

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0285 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Koopsen Assurantiën, gevestigd te Winsum, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 6 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Deels niet behandelbaar/ Vordering gedeeltelijk toegewezen

### **Samenvatting**

Overeenkomst van opdracht. De adviseur heeft in opdracht van de consument diverse werkzaamheden verricht na de beëindiging van haar affectieve relatie. Over een deel van deze werkzaamheden is Kifid niet bevoegd te oordelen. Over dat deel van de werkzaamheden waarover wel geoordeeld kan worden is de commissie van oordeel dat de nota van de adviseur gematigd dient te worden. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

### **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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 februari 2022. De consument en de adviseur hebben toen aan deze zitting deelgenomen.
- 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 consument zocht in september 2020 contact met de adviseur om haar van dienst te zijn na de beëindiging van haar affectieve relatie. De adviseur ging hiermee akkoord; over de beloning van de adviseur maakten de partijen toen geen afspraak.
- 2.2 Op de op 29 maart 2021 door de consument aan de adviseur gestelde vraag over de hoogte van diens kosten noemde deze als indicatie een bedrag van € 2.000,-.

- 2.3 Na afloop van de werkzaamheden stuurde de adviseur zijn nota op 4 juni 2021 van € 1.750,- de consument toe. Op de nota staat als omschrijving van die werkzaamheden ‘Hypotheekadvies’.
- 2.4 Op de door de adviseur opgestelde urenstaat staan drie kolommen. In de eerste kolom staat onder het kopje ‘werkzaamheden’ de verrichte werkzaamheden zoals gevoerde telefoongesprekken, diverse huisbezoeken, inventarisatie bestaande hypothecaire lening, opstellen plan om voormalige gezamenlijk bewoonde woning (verder: de woning) door de consument te laten kopen en het voeren van overleg daarover met de ex-partner, het berekenen van de leensom, het bestuderen van diverse toegestuurde stukken zoals het samenlevingscontract, de schuldbekentenis, het taxatierapport, de aflosnota en notarisstukken. En op de urenstaat staat tot slot dat in juni 2021 nog de fiscale consequenties zullen worden besproken. In de tweede kolom op de urenstaat staat de datum en in de derde kolom de bestede tijd in minuten.
- 2.5 Partijen correspondeerden vervolgens met elkaar over de vraag of de op de urenstaat vermelde werkzaamheden onder de gemaakte afspraken vielen en over de kwaliteit daarvan. Het voorstel van de consument om te nota te matigen tot € 500,- wees de adviseur af. De consument betaalde vervolgens de nota om daarmee de kosten van een mogelijke incassoprocedure te voorkomen.
- 2.6 Omdat het partijen niet lukte in onderling overleg hun geschil op te lossen, legde de consument haar klacht aan Kifid voor. In de brief van Kifid van 15 juli 2021 aan de consument staat dat de klacht voorlopig in behandeling is genomen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consument schreef over de klacht in het klachtformulier dat die gericht is tegen het gegeven “*financieel advies (breed)*”. De consument lichtte tijdens de schriftelijke fase van de procedure toe dat ze de adviseur had benaderd om “ (...) *alle (digitale) financiële zaken, zoals verzekeringen en belastingen, op een rijtje te krijgen, (...)*” hetgeen de consument bevestigde tijdens de hoorzitting. De consument wees erop dat de adviseur zijn werkzaamheden in de nota had omschreven als ‘Hypotheekadvies’. En voorts heeft de consument erop gewezen dat de adviseur wat de hoogte van zijn vergoeding betreft in de gevoerde mailcorrespondentie refereerde aan zijn prijsafspraken voor hypotheekdossiers en hij vooraf niet kon zeggen wat in dit geval zijn kosten zou zouden zijn omdat de situatie van de consument bijzonder was.

