

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0680
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 december 2020
Ingediend door : De consumenten
Tegen : NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 26 juli 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben zich voor hypotheekadvies in verband met het oversluiten van hun bestaande hypothecaire geldlening tot de adviseur gewend. De overeenkomst van opdracht is door de consumenten vroegtijdig beëindigd. De consumenten stellen dat de adviseur tekortgeschoten is en dat het onredelijk is dat de adviseur kosten in rekening heeft gebracht voor zijn werkzaamheden. Naar het oordeel van de commissie niet gebleken is dat de adviseur in de geleverde dienstverlening is tekortgeschoten. Voorts was de adviseur bevoegd om bij annulering van de opdracht de overeengekomen vergoeding in rekening te brengen. De vordering wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2021. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. De adviseur was via een videoverbinding aanwezig.
- 1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben zich voor advies met betrekking tot het oversluiten van hun bestaande hypothecaire geldlening tot de adviseur gewend. Op 3 oktober 2019 heeft er een kennismakingsgesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur.

De adviseur heeft diezelfde avond een fysieke stukkenlijst achtergelaten en gevraagd om deze stukken aan te leveren. Ook heeft de adviseur een lastenoverzicht aan de consumenten verzonden.

- 2.2 Omdat de adviseur niets meer van de consumenten heeft vernomen, heeft hij op 11 oktober 2019 een rappel verzonden aan de consumenten. Daarop heeft de adviseur van de consumenten een pro-forma opgave van de boeterente ontvangen. Hierop heeft de adviseur een nieuw lastenoverzicht gemaakt, dat hij op 14 oktober 2019 aan de consumenten heeft verzonden. In de dagen daarna worden door de klant enkele documenten aangeleverd. Op 29 oktober 2019 verzoekt de adviseur de consumenten om de nog ontbrekende documenten aan te leveren.
- 2.3 Op 25 november 2019 hebben de consumenten aan de adviseur gevraagd naar de status van de hypotheekaanvraag, waarop door de adviseur wordt aangegeven nog in afwachting te zijn van de documenten. Op 29 november 2019 heeft hij nogmaals de stukkenlijst van 3 oktober 2019 aan de consumenten verzonden en heeft hij in de e-mail een aanvullende toelichting gegeven over de aan te leveren documenten. De dagen erna hebben de consumenten weer documenten aangeleverd, waaronder de ondertekende dienstverleningsovereenkomst (hierna: de overeenkomst). In de overeenkomst is voor zover relevant het volgende opgenomen:

• **Aard van de opdracht**

U heeft NBG verzocht u te begeleiden bij de volgende diensten:

- ☒ Het onderzoeken of de door u gevraagde hypotheek haalbaar is (Eerste Financiële Analyse)
- ☒ Het adviseren en/of bemiddelen bij het afsluiten van een nieuwe hypotheek i.v.m. aankoop of oversluiting.
- ☐ Het adviseren en/of bemiddelen t.b.v. ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid
- ☐ Het adviseren en/of bemiddelen bij het verhogen van uw bestaande hypotheek
- ☐ Het adviseren en/of bemiddelen bij het wijzigen van uw bestaande hypotheek
- ☐ Het adviseren en/of bemiddelen bij het tussentijds aanpassen van uw rente bij uw geldverstrekker
- ☐ Het indienen van een gewijzigde hypotheek aanvraag o.b.v. een door NBG opgesteld Financieel Plan
- ☐ Het wijzigen van het Financieel Plan
- ☐ Klik of tik om tekst in te voeren.

U geeft tevens opdracht aan NBG om de volgende diensten namens u uit te laten voeren. Deze diensten worden door derde partijen uitgevoerd. De kosten voor deze diensten worden door deze derde partijen gefactureerd en maken geen onderdeel uit van het tarief van NBG.

Indicatie tarieven:

- ☒ Het laten taxeren van uw huidige onderpand

Vanaf € 475

[...]

