

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0716

(mr. J. van der groen, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	25 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de hoogte van advieskosten. De consument stelt dat de adviseur een te hoog bedrag in rekening brengt voor een relatief kleine wijziging van de hypothecaire geldlening en hij vordert dat de adviseur een lager bedrag in rekening brengt. De commissie is van oordeel dat tijdens de precontractuele fase in het kader van redelijkheid en billijkheid door de adviseur voldoende rekening is gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De adviseur heeft zijn advieskosten namelijk met € 1.000,- gereduceerd. Niet is gebleken dat de adviseur geen werkzaamheden verricht die de gereduceerde advieskosten rechtvaardigen. De commissie wijst de klacht van de consument daarom af.

1. 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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 mei 2022. Partijen hebben hieraan 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?

De consument heeft de adviseur op 10 november 2021 per e-mail benaderd met de wens om zijn bestaande hypothecaire geldlening bij zijn huidige geldverstrekker met een bedrag van € 10.000,- te verhogen, in verband met tuinaanleg en isolatie.

Op 11 november 2021 heeft de adviseur de consument telefonisch meegedeeld dat hypotheekadvies voor de verhoging van de hypothecaire geldlening door de geldverstrekker wordt verplicht. Daarbij is de consument meegedeeld dat de adviseur advieskosten voor de aanvraag in rekening brengt van € 1.995,-.

- 2.1 Op 12 november 2021 heeft de consument per e-mail een klacht over de advieskosten ingediend bij de adviseur. De adviseur heeft de klacht van de consument op 17 november 2021 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.2 De consument stelt ten eerste dat de advieskosten van € 1.995,- te hoog zijn voor de handelingen die de adviseur moet verrichten. Hij betwist dat de adviseur werkzaamheden voor hem verricht die een dergelijk bedrag aan kosten rechtvaardigt. Dit blijkt volgens de consument ook uit het feit dat de vorige adviseur voor een volledig hypotheekadvies bij het aangaan van de bestaande hypothecaire geldlening slechts iets meer dan € 2.000,- aan bemiddelingskosten heeft gevraagd. Dat is slechts iets meer aan kosten dan wat nu aan advieskosten wordt gevraagd, terwijl volgens de consument toen meer werkzaamheden werden verricht dan nu aan werkzaamheden nodig is. Ten tweede stelt de consument dat het bedrag van € 1.995,- voor hypotheekadvies niet in verhouding staat met de relatief geringe hypotheekverhoging van € 10.000,-. Tot slot vraagt de consument zich af of er sprake is van kartelvorming, omdat de adviseurs het adviesbedrag opvallend eensgezind hebben vastgesteld.
- 2.3 Vanwege de hierboven genoemde argumenten, vordert de consument dat de adviseur transparant maakt welke werkzaamheden hij precies uitvoert. Daarbij vraagt hij dat de adviseur een lager bedrag aan advieskosten in rekening brengt. De consument verzoekt de commissie om in het algemeen belang uitspraak te doen over zijn klacht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 Het geschil gaat om de vraag of de adviseur een bedrag van € 1.995,- aan advieskosten in rekening mag brengen voor de verhoging van € 10.000,- boven op de bestaande hypothecaire geldlening van de consument.

Vooraf: de commissie doet geen uitspraak in het algemeen belang

- 3.2 Voordat de commissie het geschil inhoudelijk beoordeelt, merkt zij op dat zij geen uitspraak doet in het algemeen belang. Alleen klachten die een individueel belang van de consument vertegenwoordigen worden door de commissie behandeld. Dat betekent dat de consument niet in het algemeen belang of ten behoeve van andere consumenten kan klagen.¹ Dit volgt uit, onder andere, artikel 43.1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: het Reglement). Deze bepaling is in de bijlage opgenomen. De commissie zal zich dus beperken tot de behandeling van de individuele klacht van de consument.

De geldverstrekker van de consument heeft hypotheekadvies verplicht gesteld

- 3.3 Volgens een vaste lijn uitspraken van de commissie mag een geldverstrekker op grond van haar toekomstige beleidsvrijheid hypotheekadvies verplicht stellen als er sprake is van een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening.² Dat mag onder omstandigheden ook wanneer er 'slechts' € 10.000,- verhoging van de hypothecaire geldlening wordt aangevraagd.³ Uit de stellingen van partijen die schriftelijk en ter zitting zijn uitgewisseld, is gebleken dat de geldverstrekker van de consument hypotheekadvies verplicht heeft gesteld voor de verhoging van de hypothecaire geldlening met € 10.000,-. Deze verplichting van de geldverstrekker is echter niet het onderwerp van het geschil die de consument en de adviseur aan de commissie hebben voorgelegd.

