

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0036

(mr. F.H. E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Assurantiën Alliantie Brabant B.V., gevestigd te Eindhoven, handelend onder de naam Intersant, verder te noemen Intersant
Datum uitspraak	16 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consument heeft zich tot Intersant gewend voor advies en bemiddeling voor de financiering van een hypothecaire geldlening. Intersant heeft diverse werkzaamheden voor de consument uitgevoerd, maar uiteindelijk niet bemiddeld bij de totstandkoming van de hypothecaire financiering. De consument heeft dit elders ondergebracht. Intersant heeft de consument een factuur gestuurd voor 75% van de overeengekomen advies- en bemiddelingskosten. Daarnaast heeft Intersant kosten voor een inkomensverklaring bij de consument in rekening gebracht. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Intersant haar zorgplicht heeft geschonden, omdat zij niet op de hoogte was van het acceptatiebeleid van de kredietverstrekkers met wie zij samenwerkt. De commissie is van oordeel dat Intersant haar zorgplicht heeft geschonden en een deel van de schade aan de consument moet vergoeden. Het andere deel blijft naar het oordeel van de commissie voor rekening van de consument.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Intersant; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Intersant.
- I.2 De commissie constateert dat partijen zijn uitgenodigd voor een bemiddelbijeenkomst op 13 december 2022, maar dat Intersant heeft geweigerd hieraan deel te nemen.
- I.3 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.4 De consument en Intersant hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er in deze zaak is gebeurd

- 2.1 In 2022 heeft de consument zich tot Intersant gewend voor advies en bemiddeling bij de financiering van de aankoop van een appartement.
- 2.2 Op 8 juni 2022 heeft de consument de opdracht tot dienstverlening van Intersant (hierna: de OTD) digitaal ondertekend. In de OTD staat:

“(…) Kosten

De kosten voor de in deze overeenkomst genoemde werkzaamheden bedragen

- Advies: € 2000,00
- Bemiddeling: € 895,00

Het totaalbedrag komt uit op € 2895,00

(…) Door ondertekening van deze overeenkomst verklaart opdrachtgever met het bovenstaande akkoord te gaan.

Informatieverstrekking en annulering

(…) Mocht u tussentijds, voordat de bemiddeling van uw hypotheek inclusief de hiermee verband houdende verzekeringen is afgerond, besluiten geen gebruik meer te maken van onze diensten, bent u een bedrag van 75% van het afgesproken tarief aan ons verschuldigd voor de door ons verrichte werkzaamheden. Hiervoor ontvangt u een factuur. (...)”

- 2.3 Op 8 juli 2022 heeft de consument Intersant een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(…) In ons eerste kennismakingsgesprek was het aankoopbedrag van het appartement, de eigen inbreng, mijn loon destijds (die nu verhoogd is) en de jaarcijfers bij jou bekend en het 50% aandeelbelang. In dit gesprek was aangegeven dat het mogelijk was om hiervoor een hypotheek te regelen. Vanuit ons was er dan nog een inkomensverklaring nodig en was het slim om het loon op te hogen, aangezien dit maal vijf gerekend zou worden bij de hypotheek. Vanuit deze informatie heb ik daarom ook de beslissing gemaakt om akkoord te gaan met de opdracht tot dienstverlening.

Het lijkt er dan nu ook op dat de opdracht verkeerd is ingeschat, wat niet heeft geleid tot het voorbedachte resultaat wat we hadden in onze eerste gesprek. Gegeven de bovenstaande uitgangspunten en met de huidige regels bij de hypotheekverstrekkers was het van te voren al mogelijk om in te schatten dat het niet mogelijk was. Ik vind de 75% kosten van het advies daarom ook niet echt toepasselijk bij hoe het proces nu verlopen is. (...)”

- 2.4 Op 8 juli 2022 heeft Intersant de consument als antwoord op zijn e-mail een e-mail teruggestuurd. Hierin staat:

“(…) De getekende opdracht tot dienstverlening is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting omdat de definitieve acceptatie ligt bij de geldverstrekkers en niet bij ons.

Met andere woorden de hypotheek is mogelijk echter voor een lager bedrag en dient er een veel hoger bedrag aan eigen middelen te worden ingebracht op basis van de aftopping van je inkomen door alle geldverstrekkers.

Naarmate je inkomen aantoonbaar is gestegen kun je dit in de toekomst weer herfinancieren.

Ook zijn bij ons op voorhand niet alle specifieke acceptatieregels t.a.v. DGA's bekend omdat deze per geldverstrekker afwijkend zijn. (...)

