

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0972**

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 maart 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument 1, en de heer [naam 2], verder te noemen consument 2, hierna gezamenlijk ook wel de consumenten genoemd
Tegen	Brantsma Assurantiën, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	16 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

De consumenten hebben zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling inzake de financiering van de door hen aangekochte woning. Toen na ondertekening van de hypotheek-offerte bleek dat de consument haar baan had opgezegd om elders te gaan werken, heeft de adviseur zijn werkzaamheden gestaakt en aanspraak gemaakt op een honorarium. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consumenten getracht hebben de adviseur of de hypotheekverstrekker opzettelijk te misleiden. Daarnaast heeft de adviseur te snel geoordeeld dat het verkrijgen van de benodigde financiering niet mogelijk was. Onder deze omstandigheden zijn de consumenten gelet op de inhoud van de overeenkomst geen honorarium aan de adviseur verschuldigd. De vordering wordt toegewezen.

### **I. 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; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 augustus 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig [naam 3], eigenaar.
- I.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In februari 2022 hebben de consumenten zich voor advies en bemiddeling inzake de financiering van een koopwoning tot de adviseur gewend. Hiertoe hebben de consumenten op 12 februari 2022 de ‘opdracht tot dienstverlening’ (hierna ‘de opdrachtovereenkomst’) getekend. In de opdrachtovereenkomst is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

**“Honorarium**

*Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 2.295, - voor een compleet hypotheekadvies. De externe kosten, zoals kosten voor het aanvragen van een inkomensverklaring, een eventueel benodigd taxatierapport, een bankgarantie, bouwkundige inspectie of notariskosten worden apart aan u doorbelast. Hiervoor ontvangt u van u een separate factuur. Verrekening van de kosten vindt plaats bij het passeren van de hypotheek bij de notaris.*

*(...)*

**Wijzigingen**

*Indien zich tussentijdse wijzigingen in uw persoonlijke situatie voordoen die mogelijk van invloed kunnen zijn op het aan u te geven advies of het te volgen financieringstraject, dient u deze zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.*

**Voortijdige beëindiging opdracht**

*Indien u besluit geen gebruik meer wenst te maken van onze dienstverlening, nadat wij een rente voorstel hebben aangevraagd, dan bent u ons een honorarium verschuldigd van 20% van de advieskosten. Deze kosten worden ook in rekening gebracht als blijkt dat u uw BKR registraties niet aan ons gemeld hebt, waardoor een financiering niet mogelijk is. Als u al een rente voorstel heeft ondertekend en u ziet daarna af van onze dienstverlening dan brengen wij 70% van de advieskosten in rekening. Als u na ondertekening van de definitieve hypotheekofferte afziet van onze dienstverlening dan bent u ons een honorarium verschuldigd van 100% van de advieskosten. Daarvoor ontvangt u een factuur.”*

- 2.2 Tijdens het adviesgesprek dat de adviseur op 12 februari 2022 met de consumenten had, hebben de consumenten verklaard beide een vaste baan te hebben.
- 2.3 Vervolgens heeft de adviseur de consumenten op 16 februari 2002 een door de beoogde hypotheekverstrekker afgegeven rentevoorstel gezonden en dit voorstel dezelfde dag ondertekend retour ontvangen van de consumenten.
- 2.4 De adviseur heeft de volgende dag op eigen initiatief contact gezocht met de werkgever van consument I, omdat het op de werkgeversverklaring opgegeven jaarsalaris niet klopte.

De werkgever van consument I heeft hierop een aangepaste werkgeversverklaring aan de adviseur verstrekt en hierbij opgemerkt dat consument I haar baan in januari 2022 heeft opgezegd per 1 maart 2022.

2.5 Omdat op de nieuwe werkgeversverklaring de vraag *“Is er een reorganisatie of maatregel aangekondigd die het dienstverband of het inkomen mogelijk raken of zijn er voornemens het dienstverband binnenkort te beëindigen?”* niet was ingevuld heeft de adviseur consument I verzocht opnieuw een werkgeversverklaring op te vragen.

