

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0385  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 maart 2021  
Ingediend door : De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], beiden wonende te [plaatsnaam],  
beiden verder te noemen de consumenten  
Tegen : HypotheekVriendelijk B.V., gevestigd te Haarlem, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 23 april 2021  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen  
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

## **Samenvatting**

Hypotheekadvies. Hoogte advieskosten. Wanprestatie. In 2020 hebben de consumenten de adviseur een opdracht tot advies en bemiddeling verstrekt voor de financiering van de aankoop van een woning. In de opdracht tot dienstverlening staat dat de consumenten bij voortijdige beëindiging van de opdracht een honorarium van € 135,- per uur aan de adviseur verschuldigd zullen zijn. In 2021 hebben de consumenten de overeenkomst opgezegd en zijn de consumenten in zee gegaan met een andere adviseur. De adviseur heeft de consumenten vervolgens een factuur gestuurd voor zijn werkzaamheden. De consumenten hebben het factuurbedrag aan de adviseur betaald. In deze klachtprocedure vorderen de consumenten terugbetaling van het factuurbedrag. De commissie komt tot het oordeel dat de hoogte van het bedrag dat de adviseur bij de consumenten in rekening heeft gebracht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en wijst de vordering af.

## **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur en 3) de repliek van de consumenten.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2020 hebben de consumenten zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling voor de financiering van de aankoop van een woning.

- 2.2 Op 23 juni 2020 hebben de consumenten aan de adviseur een opdracht tot advies en bemiddeling verstrekt. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden HypotheekVriendelijk B.V. (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 6.1 van de voorwaarden staat:

*“(...) Het voor haar dienstverlening aan HV toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier steeds op voorhand afspraken over. (...)”*

- 2.3 In de door de consumenten ondertekende opdracht tot dienstverlening staat dat de advieskosten van de adviseur € 1.200,- bedragen en dat de consumenten bij voortijdige beëindiging van de opdracht een honorarium van € 135,- per uur aan de adviseur verschuldigd zullen zijn.

- 2.4 Op 20 januari 2021 hebben de consumenten aan de adviseur een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) Helaas moeten we je mededelen dat we onze samenwerking willen opzeggen. We hebben niet het vertrouwen dat we hier samen uit gaan komen. Reden hiervoor is dat we moeite hebben om je te bereiken op (voor ons) cruciale momenten, en dat we een meer optimistisch beeld krijgen van een andere bevriende bemiddelaar. Secundaire reden is dat we de het idee krijgen dat onze we overleggen voldoende [bedoeld is onvoldoende] efficiënt en doortastend besteden. We zullen dit dus verder afronden met een andere partij. Graag ontvangen we een specificatie van de gewerkte tijd tot nu toe. We willen je bedanken voor de betrokkenheid en we vinden het vervelend je niet anders te kunnen berichten. (...)”*

- 2.5 Op 20 januari 2021 heeft de adviseur aan de consumenten een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) We hebben elkaar zojuist even telefonisch gesproken. Ik herken mij niet in slechte bereikbaarheid, we hebben elkaar nog de avond ervoor uitgebreid gesproken en ik heb geen gemiste oproepen van jullie. Jammer dat jullie de samenwerking willen stopzetten, maar wij respecteren dat uiteraard.*

*(...) De dossiertijd bedraagt 197 min, hiervoor zal de afdeling administratie binnenkort een factuur sturen. Dit is 3 uur en 17 min. Aldus  $3 \text{ } 17/60 \times \text{€ } 135 = \text{€ } 443,25$*

*(...) Dossiertijd 2826/0020*

*75 min Dossier aangemaakt en DiGi map samengesteld adviseur en assistente*

*57 min Stukken DiGi map beoordeeld en verwerkt*

*11 min Nieuwe berekeningen gemaakt en gemaild*

*39 min Beltijd*

*15 min Afronden door klant opgezegd dossier*

*197 min (...)”*

- 2.6 Op 3 februari 2021 heeft de adviseur de consumenten een factuur van € 443,25 gestuurd voor zijn werkzaamheden tot dat moment (drie uur en 17 minuten á € 135,- per uur). De consumenten hebben het factuurbedrag aan de adviseur betaald.

*De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.7 De consumenten vorderen terugbetaling door de adviseur van het factuurbedrag van € 443,25.

- 2.8 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De consumenten zijn ontevreden over de dienstverlening door de adviseur. De consumenten hebben de adviseur op voor hen cruciale momenten niet kunnen bereiken en de gesprekken met de adviseur zijn onvoldoende efficiënt en doortastend geweest.
- Na bemiddeling door een andere (bevriende) adviseur heeft een kredietverstrekker binnen tien dagen de aanvraag van de consumenten voor een hypothecaire geldlening geaccepteerd. Dat bewijst dat de adviseur onjuist en onvolledig advies aan de consumenten heeft verstrekt. De informatie van de adviseur dat geen enkele kredietverstrekker de consumenten een hypothecaire geldlening zou verstrekken, was onjuist.

- 2.9 Door de toerekenbare tekortkoming van de adviseur in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst hebben de consumenten schade geleden. Die schade bestaat uit het factuurbedrag van € 443,25.

*Het verweer van de adviseur*

- 2.10 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat deze zaak over?*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de adviseur het factuurbedrag van € 443,25 aan de consumenten moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

*De adviseur heeft recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon*

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat zij een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 lid I van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hebben gesloten. Artikel 7:408 lid I BW bepaalt dat de consumenten deze overeenkomst te allen tijde kunnen opzeggen. In artikel 7:41 I lid I BW staat dat, indien de overeenkomst van opdracht eindigt voordat de opdracht is volbracht, de adviseur recht heeft op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de adviseur verrichte werkzaamheden.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat het bedrag van € 443,25, dat de adviseur bij de consumenten in rekening heeft gebracht voor zijn werkzaamheden, een redelijk deel van het loon is. Hetgeen partijen zijn overeengekomen, namelijk dat de consumenten bij voortijdige beëindiging van de opdracht een honorarium van € 135,- per uur aan de adviseur verschuldigd zullen zijn, sluit aan bij de hiervoor onder 3.2 weergegeven normen. Uit het klachtdossier blijkt verder dat de tijd die de adviseur aan het adviesdossier van de consumenten heeft besteed 197 minuten bedroeg en hoe de adviseur deze tijd heeft besteed. Daarbij is de adviseur naar het oordeel van de commissie gebleven binnen de grenzen van hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is. Bij dit oordeel was ook van belang dat voor de commissie in voldoende mate is komen vast te staan dat de consumenten de adviseur niet in gebreke hebben gesteld voordat zij de overeenkomst van opdracht hebben ontbonden. Dat betekent dat de consumenten de overeenkomst 'rauwelijks' hebben ontbonden. Dat verwijt de commissie de consumenten.
- 3.4 Het antwoord op de vraag of de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst die partijen hebben gesloten, kan met het voorgaande in het midden blijven.

*Conclusie*

- 3.5 De conclusie is dat de adviseur het factuurbedrag van € 443,25 niet aan de consumenten hoeft terug te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). 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.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 7:400 BW**

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

#### **Artikel 7:408 BW**

1. De opdrachtgever kan te allen tijde de overeenkomst opzeggen.
2. (...)
3. (...)

#### **Artikel 7:411 BW**

1. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.
2. In het in lid 1 bedoelde geval heeft de opdrachtnemer slechts recht op het volle loon, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle loon, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het loon worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.