Ondertekening van deze opdracht houdt tegelijkertijd in dat u:

- Akkoord gaat met het tarief van de gekozen dienst(en), te weten: € 3245,- (vrij van RTW);
- Akkoord gaat met de kosten van de gekozen diensten door derde partijen en facturatie door deze derde partijen;
- Akkoord gaat met de annuleringskosten indien deze opdracht wordt geannuleerd. Deze kosten staan hieronder vermeld;

[...]

• Annulering van de opdracht

Deze opdracht kan door alle partijen op ieder moment worden geannuleerd. Indien u deze opdracht annuleert, dan bent u annuleringskosten aan NBG verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten zijn afhankelijk van de reeds door NBG uitgevoerde werkzaamheden op het moment van annuleren. Indien NBG deze opdracht annuleert, dan zal de hoogte van annuleringskosten worden vastgesteld door de directie van NBG met een maximum van onderstaande kosten:

Annuleringskosten Advies en bemiddeling

☐ Eerste analyse is opgeleverd	€ 295
☐ Financieel plan is opgeleverd	Kosten advies
☐ Financieel plan is opgeleverd en rentevoorstel is aangevraagd	Kosten advies + € 195
☐ Financieel plan is opgeleverd en indicatieve offerte getekend	Kosten advies + bemiddeling
☐ Rente middeling en/of aanpassing rentevaste periode	Kosten advies + bemiddeling

Annuleringskosten derde partijen

☐ Taxatierapport is uitgebracht	Kosten taxatie
☐ Rapport bouwtechnische keuring is uitgebracht	Kosten bouwtechnische keuring
☐ Bankgarantie is gesteld	Kosten bankgarantie
☐ Jaarcijfers van uw onderneming zijn beoordeeld	Kosten financiële analyse jaarcijfers

- 2.4 Ook hebben de consumenten de adviseur opdracht gegeven om de woning te laten taxeren. De adviseur heeft hierop een taxateur ingeschakeld. De kosten voor de taxatie bedroegen € 475,-, welke door de consumenten zijn voldaan.
- 2.5 Op 13 december 2019 heeft de adviseur de consumenten per e-mail geïnformeerd dat hij het dossier zal overdragen aan de dossierbehandelaar, welke de hypotheekaanvraag zal gaan indienen. Ook heeft de adviseur om de nog ontbrekende documenten verzocht. In de dagen daarna hebben de consumenten enkele documenten aangeleverd. Op 17 december 2019 heeft de adviseur een verduidelijking met betrekking tot de aan te leveren stukken (aangiftes IB en jaarrekeningen) aan de consumenten gegeven en hen verwezen naar hun boekhouder.
- 2.6 Op 18 december 2019 heeft Florius een rente-aanbod uitgebracht.
- 2.7 Op 23 december 2019 heeft de adviseur de consumenten wederom gevraagd naar de ontbrekende documenten. Op 6 januari 2020 is het taxatierapport klaar en wordt het aan het klantdossier toegevoegd.
- 2.8 Op 13 januari 2020 wordt het complete dossier door de adviseur een eerste maal ter beoordeling aangeleverd aan Florius. Florius heeft toen verzocht om het huurcontract van de winkel. Dit huurcontract is op 29 januari 2020 door de consumenten aangeleverd en nog dezelfde dag aan Florius doorgestuurd. Op 3 februari 2020 heeft de adviseur naar de status bij Florius geïnformeerd. Zij geven aan het dossier nog niet beoordeeld te hebben en verwachten nog 1 week nodig te hebben.
- 2.9 Op 10 februari 2020 heeft Florius de adviseur geïnformeerd dat zij de huurinkomsten niet als bestendig inkomen zien omdat het deels kamerverhuur betreft en de overeenkomst niet voor onbepaalde tijd is. De adviseur heeft hierna overleg gevoerd met de consumenten en Florius over de huurovereenkomst.

Florius heeft op 16 maart 2020 aangegeven dat het een harde eis is dat huur voor onbepaalde tijd wordt aangegaan. Daarna heeft overleg plaatsgevonden tussen de adviseur en de consumenten over het aanpassen van de huurovereenkomst. Op 27 maart 2020 heeft Florius de aanvraag afgewezen.