2.6 In de e-mail die consument I op 18 februari 2022 van haar werkgever ontving op haar verzoek om een volledig ingevulde werkgeversverklaring staat het volgende:

*“Volgens ons systeem ben jij eind deze maand uit dienst. Ik heb dit ook aan jouw hypotheeker vermeld. Uiteraard heb je dan geen recht op een werkgeversverklaring, als je zelf je contract hebt opgezegd.”*

2.7 In reactie op deze e-mail heeft consument I dezelfde dag per e-mail het volgende aan de adviseur teruggekoppeld:

*“Mijn werkgever zegt dat ze dat nooit invullen. Ze willen het ook niet aanpassen.”*

2.8 De consument I heeft op 18 februari 2022 desondanks toch een nieuwe werkgeversverklaring aan de adviseur kunnen zenden waarbij zij opmerkte dat zij binnenkort van baan zou gaan wisselen. Op deze verklaring is de vraag *“Is er een reorganisatie of maatregel aangekondigd die het dienstverband of het inkomen mogelijk raken of zijn er voornemens het dienstverband binnenkort te beëindigen?”* ontkennend beantwoord.

2.9 In reactie hierop heeft de adviseur consument I die dag het volgende per e-mail geschreven:

*“Ik lees met verbazing jouw mail. Tijdens het adviesgesprek heb je tegen mij gezegd dat je een vaste baan hebt. Nu lees ik jouw mail dat je deze opzegt of hebt opgezegd.*

*(...)*

*Tevens zie ik op de werkgeversverklaring dat er gewoon staat ingevuld dat je werkgever de vraag over een eventuele reorganisatie of dat je contract binnenkort wordt beëindigd met "nee" beantwoordt. Jouw werkgevers vult dus een valse verklaring in. Zij weten toch dat jij weggaat?”*

2.10 Als antwoord zond consument I een e-mail met daarin het volgende:

*“Tijdens het gesprek heb ik aangegeven dat ik een vast contract heb. Dat is ook zo, ik dacht omdat ik tot 28 februari nog in dienst ben bij [naam werkgever I] dat deze werkgeversverklaring nog gebruikt moest worden voor een hypotheek aanvraag. Vandaar dat we dit ook niet hebben gemeld.*

*28 februari ga ik bij [naam werkgever 1] weg. Ik heb mijn ontslag op 19 januari ingediend. Ik ga via Randstad voor [naam werkgever 2] werken. Maandag neem ik direct contact op met mijn nieuwe werkgever over de overige vragen.*

*Mijn huidige werkgever weet van mijn ontslag af. Ik weet niet waarom ze dan een valse verklaring hebben ingevuld.*

*Wij hebben al even op internet gezocht. En gelezen dat het misschien ook via een intentie verklaring zou kunnen?"*

- 2.11 De adviseur heeft vervolgens onderzocht of het mogelijk was om een hypothecaire geldlening op uitsluitend de naam van consument 2 af te sluiten, waarbij de ouders van de consumenten eventueel borg zouden staan, maar dit bleek niet mogelijk te zijn.
- 2.12 De adviseur heeft zijn werkzaamheden vervolgens gestaakt en de consumenten op 23 februari 2022 een bedrag van € 1.395,- in rekening gebracht in verband met de 12,25 uur die hij aan werkzaamheden heeft verricht. De consumenten hebben bezwaar gemaakt tegen deze factuur.

