

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0009 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 juli 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Financieel Fit Servicecenter B.V., gevestigd te Bergen op Zoom, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 6 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Consument heeft een opdracht tot dienstverlening ondertekend ten behoeve van de dienstverlening van de Adviseur. Nadat Consument via een andere financieel adviseur een hypothecaire geldlening heeft afgenomen, heeft de Adviseur annuleringskosten in rekening gebracht. Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van de kosten en betwist (een gedeelte van) de door de Adviseur gefactureerde werkzaamheden. De Adviseur heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. De Commissie oordeelt dat de Adviseur wel degelijk werkzaamheden heeft verricht en daarvoor kosten in rekening mag brengen. Vanwege het gebrek aan transparantie, oordeelt de Commissie dat de kosten gematigd dienen te worden. De vordering wordt daarmee gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

- 1.1 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) de klacht van Consument; 2) het verweerschrift van de Adviseur; 3) de repliek van Consument en 4) de dupliek van de Adviseur.
- 1.2 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.
- 1.3 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

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

- 2.1 In april 2019 heeft Consument de Adviseur benaderd teneinde zijn financiële situatie in kaart te brengen vanwege de beëindiging van zijn relatie.

De Adviseur heeft Consument op 30 april 2019 via Whatsapp bericht dat hiervoor een opdracht tot dienstverlening nodig was. Voor zover relevant is in het Whatsapp-gesprek vermeld:

“(Adviseur): Oké top. Vind je het goed dat ik je een “opdracht tot dienstverlening” toe stuur ter ondertekening aangezien ik een krabbel nodig heb om verdere werkzaamheden uit te voeren. Ik zet daar bij bedrag nader te bepalen neer. Dat spreken we dan af als we weten wat er exact moet gebeuren.”

(Consument): Dat is prima.

(...)”

2.2 In de opdracht tot dienstverlening is, voor zover relevant, opgenomen:

“Ja, ik geef (...) opdracht om mij een onafhankelijk en objectief advies te geven en te bemiddelen bij het tot stand komen van financiële producten. De opdracht heeft betrekking op:

- Hypotheek en/of Financiering
- Overlijdensrisicoverzekering
- Arbeidsongeschiktheids- en Werkloosheidsverzekering

Gelet op bovenstaande opdracht hebben wij hiervoor de volgende prijsafspraken gemaakt:

<i>Oriëntatie en inventarisatie</i>	<i>€ nader te bepalen</i>
<i>Advies en bemiddeling – doorstromer</i>	<i>€ nader te bepalen</i>
<i>Overige</i>	<i>€ nader te bepalen</i>
<i>Totaal</i>	<i>€ nader te bepalen</i>

Op deze opdracht zijn onze Algemene voorwaarden, onze Privacyverklaring en ons Dienstverlenings- document van toepassing. Met ondertekening van dit opdrachtformulier verklaard ik deze te hebben ontvangen en verklaar ik expliciet akkoord te zijn met de inhoud ervan. (...)

2.3 Consument heeft de opdracht tot dienstverlening op 10 mei 2019 ondertekend. Op de opdracht tot dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van toepassing verklaard. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

“9. Beëindiging en ontbinding overeenkomst

9.1 De Opdrachtgever en de Hypotheekadviseur zijn bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien en voor zover de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn/haar verplichting uit hoofde van de overeenkomst.

9.2 De Opdrachtgever is gehouden om betalingsverplichtingen na te komen die ontstaan zijn voor het tijdstip van ontbinding en/of die betrekking hebben op reeds verrichte werkzaamheden.

(...)”

2.4 Consument heeft uiteindelijk met zijn nieuwe vriendin via een andere financieel adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. De Adviseur heeft dit niet van Consument, maar via een gemeenschappelijke vriend vernomen en heeft een factuur van € 525,00 exclusief BTW (€ 635,25 inclusief BTW) bij Consument in rekening gebracht.

De factuur bestaat onder meer uit de tijd voor het opstellen van de opdracht tot dienstverlening op 1 mei 2019 (120 minuten), een telefoongesprek tussen Consument en de Adviseur op 11 oktober 2019 (60 minuten), een analyse van de schadeverzekeringen op 14 oktober 2019 (5 minuten) en een gesprek dat de Adviseur op 17 januari 2020 heeft gevoerd ten behoeve van de autoverzekering van Consument (5 minuten). Ook is op de factuur het oriëntatiegesprek op 17 april 2019 (120 minuten) vermeld.

- 2.5 Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van de factuur en heeft een klacht ingediend bij de Adviseur. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.6 Consument heeft de hoogte van de factuur betwist door te stellen dat de tarieven van de Adviseur onvoldoende transparant zijn en dat geen uurtarief is overeengekomen, dat het telefoongesprek van 60 minuten niet heeft plaatsgevonden en dat is overeengekomen dat de analyse van de autoverzekering gratis zou zijn. Ter onderbouwing van zijn stellingen heeft Consument onder meer zijn telefoongegevens uit die periode overgelegd. Consument is daarom bereid maximaal € 250,00 te betalen voor de werkzaamheden van de Adviseur en vordert kwijtschelding van het meerdere.