- 2.8 De consument is van mening dat er is sprake van een financiële dienst als bedoeld in artikel 1 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) omdat daaronder ook werkzaamheden als ‘aanbieden’ en ‘bemiddelen’ vallen. De consument merkte verder op dat ze door het Juridisch Loket naar Kifid was doorverwezen en Kifid de klacht in behandeling nam. Gelet op dit alles is haar klacht volgens de consument behandelbaar.
- 2.9 De klacht van de consument is gericht tegen de hoogte van de nota van de adviseur. De consument is van mening dat de nota gematigd moet worden tot € 500,- en vordert € 1.250,- van de adviseur terug. De consument klaagt over ten onrechte in rekening gebrachte werkzaamheden, over de geleverde kwaliteit van de werkzaamheden waaronder de teveel bestede tijd.
- 2.10 Zo stelt de consument dat voor de eerste afspraken bij haar thuis geen kosten zouden worden berekend. Wat de geschreven tijd voor de bestudering van de toegestuurde documenten betreft stelt de consument dat die tijd niet geschreven had moeten worden omdat niet om bestudering van de documenten was gevraagd. De documenten, waarover de consument geen vragen had, waren de adviseur slechts ‘ter info’ toegestuurd. Ook over het op verzoek van de adviseur toegestuurde samenlevingscontract had de consument geen vragen. Pas na de ontvangst van die urenstaat ontdekte de consument dat de nota ook nog toekomstige werkzaamheden omvatte zoals het regelen van verzekeringen, controle van de belastingaangifte en het regelen van de notaris. De consument zal geen gebruik meer maken van de diensten van de adviseur en dus mogen die toekomstige werkzaamheden niet (net zoals de uiteindelijk niet in rekening gebrachte kosten voor de notaris) in rekening worden gebracht.
- 2.11 De consument is van mening dat voor de inventarisatie van de bestaande hypothecaire lening teveel tijd in rekening is gebracht. Ook over het bedenken van een plan om de woning te kopen is teveel tijd opgevoerd omdat de consument zelf dat plan had bedacht en de adviseur dit plan slechts diende voor te leggen aan de ex-partner. Over de manier waarop de adviseur dit gedaan heeft is de consument ontevreden. De adviseur heeft namelijk zonder haar daarover te raadplegen concrete rentepercentages genoemd. De consument is voorts van mening dat de berekening over haar leencapaciteit veel te laat is gemaakt en ze de daarover gevraagde uitleg niet heeft gekregen.

*Het verweer*

2.12 De adviseur heeft zowel formeel als inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Is de klacht behandelbaar?*

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de adviseur verplicht kan worden zijn nota te matigen. Voordat die vraag inhoudelijk kan worden behandeld, zal de commissie moeten onderzoeken of zij daartoe, vanwege het daartegen gerichte formele verweer van de adviseur, bevoegd is. De in dit verband relevante reglementsbepalingen en artikelen uit de Wet financieel toezicht (verder: Wft) staan in de bijlage bij de uitspraak.
- 3.2 Wat de niet-behandelbaarheid van de klacht betreft heeft de adviseur gesteld de consument geen hypotheekadvies te hebben gegeven maar de verdeling van de woning te hebben begeleid. De omschrijving op de factuur is daarom niet juist; daarop had “werkzaamheden inzake verdeling woning” moeten staan. De consument is van mening dat de klacht wel behandelbaar moet worden geacht, zoals hiervoor onder 2.7 en 2.8 staat. De commissie overweegt als volgt.
- 3.3 De stelling van de consument dat de klacht behandelbaar is omdat de klacht in behandeling is genomen, is niet juist. In de door de consument bedoelde brief (zie hiervoor onder 2.6) is slechts geschreven dat de klacht voorlopig in behandeling is genomen. Over het voorlopig in behandeling nemen is in het reglement bepaald dat in een later stadium de commissie alsnog tot het definitieve oordeel kan komen dat de klacht niet behandelbaar is.<sup>1</sup> Dat de consument is doorverwezen naar Kifid, maakt dit niet anders.
- 3.4 Wat de aard van de werkzaamheden betreft staat vast dat die een breed palet besloegen. De consument wenste onder meer met de hulp van de adviseur overzicht te verkrijgen over haar financiën en belastingen. De commissie stelt vast dat die werkzaamheden niet kwalificeren als een financiële dienst zoals bedoeld in het reglement en de Wft<sup>2</sup> en het hiertegen gerichte verweer van de adviseur daarom doel treft.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 7 lid 2 in samenhang met artikel 9 van het reglement.

<sup>2</sup> Zie artikel 1 van het reglement in samenhang met artikel 60 van het reglement en de definitiebepalingen in artikel 1.1 Wft.

Dit betekent dat de commissie niet bevoegd is over die werkzaamheden te oordelen en hetgeen door de consument hiertegen is ingebracht dus gepasseerd wordt. De omschrijving van de werkzaamheden op de nota van de adviseur, verandert dit oordeel niet omdat in dit kader de aard van de verrichte werkzaamheden zoals die staan vermeld op de urenstaat doorslaggevend wordt geacht.

- 3.5 Wat de overige werkzaamheden betreft wordt het formele verweer van de adviseur verworpen. De commissie stelt vast dat de adviseur vanuit zijn hoedanigheid als hypotheekadviseur de consument van dienst is geweest bij het onderzoeken van haar mogelijkheden om de overname van de woning te financieren. De hierop betrekking hebbende werkzaamheden kwalificeren als een financiële dienst zoals bedoeld in het reglement en de Wft.<sup>3</sup> Dit betekent dus dat de commissie bevoegd is de tegen deze werkzaamheden gerichte de klacht te beoordelen. De commissie overweegt als volgt.