#### *De klacht en vordering*

- 2.13 De consumenten vorderen kwijtschelding van de factuur van de adviseur ter hoogte van € 1.395,-.
- 2.14 De consumenten voeren aan nimmer bewust informatie te hebben achtergehouden. De vraag of consument 1 een vaste baan had, kon zij bevestigend beantwoorden. Ten tijde van het adviesgesprek op 12 februari 2022 had consument 1 immers een vaste baan. Onder een vaste baan verstaan de consumenten dat sprake is van een dienstverband met een werkgever waarbij maandelijks een salaris wordt ontvangen. Consument 1 was zich er niet van bewust dat zij had moeten zeggen dat zij per 1 maart 2022 een nieuwe baan had. De adviseur heeft ook niet gevraagd of de consumenten binnenkort van baan zouden wisselen.
- 2.15 Volgens de consumenten heeft de adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen bij het verkrijgen van de benodigde financiering van de door hen aangekochte woning nadat bekend was geworden dat consument 1 met een nieuwe baan zou beginnen. De consumenten hebben, nadat de adviseur zijn werkzaamheden had gestaakt, via een andere hypotheekadviseur alsnog de benodigde financiering voor de aangekochte woning verkregen.
- 2.16 Daarnaast vinden de consumenten dat de adviseur ten onrechte niet heeft geadviseerd een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Hij heeft uitsluitend gezegd dat een overlijdensrisicoverzekering niet verplicht was.

Aangezien de consumenten de hypotheeklasten afzonderlijk van elkaar niet zouden kunnen dragen, had de adviseur moeten adviseren om op beide levens een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

- 2.17 Ten slotte stellen de consumenten dat een eerder oriënterend gesprek op 12 september 2021 kosteloos zouden zijn. Het betrof hier een vrijblijvend adviesgesprek. Deze werkzaamheden had de adviseur dan ook niet in rekening mogen brengen.

*Het verweer*

- 2.18 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.19 Volgens de adviseur hebben de consumenten getracht te frauderen door in het kader van de hypotheekaanvraag te verklaren dat consument I een vast contract heeft en door het verstrekken van een vervalste werkgeversverklaring. Hiermee hebben zij een hypotheek af kunnen sluiten die anders niet zou zijn verstrekt. Onder deze omstandigheden kan het van de adviseur niet verlangd worden dat hij zijn werkzaamheden voor de consumenten voortzette nadat hem de fraude bekend werd.
- 2.20 Bovendien was het niet mogelijk de benodigde financiering te verkrijgen omdat consument I haar vaste contract heeft opgezegd en aansluitend op uitzendbasis met een proeftijd aan het werk zou gaan. De adviseur vindt dan ook dat hij zijn advies- en bemiddelwerkzaamheden heeft mogen staken en conform artikel 7:41 I Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW') de consumenten een factuur sturen voor de reeds verrichte werkzaamheden.
- 2.21 De adviseur geeft aan wel te hebben onderzocht of het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering wenselijk is en zijn bevindingen hierover uitgewerkt in het adviesrapport. Er heeft zich echter geen gelegenheid meer voorgedaan om het adviesrapport met de consumenten te bespreken.

### **3. De beoordeling**

*Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consumenten het door de adviseur in rekening gebracht honorarium moeten voldoen.

*Fraude is niet gebleken*

- 3.2 Tijdens het adviesgesprek dat de adviseur met de consumenten had heeft consument I gezegd een vaste baan te hebben. Op dat moment had zij haar arbeidsovereenkomst reeds opgezegd, omdat zij elders ging werken.

De adviseur vindt dat de consumenten hadden moeten melden dat consument I haar huidige arbeidsovereenkomst heeft opgezegd maar dat zij dit bewust niet heeft gedaan. Door dit na te laten hebben de consumenten, althans consument I, zich schuldig gemaakt aan een poging tot fraude. De consumenten ontkennen geprobeerd te hebben om de adviseur c.q. de hypotheekverstrekker te misleiden. Onder een vaste baan verstaan de consumenten namelijk een dienstverband met een werkgever waarbij maandelijks een salaris wordt ontvangen. Hiervan was voor beide sprake.