- 2.5 Op 20 juli 2022 heeft de partner van de consument Intersant per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat:

“(...) Voor wat betreft je factuur, ik ben net als [voornaam consument] van mening dat jullie geen goed advies hebben uitgebracht en ik ben van mening dat je van deze eisen van de diverse hypotheekverstrekkers op de hoogte diende te zijn als tussenpersoon. We hebben nu ook al ruim 800,- uitgegeven voor een inkomensverklaring waar we niks aan hebben. (...)”

- 2.6 Op 20 juli 2022 heeft Intersant in antwoord op deze e-mail van de partner van de consument per e-mail aan haar geantwoord. In deze e-mail staat:

“(...) Dus je opmerking voor geen goed advies deel ik zeker niet, en vind ik verre van passend gezien onze verrichte inspanningen op dit dossier.

Wij vernemen graag wat te doen met het rente aanbod van Woonnu en zullen conform de getekende opdrachtsverlening de factuur van de annuleringskosten (75%) in rekening brengen. (...)”

- 2.7 Op 9 augustus 2022 heeft Intersant de consument voor haar werkzaamheden een factuur van € 2.175,- verstuurd.

- 2.8 Op 18 augustus 2022 heeft de consument Intersant een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) Als ik het goed begrijp willen jullie als bedrijf een zo'n helder en duidelijk mogelijk advies geven. Laat het duidelijk zijn dat als er in het oriëntatie gesprek duidelijk en helder was aangegeven wat wel en niet de mogelijkheden waren betreffende hypotheek & de inkomensverklaring, dat ik dan ook niet de keuze had gemaakt om door te gaan met jullie diensten en een inkomensverklaring op te laten stellen van €750.

Ik heb hierin een fout gemaakt door mezelf niet verder te informeren in dit vakgebied en akkoord te gaan met iets wat beter klonk dan dat het uiteindelijk was. Echter hoop ik dat jullie ook je verantwoordelijkheid nemen en inzien dat het hier ook fout is gegaan. (...)

Ik zou graag 50% willen betalen van de openstaande factuur en hoop het hierbij op een redelijke manier af te sluiten voor beide partijen. (...)

- 2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.10 De consument vordert een bedrag van € 2.921,- van Intersant.
- 2.11 De consument heeft het standpunt ingenomen dat Intersant – zo begrijpt de commissie – is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Ter onderbouwing hiervan heeft hij het volgende aangevoerd:
- a. De conclusie van het oriëntatiegesprek dat de consument en zijn echtgenote met Intersant hebben gehad, was dat zij een geschikte hypothecaire financiering zouden kunnen krijgen voor het appartement dat zij wilden financieren. Op basis hiervan zijn de consument en zijn echtgenote akkoord gegaan met de dienstverlening van Intersant.
 - b. De consument en zijn echtgenote wisten dat de te verstrekken hypothecaire financiering met betrekking tot het rentepercentage zou kunnen meevallen of tegenvallen ten opzichte van de inschatting door Intersant tijdens het oriëntatiegesprek. Dat er uiteindelijk geen mogelijkheid was voor een geschikte hypothecaire financiering spreekt het oriëntatiegesprek tegen.
 - c. Intersant behoort als financieel adviseur de regels/normen voor een inkomensverklaring en de hypothecaire financiering bij de diverse kredietaanbieders te kennen en moet ook up-to-date zijn.
 - d. Uiteindelijk heeft Intersant geen passend resultaat geleverd, terwijl dat tijdens het oriëntatiegesprek wel mogelijk was. Het is de consument en zijn echtgenote zelf wel gelukt om uiteindelijk een geschikte hypothecaire financiering te vinden waar Intersant dit niet is gelukt. De consument en zijn echtgenote hebben wel de kosten van € 746,- voor de inkomensverklaring aan Intersant moeten betalen waar zij achteraf niets aan hadden. Zij hebben niets gehad aan de dienstverlening door Intersant, die hen € 2.921,- heeft gekost (€ 2.175,- voor dienstverleningskosten en € 746,- voor kosten inkomensverklaring).