De adviseur heeft voldoende rekening gehouden met het gerechtvaardigd belang van consument

- 3.4 Het staat dus vast dat de geldverstrekker van de consument hypotheekadvies verplicht heeft gesteld. De consument heeft zich vervolgens tot de adviseur gewend om dit advies te verlenen. Hij stelt dat de adviseur te veel kosten voor dit verplicht advies in rekening brengt. De commissie gaat niet mee met de stelling van de consument en zij licht dat als volgt toe.
- 3.5 Het staat voorop dat de adviseur als contractspartij in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat. In dit geval zijn de adviseur en de consument geen overeenkomst aangegaan. De klacht van de consument ziet dan ook op de periode voorafgaand aan het aangaan van een overeenkomst, de 'precontractuele fase'.

¹ Zie ook Kifid GC nrs. 2022-0351 en 2022-0482, te vinden op www.kifid.nl

² Zie Kifid GC nrs. 2022-0607, 2022-0344, te vinden op www.kifid.nl

³ Zie Kifid GC nr. 2020-687, overweging 4.2, te vinden op www.kifid.nl

Tijdens deze precontractuele fase moeten partijen zich naar de eisen van redelijkheid en billijkheid tegenover elkaar gedragen. Dat betekent dat zij hun gedrag mede moeten laten bepalen door elkaars gerechtvaardigde belangen.⁴

- 3.6 Uit de stellingen van partijen is gebleken dat de adviseur er belang bij heeft om kosten in rekening te brengen voor haar werkzaamheden. Deze werkzaamheden bestaan uit het opnieuw inventariseren en analyseren van huidige persoonlijke en financiële situatie van de consument. Daarbij worden eventuele risico's bekeken en er worden bewijsstukken bij de consument opgevraagd. De werkzaamheden worden verricht, ongeacht het bedrag van de verhoging van de hypothecaire geldlening. Daartegenover staat het belang van de consument om geen hoge kosten te hoeven betalen voor onnodige en/of onverrichte werkzaamheden voor een relatief geringe verhoging van € 10.000,- van zijn hypothecaire geldlening.
- 3.7 De commissie merkt op dat niet is gebleken dat de adviseur het tarief voor een volledige hypothecaire lening – ad € 2.995,- – van de consument heeft verlangd, maar een gereduceerd tarief van € 1.995,-. Volgens de adviseur valt de consument namelijk in de laagste tariefcategorie van hypotheekverhogingen tot € 30.000,-. De commissie acht het daarbij voldoende door de adviseur gesteld en onderbouwd dat hij werkzaamheden verricht die voormelde advieskosten van € 1.995,- rechtvaardigen. Dat dit bedrag aan advieskosten volgens de consument bijna net zo hoog is als de advieskosten die hij in het verleden (bij de rechtsvoorganger van de adviseur) heeft betaald bij het aangaan van de bestaande hypothecaire geldlening, maakt dit oordeel niet anders. Gelet op het voorgaande heeft de adviseur in voldoende mate rekening gehouden met het belang van de consument.
- 3.8 De commissie heeft begrip voor het standpunt van de consument en dat de advieskosten voor hem niet in verhouding zouden staan met het gewenste te lenen bedrag. Deze situatie maakt het tarief van de adviseur echter nog niet onredelijk en onbillijk hoog, nu de adviseur in voldoende mate rekening gehouden met het belang van de consument. Daarbij acht de commissie het van belang dat het de consument vrijstaat om een andere hypotheekadviseur te benaderen. De commissie concludeert dan ook dat de vordering moet worden afgewezen.

Geen blijk van prijsafspraken

- 3.9 Ten aanzien van de vraag van de consument of er van een kartel sprake is, overweegt de commissie het volgende. Anders dan wat de consument hierover stelt, heeft de commissie in de uitwisseling van standpunten geen aanknopingspunten gevonden om vast te stellen dat er sprake is van prijsafspraken. Het is dan ook niet gebleken dat er sprake is van kartelvorming.

⁴ Zie Asser/Sieburgh 6-III 2018/191, JCDI:ADS326761:1

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022

Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:

(...)

i) de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;

(...)