

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0251 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruijff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 oktober 2021
Ingediend door	: Mevrouw [naam consument I] en de heer [naam consument II], verder te noemen 'consument I' en 'consument II' of samen: 'de consumenten'
Tegen	: FC&S Hypotheken B.V., gevestigd te Brakel, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 25 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie is van oordeel dat onvoldoende is gesteld of gebleken dat de extra kosten vanwege meerwerk terecht en op een juiste wijze door de adviseur in rekening zijn gebracht. De vordering van de consumenten om deze in rekening gebrachte extra kosten te crediteren wordt daarom toegewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur en 4) de repliek van de consumenten. De adviseur is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de repliek van de consumenten maar heeft daar geen gebruik van gemaakt.
- 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 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 zijn met de adviseur een overeenkomst aangegaan voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in verband met de aankoop van een woning. De consumenten hebben daartoe de ‘opdrachtbevestiging hypotheekadvies en -bemiddeling’ van 19 mei 2021 van de adviseur ondertekend. Van toepassing waren de ‘Algemene voorwaarden voor Financiële Dienstverleners’.

2.2 In de opdrachtbevestiging was onder andere het volgende opgenomen:

“(...) opdracht tot het adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheekovereenkomst voor de financiering van de aankoop van jullie nieuwe woning in Alpen aan den Rijn.

In het kader van de opdracht zullen de volgende werkzaamheden (voor zover in jullie specifieke situatie van toepassing) door ons worden verricht:

- *Inventarisatie en analyse van persoonlijke situatie en wensen;*
- *Inventarisatie en analyse van mogelijkheden tot inbreng eigen middelen;*
- *Bespreking van verschillende hypotheekconstructies en verschaffen van globaal inzicht in maximale hypotheek en maandlasten;*
- *Formuleren van advies over hypotheekconstructie en afdekken van risico’s;*
- *Aanvragen offerte(s) bij één of meer financiële instellingen;*
- *Vergelijken tarieven en voorwaarden en adviseren over beste propositie;*
- *Verzorgen van contact met de betrokken financiële instelling(en) teneinde te komen tot een definitief akkoord over de af te sluiten financiering en eventueel verbonden financiële producten;*
- *Vorbereiden en begeleiden van het passeren van de hypotheek bij de notaris;*
- *Controleren notariële stukken m.b.t. de gekozen constructie en de hoogte van de financiering;*
- *Archiveren van hypotheek- en polisdocumenten en voorwaarden.*

(...)

FC&S zal haar uiterste best doen voor een positief antwoord op uw financierings/hypotheekaanvraag. In dat kader geldt een inspanningsverplichting, doch geen resultaatsverplichting.

(...)

Voor onze dienstverlening brengen wij u een honorarium in rekening van € 3.500,-, bestaande uit een bij aanvang van de opdracht te betalen voorschotnota ad € 750,- en een eindnota ad € 2.750,-. De eindnota dient per direct te worden voldaan bij ondertekening en acceptatie van een bindende offerte.

Genoemd honorarium is gebaseerd op een regulier aanvraagtraject en een tijdige en volledige aanlevering van de benodigde informatie en documenten.

Mochten onze werkzaamheden gedurende de looptijd van de opdracht of na inventarisatie van de stukken en mogelijkheden meer bedragen dan gemiddeld of in eerste instantie voorzien, zullen wij u hierover berichten en een voorstel doen ter zake het aanvullende tarief/honorarium voor dit meerwerk. (...)”