Het verweer van Intersant

- 2.12 Intersant heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

- 3.1 Aan de commissie liggen in de kern de vragen voor of Intersant haar zorgplicht ten opzichte van de consument en zijn echtgenote heeft geschonden en of Intersant daarom schadevergoeding aan hen moet betalen. De commissie is van oordeel dat de schade gedeeltelijk toewijsbaar is en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Intersant haar zorgplicht heeft geschonden en dat zij de dienstverleningskosten en de kosten van de inkomensverklaring aan hem moet terugbetalen. Zie hetgeen hierover onder 2.10 en 2.11 is weergegeven.
- 3.3 Daartegenover heeft Intersant het standpunt ingenomen dat – zo begrijpt de commissie – zij niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument en zijn echtgenote. Onder verwijzing naar de OTD heeft Intersant betoogd dat haar dienstverlening een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting betrof, omdat de definitieve acceptatie van de hypothecaire financiering niet door Intersant wordt verricht, maar door de geldverstrekker. Intersant is van mening dat zij heeft voldaan aan deze inspanningsverplichting. Volgens Intersant zijn bovendien bij haar niet op voorhand de acceptatieregels van alle geldverstrekkers bekend, omdat deze per geldverstrekker verschillend zijn. Intersant heeft verder toegelicht dat zij haar factuur al heeft gematigd tot 75% van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag van € 2.895,-. Naar de mening van Intersant is dit passend gezien haar inspanningen in het dossier en is zij de consument en zijn echtgenote al tegemoet gekomen.

Partijen zijn een inspanningsverplichting voor Intersant overeengekomen

- 3.4 De commissie is van oordeel dat in deze zaak geen andere conclusie kan worden getrokken dan dat partijen een *inspanningsverplichting* voor Intersant zijn overeengekomen om te adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening. Indien en voor zover de consument de stelling heeft ingenomen dat partijen een resultaatsverplichting zijn overeengekomen, faalt dit betoog. Intersant heeft dit betwist en de consument heeft geen enkel bewijs van deze stelling overgelegd. In de OTD staat bovendien dat Intersant een inspanningsverplichting heeft.

Intersant dient de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).¹ Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat Intersant bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

¹ Zie voor een overzicht van de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

Dat volgt uit artikel 7:401 BW. Intersant dient tegenover de consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.² Naar bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze *zorgplicht* bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en diens inkomens- en vermogenspositie.³

Intersant heeft niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht

3.6 De commissie constateert dat zich bij de procestukken geen adviesrapport bevindt. In lijn met haar eerdere uitspraken⁴ is de commissie van oordeel dat de dossiervorming van Intersant in deze klachtprocedure daarmee onvoldoende is geweest. Daarnaast volgt de commissie de consument in zijn stelling dat van Intersant verwacht mag worden dat zij op de hoogte is van het acceptatiebeleid van de verschillende kredietverstrekkers waarmee zij samenwerkt.⁵ Intersant heeft in dat verband aangevoerd dat bij haar niet op voorhand de acceptatieregels van alle geldverstrekkers bekend zijn, omdat deze per geldverstrekker verschillend zijn. Dat is echter niet wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat Intersant ten opzichte van de consument is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht.

Intersant moet schadevergoeding aan de consument betalen

3.8 Nu de commissie tot het oordeel is gekomen dat Intersant haar zorgplicht heeft geschonden, zal zij de schade moeten vergoeden die de consument daardoor heeft geleden en aan Intersant kan worden toegerekend. Dat volgt uit artikel 6:98 BW. Voor wat betreft de gestelde en gevorderde schade oordeelt de commissie dat deze slechts gedeeltelijk voor vergoeding in aanmerking komt. Vaststaat immers dat Intersant diverse werkzaamheden voor de consument en zijn echtgenote heeft verricht. In de OTD staat dat de advieskosten € 2.000,- bedragen en de bemiddelingskosten € 895,-. De commissie is van oordeel dat Intersant slechts 50% van de overeengekomen advieskosten, dat is dus € 1.000,-, bij de consument in rekening had mogen brengen en geen bemiddelingskosten. Intersant heeft immers niet bemiddeld. Ook heeft Intersant ten onrechte de kosten van de inkomensverklaring (€ 746,-) bij de consument in rekening gebracht.

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

⁴ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-629, 2017-733 en 2018-423.

⁵ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2018-488, 2019-507, 2019-819, 2021-0112 en 2021-0203.

Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de inkomensverklaring niet nodig was geweest als Intersant op de hoogte zou zijn geweest van het acceptatiebeleid van de desbetreffende kredietverstrekker.

Conclusie

- 3.9 De conclusie is dat Intersant haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en € 1.921,- (dat is € 2.921,- minus € 1.000,-) aan de consument moet terugbetalen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Intersant een bedrag van € 1.921,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes 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.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:98 BW

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Artikel 7:400 BW

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:401 BW

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.