Het verweer van de Adviseur

- 2.7 De Adviseur heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van Consument en heeft onder meer aangevoerd dat de factuur in rekening is gebracht conform artikel 9.2 van de Algemene voorwaarden (zie 2.3 van deze uitspraak): de factuur bedraagt de annuleringskosten. De Adviseur heeft gesteld dat Consument per e-mail de Algemene voorwaarden en het dienstverleningsdocument heeft ontvangen en dus op de hoogte had kunnen zijn van het feit dat hij annuleringskosten verschuldigd zou zijn als hij de overeenkomst zou ontbinden.

De Adviseur benadrukt dat het oriëntatiegesprek kosteloos was, maar Consument bleef nadien vragen stellen. De Adviseur heeft hem daarom de overeenkomst voor de opdracht tot dienstverlening verstrekt. Op dat moment was echter nog onduidelijk welke werkzaamheden verricht zouden moeten worden, omdat Consument nog geen concrete plannen had een woning aan te kopen. De kosten zouden daarom nader worden bepaald. Consument heeft nog aan een medewerker van de Adviseur gevraagd of hij ergens aan gebonden zou zijn als hij de opdracht tot dienstverlening zou tekenen. Deze vraag is bevestigend beantwoord. De Adviseur heeft gesteld dat de in rekening gebrachte factuur, gelet op de verrichte werkzaamheden, niet meer dan billijk is.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

- 3.1 Aan de Commissie ligt, kort gezegd, de vraag voor of de Adviseur redelijkerwijs een bedrag van € 525,00 excl. BTW in rekening mocht brengen aan Consument. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.

Beoordeling

- 3.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375).
- 3.3 Op basis van de door partijen verstrekte documenten en toelichting, staat het voor de Commissie vast dat de Adviseur werkzaamheden heeft verricht voor Consument. De Commissie concludeert dat Consument een vergoeding aan de Adviseur verschuldigd is voor diens werkzaamheden. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid acht de Commissie het echter onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wenst te maken op het gehele door hem gefactureerde bedrag van € 525,00 excl. BTW c.q. € 635,25 incl. BTW. De Commissie licht dit als volgt toe.
- 3.4 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij zijn cliënt zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van zijn of haar keuzes, dat de cliënt vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kan nemen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2012-343, 2014-411, 2017-365 en 2020-887. Voor het nemen van een weloverwogen beslissing is vereist dat transparantie is geboden en dus ook dat het voor Consument duidelijk is welke kosten hij verschuldigd zal zijn. In dit specifieke geval heeft Consument ermee ingestemd dat de kosten in een later stadium worden bepaald. Consument heeft echter ook gesteld dat als hij ermee bekend was dat de Adviseur € 175,00 per uur in rekening zou brengen, hij nooit akkoord was gegaan.
- 3.5 De Commissie merkt op dat de specificatie van de factuur bestaat uit de tijd voor het opstellen van de opdracht tot dienstverlening op 1 mei 2019 (120 minuten), een telefoongesprek tussen Consument en de Adviseur op 11 oktober 2019 (60 minuten), een analyse van de schadeverzekeringen op 14 oktober 2019 (5 minuten) en een gesprek dat de Adviseur op 17 januari 2020 heeft gevoerd ten behoeve van de autoverzekering van Consument (5 minuten). Ook is op de factuur het oriëntatiegesprek op 17 april 2019 (120 minuten) vermeld.

Afgaand op een uurtarief van € 175,00 is dus drie uur aan werkzaamheden in rekening gebracht. Dit zou betekenen dat het oriëntatiegesprek en de gesprekken van 5 minuten niet zijn gefactureerd. Dit blijkt echter niet uit het overzicht, waardoor de factuur (specificatie) onvoldoende transparant is. Bovendien heeft Consument met een overzicht van zijn telefoongegevens aangetoond dat het gesprek van 60 minuten op 11 oktober 2019 niet heeft plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Commissie is twee uur voor het opstellen van een standaard overeenkomst tot dienstverlening ook geen redelijke termijn. De factuur dient daarom gematigd te worden zowel voor wat betreft het aantal uren alsook het uurtarief. Het uurtarief is namelijk ook niet helder vastgelegd en/of overeengekomen, dus ook dat tarief zal de Commissie matigen.

Conclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de Adviseur kosten in rekening mag brengen voor de verrichte werkzaamheden, maar dat de hoogte van deze kosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid gematigd dienen te worden naar € 250,00 incl. BTW.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur de factuur dient te verlagen naar € 250,00 incl. BTW, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.