

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1094
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Strijbosch Hypotheek Advies - Financieel Zeker, gevestigd te Waalre, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 29 december 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het oversluiten van de hypotheek van de consument. De consument heeft zich erover beklagd dat het adviestraject veel te lang heeft geduurd, dat er onvoldoende dossier is opgebouwd en dat er te hoge kosten in rekening zijn gebracht. De commissie is van oordeel dat het adviestraject onzorgvuldig is verlopen. Het is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de adviseur aanspraak maakt op het gehele honorarium. De commissie oordeelt dat de factuur met € 750,- moet worden verlaagd. Omdat de consument de factuur nog niet heeft betaald, zal hij het resterende bedrag van € 1.250,- aan de adviseur moeten voldoen.

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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 27 september 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam vertegenwoordiger]. Ook de adviseur nam deel aan de hoorzitting.
- 1.3 De consument 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 consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van zijn huidige woonhuis. Daarnaast heeft hij een consumptief krediet lopen. In december 2018 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de consument met als onderwerp het verlagen van de financiële lasten van de consument. Naar aanleiding daarvan heeft de consument de adviseur mondeling opdracht gegeven te adviseren en te bemiddelen bij het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening en het meefinancieren van het consumptief krediet tegen een honorarium van € 2.000,-.
- 2.2 Op 20 februari 2019 is de woning van de consument getaxeerd op een waarde van € 155.000,-. De adviseur heeft vervolgens hypotheekaanvragen gedaan bij verschillende hypotheekverstrekkers. Deze zijn telkens afgewezen omdat de consument niet aan de inkomensnormen voldoet. Medio 2020 is de woning opnieuw getaxeerd ten behoeve van een nieuwe hypotheekaanvraag. Ook deze hypotheekaanvraag is niet geaccepteerd. De kosten van deze taxatie zijn niet voor rekening van de consument gekomen.
- 2.3 Op 1 december 2020 verliep de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening van de consument. Op advies van de adviseur is gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 1 jaar. Uit de overgelegde stukken blijkt niet wat de hoogte van de rente is geworden.
- 2.4 In februari 2021 is de woning van de consument voor de derde keer getaxeerd, dit keer op een waarde van € 173.000,-. Op 22 februari 2021 is een opdrachtbevestiging opgesteld en aan de consument voorgelegd.
- 2.5 Op 2 maart 2021 is een hypotheekofferte uitgebracht door ASR Levensverzekering N.V. voor een lening met een hoofdsom van € 167.000,-. Deze is door de consument geaccepteerd. Zowel de oude hypothecaire geldlening als het consumptief krediet zijn daarmee afgelost.
- 2.6 De adviseur heeft op 3 maart 2021 een aan de consument geadresseerde factuur voor € 2.995,- verstuurd naar de notaris. De factuur is op 26 maart 2021 door de notaris aan de consument verzonden. De consument heeft zich bij de adviseur beklagd over het advies-traject en de hoogte van de factuur betwist. De adviseur heeft daarop een aangepaste factuur verzonden voor een bedrag van € 2.000,- en aangeboden de kosten van de laatste taxatie, groot € 400,-, voor eigen rekening te nemen. Dat voorstel is door de consument niet geaccepteerd.
- 2.7 Op 10 april 2021 heeft de adviseur een adviesrapport verzonden aan de consument.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument stelt dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens hem. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan. Het adviestraject heeft veel te lang geduurd. De adviseur had de consument moeten adviseren dat het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening niet mogelijk was. Dat uiteindelijk een offerte gerealiseerd is, is te wijten aan het stijgen van de waarde van de woning, lagere markttrentes en aflossingen die de consument gedurende het traject heeft gedaan. De adviseur is daarnaast niet transparant geweest in zijn handelen door gebrekkige dossiervorming. Er zijn geen gespreksverslagen gemaakt, er is geen schriftelijke opdrachtbevestiging in december 2018 verstuurd, er is weinig geïnformeerd over de gang van zaken en er is geen schriftelijk advies uitgebracht en het te laat uitgebrachte adviesrapport bevat onwaarheden. De opdrachtbevestiging die in februari is verstuurd stelt de datum daarvan valselijk op 21 januari 2021. Ten slotte is onenigheid ontstaan over de factuur. Bij aanvang van het adviestraject was een honorarium van € 2.000,- afgesproken. Uiteindelijk heeft de adviseur een factuur voor € 2.995,- verstuurd, tegen de afspraken in.
- 2.9 De consument vordert een verklaring voor recht dat hij geen advieskosten verschuldigd is en dat de adviseur de kosten voor taxatie van € 400,- zal moeten dragen.