- 2.3 Na ontvangst van de hypotheekofferte heeft de adviseur € 750,- kosten voor meerwerk in rekening gebracht bij de consumenten. De consumenten hebben vervolgens gevraagd om een nadere specificatie van de kosten van meerwerk. Daarna is tussen partijen een discussie ontstaan wat uiteindelijk heeft geleid tot het onderhavige geschil.
- 2.4 Tijdens de procedure bij Kifid heeft een door de adviseur ingeschakelde deurwaarder de vordering van € 750,- bij de consumenten opgeëist samen met € 150,- aan incasso-kosten. De consumenten hebben deze vorderingen, onder protest, voldaan in afwachting van de uitkomst bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De klacht gaat erover dat de adviseur zijn kosten voor meerwerk niet heeft gespecificeerd. Volgens de voorwaarden hadden deze ook vooraf moeten worden gecommuniceerd en met de consumenten worden besproken. Pas toen de offerte voor de financiering al binnen was is er voor het eerst genoemd dat sprake zou zijn van meerwerk. Het verzoek om een toelichting daarop is voor de adviseur aanleiding geweest om een zeer uitvoerige uiteenzetting over verschillende zaken op te stellen met de nodige verwijten en aantijgingen waaronder richting de consumenten. Volgens de consumenten zijn deze aantijgingen niet ter zake doende en heeft de adviseur nog altijd geen specificatie gegeven van het meerwerk. De consumenten achten de adviseur daarom gehouden de in rekening gebrachte kosten à € 750,- voor het gestelde meerwerk te crediteren.

Het verweer

- 2.6 De adviseur heeft, kort samengevat, de volgende verweren gevoerd. De verschillende feiten en omstandigheden die zich tijdens het financieringstraject hebben voorgedaan, hebben geleid tot veel extra werk. In eerste instantie werd in het adviesgesprek uitgegaan van een gedeeltelijke loondienstbetrekking van consument II, maar bij het indienen van de aanvraag waren de benodigde inkomensstukken niet voorhanden waardoor de aanvraag alsnog op basis van jaarrekeningen van zijn bedrijf moest worden ingediend. De aan te vragen hypothecaire geldlening bleek ook hoger dan het vermelde financieringsbedrag in de koopovereenkomst. Het was voorts niet mogelijk om te ontbinden op basis van het financieringsvoorbehoud. Later kwam consument II toch met bewijs van een loondienstbetrekking.

Vervolgens heeft de adviseur overleg gevoerd met de accountant van consument II in verband met de ongereguleerde schuld aan zijn B.V. Ook dit proces heeft veel tijd gekost. Volgens de adviseur was bij de verkoop van de woning van consument I sprake van belangenverstrengeling, te weten een gemaakte deal met de makelaar die ook betrokken was bij de door de consumenten aangekochte woning. Bovendien werd de verkoopovereenkomst getekend voordat de financiering van de aankoop definitief was. Daarom was het noodzakelijk om de initiële aanvraag met succes af te ronden en daar de benodigde extra tijd en energie in te steken. Alles overziend was volgens de adviseur sprake van een totaal niet regulier of normaal aanvraag- en adviestraject, waarbij hij feitelijk veel meer extra werk heeft gehad dan de uiteindelijk door hem in rekening gebrachte 5 uur aan meerwerk.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de door de adviseur extra kosten vanwege meerwerk terecht en op juiste wijze in rekening heeft gebracht.

Wat is overeengekomen?

- 3.2 In de opdrachtbevestiging staat opgenomen dat het daarin genoemde honorarium gebaseerd is op een regulier aanvraagtraject en een tijdige en volledige aanlevering van de benodigde informatie en documenten en dat als de werkzaamheden gedurende de looptijd van de opdracht of na inventarisatie van de stukken en mogelijkheden meer bedragen dan gemiddeld of in eerste instantie voorzien, daarover wordt bericht en een voorstel wordt gedaan ter zake een aanvullend tarief/honorarium voor dit meerwerk (zie 2.2).

Is het meerwerk (vooraf) besproken met de consumenten?