- 3.3 De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consumenten, althans consument I, zich schuldig hebben gemaakt aan een poging tot fraude. Haar komt de uitleg van de consumenten waarom zij de vraag of sprake was van een vaste baan bevestigend hebben beantwoord niet onredelijk voor. De adviseur heeft zich in dit kader onvoldoende gerealiseerd dat het kennis en ervaringsniveau van de consumenten, als starters op de woningmarkt, beperkt was waardoor zij zich niet realiseerden dat het opzeggen van een arbeidsovereenkomst om elders aan het werk te gaan voor een hypotheekverstrekker relevante informatie is bij het beoordelen van de hypotheekaanvraag. Ook blijkt uit het gegeven dat consument I op 18 februari 2022 een werkgeversverklaring aan de adviseur heeft gezonden waarop ten onrechte niet was vermeld dat er voornemens waren om het dienstverband binnenkort te beëindigen niet zonder meer dat de consumenten opzettelijk onjuiste informatie hebben verstrekt. Consument I heeft immers ter zitting verklaard dat zij de werkgeversverklaring die zij als bijlage per e-mail van haar werkgever had ontvangen zonder deze te openen aan de adviseur heeft doorgezonden. Hiermee is niet vast komen te staan dat consument I zich bewust was van de foutieve gegevens op deze werkgeversverklaring. Evenmin is gebleken dat de werkgeversverklaring niet afkomstig was van de werkgever maar dat de consumenten de werkgeversverklaring zelf hebben vervaardigd.

*De adviseur heeft zijn werkzaamheden te vroeg gestaakt*

- 3.4 Verder stelt de adviseur dat hij zijn werkzaamheden mocht staken en zijn honorarium in rekening mocht brengen, omdat het verkrijgen van de benodigde financiering voor de aangekochte woning niet mogelijk was in de situatie waarin consument I voor een uitzendbureau zou gaan werken met een proeftijd. De consumenten hebben echter aangevoerd dat zij via bemiddeling van een andere adviseur alsnog de benodigde financiering rond hebben gekregen. Ter onderbouwing hiervan hebben zij een offerte van een hypotheekverstrekker in de procedure gebracht. Nu de adviseur niet betwist dat het toch mogelijk was de benodigde financiering te verkrijgen, stelt de commissie vast dat de adviseur te snel heeft geconcludeerd dat het niet mogelijk was de financiering rond te krijgen.

### Geen grondslag voor het in rekening brengen van een honorarium

- 3.5 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de adviseur zijn werkzaamheden voor de consumenten te snel heeft beëindigd zal beoordeeld moeten worden of toch aanspraak kan maken op vergoeding van de reeds uitgevoerde werkzaamheden. In dit kader verwijst de adviseur naar artikel 7:411 BW. In lid 1 van dit artikel, waar de adviseur kennelijk op doelt, is het volgende bepaald:

*“Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.”*

Op grond van deze bepaling heeft de adviseur in beginsel recht op een naar redelijkheid vast te stellen honorarium nu de opdracht die de consumenten aan de adviseur hebben gegeven voortijdig is beëindigd. Gelet op artikel 7:413 lid 2 BW mag van deze wettelijke regeling echter in de overeenkomst ten voordele van de consumenten worden afgeweken. Hiervan is in dit geval sprake. De opdrachtovereenkomst bepaalt immers dat de opdrachtgever, in dit geval consumenten, bij voortijdige beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever een deel van het honorarium van € 2.295,- verschuldigd is. Er is door de adviseur niet bedongen dat tevens een honorarium verschuldigd is indien de adviseur zelf de opdracht beëindigt. Aangezien het de adviseur is geweest die de opdracht heeft beëindigd heeft hij volgens de opdracht-overeenkomst geen aanspraak op vergoeding van de uitgevoerde werkzaamheden.

### Slotsom

- 3.6 De slotsom is dat de vordering van de consumenten wordt toegewezen. Zij zijn geen honorarium aan de adviseur verschuldigd.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de consumenten de factuur van de adviseur van € 1.395,- niet verschuldigd zijn.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

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

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)