- 2.10 Na overleg met de consumenten heeft de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij ABN AMRO. Op 30 maart 2020 heeft ABN AMRO een rentevoorstel uitgebracht. Het rentevoorstel kent een geldigheidsduur van drie maanden.
- 2.11 Om de aanvraag definitief te beoordelen wenste ABN AMRO de aangifte IB 2019 te ontvangen en de jaarrekening 2019. De adviseur heeft de consumenten gevraagd om deze stukken aan te leveren. Op 4 mei 2020 en 29 juni 2020 heeft de adviseur navraag gedaan bij de consumenten naar de aangifte IB 2019 en de jaarrekening 2019. Op 30 juni 2020 is het rentevoorstel van ABN AMRO verlopen omdat het drie maanden oud is.
- 2.12 Op 1 juli 2020 hebben de consumenten aangegeven dat zij nog bezig zijn met het opmaken van de aangifte IB 2019 en de jaarrekening 2019. Op 7 juli 2020 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur over het hypotheektraject. Na een telefoongesprek tussen partijen, hebben de consumenten besloten om door te willen gaan met de hypotheekaanvraag.
- 2.13 Op 17 augustus 2020 hebben de consumenten, na navraag door de adviseur, aangegeven dat de documenten nog niet gereed waren. Op 15 september 2020 hebben de consumenten een concept jaarrekening 2019 aan de adviseur verstrekt. De adviseur heeft hierna een nieuwe hypotheeklasten-berekening aan de consumenten verstuurd en daarbij aangegeven dat uiteindelijk wel de definitieve cijfers over 2019 dienen te worden aangeleverd.
- 2.14 In november 2020 is door de adviseur wederom een rentevoorstel aangevraagd bij ABN AMRO, waarna ABN AMRO op 11 november 2020 een nieuwe renteaanbod heeft uitgebracht. Omdat de vereiste belastingaangifte 2019 en jaarrekening 2019 niet aangeleverd zijn door de consumenten, heeft de adviseur de aanvraag bij ABN AMRO niet kunnen completeren. Omdat het taxatierapport van 06 januari 2020 verouderd was, heeft de adviseur de consumenten verzocht om een nieuw taxatierapport.
- 2.15 Per e-mail van 8 december 2020 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur. De adviseur heeft op 28 december 2020 een factuur voor een bedrag van € 2.175,-, bestaande uit € 1.785,- voor advies en € 390,- voor twee hypotheekaanvragen, aan de consumenten verstuurd.

De klacht en vordering

2.16 De consumenten stellen dat de adviseur is tekort geschoten in de nakoming van de verbintenissen die voortvloeien uit de met de consumenten gesloten overeenkomst van opdracht. Daarom hebben de consumenten besloten om het adviestraject te beëindigen. Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- de adviseur heeft bij de consumenten de indruk gewekt dat de gewenste geldlening voor hun haalbaar was. De consumenten hebben daarvoor onnodig kosten gemaakt. Indien zij geweten hadden dat een nieuwe hypotheek niet haalbaar was, dan waren zij er ook niet aan begonnen. Ook duurde het traject veel te lang en heeft het nooit tot resultaat geleid.
- Vanwege de fouten van de adviseur is het onterecht dat de adviseur kosten in rekening heeft gebracht.

De consumenten vorderen kwijtschelding van de factuur van € 2.175,- en vergoeding van de kosten voor het taxatierapport ad € 475,-.

Het verweer

2.17 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur is tekortgeschoten jegens de consumenten. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Is de adviseur tekortgeschoten jegens de consumenten?

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). De adviseur dient tegenover consumenten de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹ Voorts overweegt de commissie dat op de adviseur geen resultaatsverplichting rustte, maar een inspanningsverplichting.²

3.3 De consumenten hebben gesteld dat de adviseur de indruk heeft gewekt dat de geldlening bij Florius haalbaar was. De adviseur heeft dit betwist. De commissie stelt voorop dat zij bij de beoordeling van dit geschil enkel uit kan gaan van de in het geding gebrachte stukken. Van de stelling van de consumenten dat de adviseur de indruk heeft gewekt dat de geldlening bij Florius haalbaar was, is geen onderbouwing gegeven, waar de commissie daarom, gezien de uitdrukkelijke betwisting van de adviseur, voorbij aan zal gaan.