#### *Beloning werkzaamheden hypotheekadviseur*

- 3.6 De consument en de adviseur hebben een overeenkomst van opdracht gesloten zoals is bedoeld in artikel 7:400 en volgende van het Burgerlijk Wetboek (BW); het enkele feit dat die opdracht vooraf niet op schrift is gesteld, maakt dit niet anders. 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 goed redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht<sup>4</sup>.
- 3.7 In dit geval staat vast dat partijen vooraf geen afspraak hebben gemaakt over de honorering van de werkzaamheden van de adviseur. De adviseur heeft op een gegeven moment een richtbedrag van € 2.000,- genoemd. De stelling van de adviseur dat de consument met dit bedrag instemde omdat ze daarop niet reageerde, wordt gepasseerd. Partijen hadden immers geen concrete afspraak over een uurtarief of een vast tarief gemaakt met als gevolg dat uit het niet reageren van de consument geen instemming kan worden begrepen.
- 3.8 Over de uitvoering van de werkzaamheden voert de consument aan dat de adviseur, zonder dit met haar te hebben afgestemd, de ex-partner een voorstel presenteerde voorzien van een te betalen rentepercentage. Ook klaagt de consument erover dat werkzaamheden door de adviseur zijn uitgevoerd zonder afstemming met de consument maar wel in rekening zijn gebracht.

---

<sup>3</sup> Zie artikel 1 van het reglement in samenhang met artikel 60 van het reglement en artikel 1.1 onder 'financieel product', sub e en sub g Wft alsmede artikel 1.1 onder 'financiële dienst', sub b Wft.

<sup>4</sup> Zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

Hier tegenover staat dat niet of onvoldoende is onderbouwd dat het bereikte resultaat van de werkzaamheden van de adviseur van onvoldoende kwaliteit zouden zijn. Gelet op het feit dat de aard en de omvang van de werkzaamheden niet of onvoldoende zijn afgebakend en een concrete afspraak over de beloning van de adviseur ontbreekt dient de commissie de beloning van de adviseur ex aequo et bono vast te stellen. In dat kader wordt het redelijk geacht dat de nota wordt gematigd met een bedrag van € 500,- .

#### *Conclusie*

3.9 De conclusie luidt dan ook dat de klacht over de werkzaamheden van administratieve aard en de belastingen niet-behandelbaar moet worden geacht. De klacht over de werkzaamheden van de adviseur gericht op de overname van de woning en de financiële constructie daarvan wordt handelbaar geacht. De nota van de adviseur dient op grond van hetgeen daarover onder 3.8 is overwogen met € 500,- te worden gematigd.

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

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover die is gericht op de werkzaamheden van administratieve aard en de belastingen.

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage**

### **Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017**

#### **Deel A**

#### **De procedure bij de Geschillencommissie**

##### **Het indienen van klachten**

*Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?*

De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.

(...)

*Artikel 7 Beoordeling of de Klacht in behandeling kan worden genomen*

(...)

*7.2 Als de Geschillencommissie vindt dat de Klacht in behandeling kan worden genomen, laat de Geschillencommissie deze beslissing weten aan Consument en de betrokken Financiële dienstverlener. Deze beslissing is voorlopig in de zin van artikel 9.*

(...)

*Artikel 9 Klacht wordt in behandeling genomen*

De beslissingen die zijn genoemd in artikel 7.2 en artikel 8.2 zijn voorlopig. Dit betekent dat de Commissie in een later stadium van de procedure alsnog tot het definitieve oordeel kan komen dat de Klacht niet voor behandeling in aanmerking komt. Deze beslissingen zijn voorlopig, omdat het verweer van de Financiële dienstverlener nog niet bekend is op het moment van beslissen.

(...)

## **Deel D**

### **Begripsomschrijvingen**

#### *Artikel 60 Begrippen*

In dit Reglement wordt verstaan onder:

(...)

#### Financiële dienst:

a) een betaaldienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. b) een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, ook indien deze wordt verleend ten aanzien van een financieel instrument of van een overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule. c) een andere financiële dienst die krachtens de tussen een Financiële dienstverlener en een Consument geldende overeenkomst(en) aan (de Geschillencommissie bij) Kifid kan worden voorgelegd, of waarvoor een Financiële dienstverlener een Consument naar (de Geschillencommissie bij) Kifid heeft verwezen.

(...)

#### Klacht:

Elke uiting van onvrede inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Financiële dienstverleners. (...)

(...)

## **Wet op het financieel toezicht**

### **I. Algemeen deel**

#### **Hoofdstuk I.1. Inleidende bepalingen**

##### **Afdeling I.1.1. Definities**

###### **Artikel 1.1**

*In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt, voor zover niet anders is bepaald, verstaan onder:*

(...)

#### *financieel product:*

- (...)
- e. krediet;
- (...)



- **g.** een verzekering die geen herverzekering is;

(...)

*financiële dienst:*

- (...)
- **b.** adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten;
- (...)