten aanzien van de haalbaarheid van een financiering.

2.14 Tijdens het oriëntatiegesprek heeft de Adviseur Consument erop gewezen dat het oriëntatiegesprek voor rekening van de Adviseur is en dat hij een getekende opdracht-bevestiging nodig heeft om daadwerkelijk aan de slag te gaan. De Adviseur heeft Consument echter op geen enkele manier onder druk gezet om de Opdracht tot dienstverlening te ondertekenen. Hij is alleen duidelijk en consequent geweest in zijn boodschap dat hij geen werkzaamheden verricht zonder ondertekende Opdracht tot dienstverlening. Consument heeft voldoende tijd en gelegenheid gehad om de Opdracht tot dienstverlening door te nemen. Het bedrag dat bij haar in rekening gebracht is, is conform de Opdracht tot dienstverlening en in overeenstemming met de inspanningen die de Adviseur voor haar verricht heeft – dat is meer dan de gesprekken die zij op kantoor bij de Adviseur gehad heeft.

2.15 Consument is werkzaam in de financiële sector en heeft dus kennis van zaken. Zij werkte op dat moment voor een bank als private banker en heeft zelfs in dezelfde periode gesolliciteerd naar een functie als hypotheekadviseur bij De Hypotheker in een andere plaats.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur in het oriëntatiegesprek meer aandacht had moeten besteden aan het feit dat Consument een tijdelijk dienstverband had.

Partijen zijn het erover eens dat tijdens het oriëntatiegesprek gesproken is over de werkgeversverklaring en de mogelijkheid om een UWV-overzicht te gebruiken, maar het precieze verloop van dit gesprek staat niet vast. Volgens Consument heeft de Adviseur in het oriëntatiegesprek gezegd dat haar werkgeversverklaring geen enkel probleem vormde voor de haalbaarheid van de lening. Dat is voor de Commissie niet komen vast te staan, aangezien de Adviseur dit betwist heeft en aangevoerd heeft dat hij dit nooit kan zeggen, zolang hij niet het hele plaatje compleet heeft (inclusief de onderliggende stukken).

- 3.2 Consument heeft het adviestraject afgebroken omdat de financiering niet haalbaar was in verband met haar inkomen over de voorgaande jaren. In verband met deze situatie is het aannemelijk dat Consument in het oriëntatiegesprek niet duidelijk geworden is dat haar inkomen over de voorgaande jaren van belang was. Ook is het aannemelijk dat, als zij zich wel bewust was van het belang van haar inkomen over de voorgaande jaren, zij aan de Adviseur verteld had dat haar inkomen in de voorgaande jaren aanzienlijk lager was. Gelet op deze situatie is het voor de Commissie komen vast te staan dat het inkomen van Consument niet uitgebreid genoeg besproken is in het oriëntatiegesprek. Nu Consument een tijdelijk dienstverband had, had het wel op weg van de Adviseur gelegen om in dat gesprek er duidelijk op te wijzen wat de consequenties van een tijdelijk dienstverband zijn. Aan de andere kant had Consument zelf ook een rol in het gesprek over haar werkgeversverklaring. Zeker gelet op haar achtergrond in de financiële sector had zij nadere vragen kunnen stellen aan de Adviseur. Als de werkgeversverklaring niet uitvoerig besproken is, komt dat dus ook gedeeltelijk voor rekening van Consument.
- 3.3 Onder omstandigheden kan het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn dat de Adviseur aanspraak maakt op de volledige vergoeding van de advieskosten (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage). Zie hierover eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, zoals nrs. 2017-484 en 2020-741. Consument heeft gevorderd dat het factuurbedrag teruggebracht wordt naar nihil, omdat de werkzaamheden van de Adviseur niet in verhouding staan tot het bedrag van € 1.225,-. Consument heeft in dit kader benadrukt dat het adviesgesprek niet langer dan dertig minuten duurde omdat al direct duidelijk was dat de hypothecaire financiering niet haalbaar was. In de urenspecificatie van de Adviseur is opgenomen dat het gesprek anderhalf uur duurde. Daarnaast heeft hij erop gewezen dat hij niet alleen twee gesprekken met Consument gevoerd heeft, wat bovendien voorbereiding en uitwerking behoeft, maar dat hij ook verschillende e-mails gestuurd en telefoongesprekken gevoerd heeft.
- 3.4 Gelet op alle omstandigheden van dit geval, zoals hiervoor besproken, is de Commissie niet van oordeel dat de kosten van de Adviseur naar nihil moeten worden teruggebracht. Wel is een matiging van het factuurbedrag op zijn plaats.

Daarbij neemt de Commissie in overweging dat het tarief van € 1.225,- gebaseerd is op de situatie dat het traject tijdens de adviesfase afgebroken wordt. In het onderhavige geval zijn de stukken een uur voor het adviesgesprek aangeleverd, zodat de Adviseur niet veel tijd besteed kan hebben aan het bestuderen van de stukken en het formuleren van een advies dat daarop gebaseerd is. Alles overziend wordt de factuur verlaagd met een bedrag van € 500,-, zodat het nieuwe factuurbedrag € 725,- wordt.

- 3.5 Ten slotte besteedt de Commissie aandacht aan het argument van Consument dat zij zich onder druk gezet voelde om de Opdracht tot dienstverlening te ondertekenen. Gelet op het verweer van de Adviseur hierover, zoals opgenomen in overweging 2.13 en 2.14, is voor de Commissie niet komen vast te staan dat hij haar onder druk gezet heeft.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de Adviseur (van het factuurbedrag van € 1.225,-) ten hoogste € 725,- in rekening mag brengen. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden/ de overeenkomst / ...

Opdracht tot dienstverlening

In de Opdracht tot dienstverlening is opgenomen:

“Wat betaalt u als u er zelf voor kiest om geen gebruik meer te maken van onze dienstverlening?

De kosten voor advies en bemiddelen zijn een optelsom van de tijd en werkzaamheden die wij besteden aan het totale advies en de bemiddeling. Als u gedurende de uitvoering van onze diensten wilt stoppen, dan brengen wij u kosten in rekening voor de werkzaamheden die wij voor u verricht hebben. Hieronder leest u meer over deze kosten.

- Als u na het tekenen van deze overeenkomst niet komt opdagen voor uw eerste adviesgesprek, brengen wij u € 350,- in rekening. Dit zijn de kosten die wij hebben gemaakt bij het starten van onze werkzaamheden in aanloop naar uw adviesgesprek.
- Als u tijdens het adviestraject, vóór het ontvangen van ons volledige adviesrapport, besluit om geen gebruik meer te maken van onze diensten dan brengen wij u een deel van de advieskosten in rekening. Deze bedragen maximaal € 1.225,- (50% van de totale advieskosten).
- Als u na het ontvangen van ons definitieve adviesrapport besluit om te stoppen met onze diensten dan gaan wij niet voor u bemiddelen. Dit betekent dat u geen product(en) afneemt via onze bemiddeling. Wij brengen u dan de advieskosten in rekening. Deze bedragen maximaal € 2.450,- (100% van de totale advieskosten).

De hierboven genoemde bedragen zijn richtbedragen. Per vestiging kunnen de kosten voor de werkzaamheden verschillen.

De door ons gemaakte werkelijke kosten zullen wij, gespecificeerd, in rekening brengen. Voor de kosten tekent u een incassomachtiging.”

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 BW

“(…)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.”