¹ HR 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2.

² Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nr. 2017-285 en nr. 2018-003

Hierbij merkt de commissie op dat het de adviseur ook niet aan te rekenen is dat de potentiële geldverstrekkers de aanvraag hebben afgewezen, omdat deze niet voldeed aan de door hun gestelde criteria en/of het ontbreken van de benodigde stukken. De beslissing tot het aangaan van een hypothecaire geldlening rust nu eenmaal bij de geldverstrekker en niet bij de adviseur. De adviseur heeft daarin geen zeggenschap noch verantwoordelijkheid.³

- 3.4 Verder begrijpt de commissie uit de door de consumenten geuite klachten dat de adviseur niet zou hebben voldaan aan zijn inspanningsverplichting; het traject heeft volgens de consumenten veel te lang geduurd. De adviseur heeft zich – kortgezegd – op het standpunt gesteld dat hij alles in het werk heeft gesteld om de financiering te bewerkstelligen.
- 3.5 De commissie meent dat de adviseur voldoende accuraat en met voldoende tempo het dossier van de consumenten heeft behandeld. Dat de financieringsaanvragen uiteindelijk niet tot een geldlening hebben geleid, doordat de aanvraag niet voldeed aan de criteria van de geldverstrekker en de gevraagde gegevens, ondanks herhaaldelijke verzoeken, niet zijn aangeleverd door de consumenten, kan de adviseur niet worden aangerekend. Uit de stukken kan worden opgemaakt dat de adviseur de consumenten veelvuldig om de benodigde stukken heeft verzocht en ook spoedig heeft gereageerd op verzoeken van de geldverstrekkers en deze vervolgens heeft uitgezet bij de consumenten.
- 3.6 Op basis van de over en weer aangevoerde omstandigheden overweegt de commissie dat niet is komen vast komen te staan dat de adviseur niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De commissie is van oordeel dat de adviseur voldoende heeft voldaan aan zijn inspanningsverplichting. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Zijn de consumenten de in rekening gebracht kosten ad € 2.175,- verschuldigd aan de adviseur?

- 3.7 Vast staat dat de adviseur werkzaamheden heeft verricht voor de consumenten: er zijn immers drie hypotheekaanvragen ingediend door de adviseur. De adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat de consumenten zelf hebben aangegeven te willen stoppen met de hypotheekaanvraag en dat hij daarom gerechtigd was om een factuur te sturen. Nu de consumenten deze stelling van de adviseur niet hebben betwist, neemt de commissie als vaststaand aan dat de consumenten de overeenkomst met de adviseur – voortijdig – wensten te beëindigen.
- 3.8 De commissie constateert dat de door consumenten ondertekende overeenkomst een bepaling bevat voor het geval waarin, zoals in deze zaak, de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd (geannuleerd) door de consumenten.

³ Geschillencommissie Kifid nr. 2017-617.

In de overeenkomst is opgenomen dat indien de consumenten de overeenkomst annuleren, zij annuleringskosten verschuldigd zijn aan de adviseur en dat de hoogte afhankelijk is van de tot op dat moment door adviseur uitgevoerde werkzaamheden. Dit betekent dat voortijdige beëindiging niet kosteloos kon en de adviseur gerechtigd was om zijn kosten aan de consumenten in rekening te brengen.

- 3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht ten opzichte van consumenten, zijn er geen aanknopingspunten op grond waarvan de consumenten de door de adviseur in rekening gebracht kosten van € 2.175,- niet behoeven te betalen.

Dient de adviseur de taxatiekosten ad € 475,- te vergoeden?

- 3.10 De consumenten hebben verder vergoeding van de taxatiekosten gevorderd. Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht ten opzichte van consumenten, zijn er geen aanknopingspunten op grond waarvan de adviseur de taxatiekosten aan de consumenten dient te vergoeden.

Conclusie

- 3.11 Hoewel het voorgaande ongetwijfeld teleurstellend is voor de consumenten, kan de commissie niet anders dan de klacht ongegrond te verklaren. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

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.