Het verweer

- 2.10 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. De adviseur heeft zich gedurende een lange periode ingespannen om een hypotheekofferte te realiseren voor de consument. Dat het traject lang heeft geduurd heeft ermee te maken dat eerdere aanvragen telkens werden afgewezen. De adviseur heeft aangegeven dat de consument pas advieskosten verschuldigd zou zijn als er een bindende offerte zou liggen. De opdrachtbevestiging is in januari 2021 opnieuw opgesteld omdat er eerder geen bindende offerte tot stand is gekomen. Van een vervalsing is geen sprake. Dat het adviesrapport pas laat is aangereikt heeft ermee te maken dat er telkens wijzigingen plaatsvonden. Uiteindelijk heeft de consument een bindende offerte ontvangen en is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. De adviseur heeft hiervoor werkzaamheden verricht en heeft daarom recht op honorarium. Bij aanvang van het adviestraject is een honorarium van € 2.000,- afgesproken. Vanwege de hoeveelheid aan werkzaamheden die de adviseur heeft verricht, heeft hij het honorarium verhoogd tot € 2.995,-. De consument is daar ook mee akkoord gegaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens de consument en daarom gehouden is de advieskosten te laten vervallen.

- 3.2 Niet in geschil is dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer zoals de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Uiteindelijk dient het hypotheekadvies passend te zijn.
- 3.3 De stellingen van de consument komen erop neer dat de adviseur onzorgvuldig is geweest in zijn dossiervorming en dat het adviestraject te lang heeft geduurd. De commissie volgt die stelling. Het adviestraject is slordig verlopen en heeft zeer lang geduurd. Dat het advies-traject niet de schoonheidsprijs verdient, is door de adviseur ook erkend. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij zorg draagt voor een deugdelijk en transparant dossier en dat hij de consument regelmatig informeert over de gang van zaken. Gelet op deze omstandigheden acht de commissie het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de adviseur aanspraak wenst te maken op het gehele honorarium.²
- 3.4 Daar staat tegenover dat de adviseur wel degelijk werkzaamheden heeft verricht die er uiteindelijk toe hebben geleid dat de consument de mogelijkheid had om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. De consument heeft verklaard dat hij tevreden is over de uiteindelijke geldlening die hem is verstrekt. Voor de werkzaamheden die zijn verricht is de consument dan ook een vergoeding aan de adviseur verschuldigd. Nu het vanwege de gebrekkige dossiervorming die ook onderwerp is van het geschil niet duidelijk is welke werkzaamheden er precies zijn verricht, oordeelt de commissie dat de factuur ex aequo et bono dient te worden verlaagd met € 750,-.³
- 3.5 Wat de hoogte van het afgesproken honorarium betreft, overweegt de commissie het volgende. Vast staat dat bij aanvang van het adviestraject een bedrag van € 2.000,- is afgesproken. Tijdens de procedure is het niet gebleken dat de consument akkoord is gegaan met een verhoging van het honorarium tot een bedrag van € 2.995,-. De commissie zal daarom uitgaan van een overeengekomen honorarium van € 2.000,-. Omdat de consument de factuur nog niet heeft betaald, zal hij het resterende bedrag van € 1.250,- aan de adviseur moeten voldoen.

¹ Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.

² Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-732.

³ Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0163.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de consument advieskosten verschuldigd is aan de adviseur groot € 1.250,-.

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.