- 3.3 Uit de overgelegde stukken blijkt dat op 12 juli 2021 in een whatsapp gesprek voor het eerst door de adviseur is gesproken over meerwerk en dat hij het met consument II daarover wilde hebben. Uit de daaropvolgende whatsapp berichten blijkt dat zij een gesprek met elkaar wilden inplannen, maar dat door omstandigheden niet zo snel mogelijk bleek. Op 13 juli 2021 heeft consument II bericht "Om de vaart erin te houden hebben we alvast de offerte ondertekend.". Op dat moment was dus al sprake van een hypotheekofferte die aan de consumenten was aangeboden. Uit de stukken blijkt voorts dat er zich wel verschillende kwesties hebben voorgedaan om het inkomen van met name consument II, uit bedrijf en/of loondienstbetrekking, inzichtelijk of duidelijk te krijgen. Maar deze kwesties hebben zich kennelijk voorgedaan vóór het verstrekken (doorgeven) van de hypotheekofferte van de bank.

Het is voorts niet bestreden dat de adviseur bij aanvang van de opdrachtbevestiging al ervan op de hoogte was dat de consumenten zelfstandige ondernemers waren. De adviseur heeft zelfs toegelicht dat zijn tarieven ook zijn gebaseerd op zijn ervaring en expertise in met name de specifieke dienstverlening bij een financieringsaanvraag voor een ondernemer(s) in privé. Volgens de consumenten was de adviseur bij aanvang al op de hoogte van de hoge rekening courantschuld in de B.V. van consument II, wat voor het verkrijgen van een financiering meer aandacht nodig zou hebben, en ook dat consument II een voorstel voor een vast dienstverband had gekregen. De adviseur zou bovendien volgens consumenten slechts eenmaal (kort) contact hebben gehad met hun accountant.

- 3.4 Hoewel de adviseur terecht de afspraken en/of (ontbindende) voorwaarden uit de koopovereenkomst onder de aandacht van de consumenten heeft gebracht en bij het aanvragen van een hypotheekofferte daarmee rekening heeft gehouden, is hij bij de totstandkoming van de koopovereenkomst verder niet betrokken geweest en heeft hij daarover niet geadviseerd. De consumenten waren daarvoor zelf verantwoordelijk. De adviseur had slechts een inspanningsverplichting voor het verkrijgen van de benodigde of gewenste financiering. De door de adviseur gemaakte opmerkingen en/of verwijten richting de consumenten met betrekking tot de (gestelde) feiten en omstandigheden rond (de verkoop van de oude en) de aankoop van de nieuwe woning, zijn in dit kader dan ook niet relevant, zodat de commissie daar verder niet op ingaat.
- 3.5 De commissie concludeert dat partijen verschillen over het antwoord op de vraag of er meer werkzaamheden zijn verricht dan in eerste instantie kon worden voorzien of meer dan er gemiddeld (door de adviseur) aan een dergelijke traject wordt besteed. Voor zover de adviseur argumenten heeft gegeven op grond waarvan aannemelijk is dat hij veel werkzaamheden voor de consumenten heeft verricht en bovendien het gewenste resultaat voor hun heeft bereikt, is echter onvoldoende gesteld of aannemelijk gemaakt dat hij (veel) meer werkzaamheden heeft verricht dan dat hij vooraf had kunnen verwachten of dan hij in een gemiddeld financieringstraject (voor ondernemers in privé) aan uren heeft besteed. Een specificatie van de bestede uren aan de verschillende werkzaamheden heeft de adviseur ondanks het verzoek daartoe niet overgelegd. In ieder geval is niet gebleken dat de adviseur met betrekking tot het meerwerk de consumenten (tijdig) een voorstel heeft gedaan waar zij wel of niet mee hebben kunnen instemmen. Gelet op wat was overeengekomen hadden de consumenten dat wel kunnen en mogen verwachten.

3.6 De commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat onvoldoende is gesteld of gebleken dat de extra kosten vanwege meerwerk terecht en op een juiste wijze in rekening zijn gebracht bij de consumenten. Dat betekent dat de vordering van de consumenten zal worden toegewezen. Ook de incassokosten zijn daardoor onterecht in rekening gebracht en komen eveneens voor vergoeding in aanmerking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 750,- samen met de in rekening gebrachte incassokosten van € 150,-, dus totaal € 900,-, aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.