

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0939

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	H & H Financiële Planning Voorburg B.V., handelend onder de naam Foreburgh Financiële Planning, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

### Samenvatting

Factuurbedrag hypotheekadvies. De consument heeft op een gegeven moment zijn contacten met de adviseur beëindigd en via een andere hypotheekadviseur een financiering afgesloten. De adviseur heeft het volledige, reguliere factuurbedrag in rekening gebracht bij de consument. De consument wil een lager bedrag aan de adviseur betalen. De commissie is van oordeel dat de adviseur aanspraak kan maken op een bedrag van € 1.000,-.

## 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 1], kennis en makelaar van de consument. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 2], directeur en de heer [naam 3], hypotheekadviseur.
- 1.3 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 heeft in 2021 contact gehad met de adviseur over de wens om een woning aan te kopen. Ook in 2022 hebben zij hierover contact gehad. In 2023 heeft de accountant van de consument conceptjaarstukken van de onderneming van de consument naar de adviseur gestuurd.
- 2.2 Begin 2023 hadden de consument en zijn echtgenoot (hierna ook gezamenlijk aangeduid met: de consument) een woning op het oog.

Aanvankelijk had de consument in dat kader contact met een aankoopmakelaar (hierna: de eerste makelaar). De eerste makelaar heeft een samenwerkingsverband met de adviseur. Op 1 maart 2023 heeft een bekende van de consument (hierna: de nieuwe makelaar) de makelaarsactiviteiten van de eerste makelaar overgenomen.

- 2.3 Op 2 maart 2023 heeft de nieuwe makelaar informatie aan de adviseur gevraagd, om te bepalen voor welk bedrag de consument een bod kan uitbrengen. De adviseur heeft hierop een indicatie gegeven. Vervolgens vroeg de nieuwe makelaar aan de adviseur welk tarief de adviseur bij de consument in rekening zou brengen. De adviseur heeft hierop gereageerd dat hij daar geen uitspraak over doet zolang de consument de nieuwe makelaar niet gemachtigd heeft.
- 2.4 De nieuwe makelaar en de adviseur hebben ook andere e-mails uitgewisseld en de nieuwe makelaar is op 3 maart 2023 naar het kantoor van de adviseur gegaan, maar op dat moment was de directeur in een bespreking. Op 3 maart 2023 heeft de nieuwe makelaar een e-mail gestuurd naar de adviseur waarin opgenomen is dat hij met de consument besproken heeft dat hij de condities van de adviseur niet ontvangen heeft en dat de consument daarom geen gebruik gaat maken van de dienstverlening van de adviseur.
- 2.5 Op 4 maart 2023 heeft de adviseur een e-mail ontvangen van de consument waarin opgenomen is dat de adviseur de vragen van de consument en van de nieuwe makelaar over het tarief van de adviseur niet beantwoord. Ook is in de e-mail opgenomen dat de consument geen opdracht gegeven heeft en niets getekend heeft dat hij niets meer met de adviseur te maken wil hebben.
- 2.6 Op 8 april 2023 heeft de adviseur twee facturen gestuurd naar de consument. De eerste factuur vermeldt een te betalen bedrag van € 3.000,- voor hypotheekwerkzaamheden, de andere factuur vermeldt een bedrag van € 325,- voor dossierkosten.
- 2.7 De consument heeft met behulp van een andere adviseur (hierna: de andere adviseur) een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van de woning.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument heeft een klacht ingediend omdat hij het niet terecht vindt dat de adviseur het volledige factuurbedrag bij hem in rekening gebracht heeft. De consument is bereid om te betalen voor de verrichte werkzaamheden, maar hij wil niet het volledige factuurbedrag van € 3.325,- (hypotheekkosten plus dossierkosten) voldoen. Volgens de consument heeft de adviseur slechts twee gesprekken met hem gevoerd, van respectievelijk een uur en een half uur en zou de adviseur alleen de kosten voor die gesprekken in rekening mogen brengen. Bijvoorbeeld € 300,-.
- 2.9 Hieraan legt de consument ten grondslag dat hij geen afspraken gemaakt heeft over de dienstverlening van de adviseur.

Er is geen opdracht tot dienstverlening getekend, er is geen opdracht verleend door de consument en de consument heeft geen hypotheekberekeningen ontvangen van de adviseur. De accountant van de consument heeft alleen conceptstukken naar de adviseur gestuurd en op basis daarvan heeft de adviseur de leencapaciteit berekend. Volgens de consument heeft de adviseur zelfs gezegd dat hij het jammer vond dat de consument koos voor een andere bemiddelaar, maar dat de consument de adviseur niets verschuldigd was. De consument heeft ook gesteld dat zijn accountant gezegd heeft dat volgens de andere adviseur de aanvankelijk aangeleverde stukken niet juist/voldoende waren om de financiering aan te vragen.

- 2.10 De consument klaagt zich verder over de wijze waarop de adviseur werkt en communiceert. Met name de aanmatigende teksten en de hoeveelheid ervan heeft de consument als bijzonder onprofessioneel en vijandig ervaren.

*Het verweer*

- 2.11 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 Op 24 augustus 2021 is de consument voor de eerste keer op gesprek gekomen bij de adviseur en daarna nog een aantal keer. De consument wilde een woning kopen, maar na overleg met banken bleek dat nog niet mogelijk omdat de consument nog te kort in Nederland was en zijn inkomen te laag was. Een andere belemmerende factor was een A-codering bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). De consument en de adviseur hebben in 2021 afgesproken dat zij in 2022 weer contact zouden hebben zodra de cijfers beter waren. Dat hebben ze ook gedaan. De adviseur heeft berekend welk bedrag de consument kan lenen. Dat had hij niet kunnen doen als hij de klant niet al kende en het een en ander al uitgewerkt had. Er zit ook een mogelijke aansprakelijkheid vast aan het noemen van zo'n bedrag.
- 2.13 Volgens de adviseur waren de tarieven bekend bij de consument. Het dienstverleningsdocument met daarop de tarieven is aan de consument overhandigd. De adviseur heeft met de consument en zijn accountant besproken dat de advieskosten bij het verkrijgen van de financiering verrekend zouden worden. De adviseur heeft daarom aanvankelijk geen factuur gestuurd en geen gelden ontvangen.
- 2.14 Volgens de adviseur heeft de nieuwe makelaar de eerste makelaar opzij gezet en ging hij zich ook ten aanzien van het hypotheekadvies overal mee bemoeien. Hij stelde allerlei vragen aan de adviseur, maar de nieuwe makelaar had geen machtiging van de consument en daarom mocht de adviseur de vragen van de nieuwe makelaar niet beantwoorden. Dat heeft de adviseur meerdere malen duidelijk gemaakt. De contacten met de nieuwe makelaar waren bovendien onaangenaam en niet professioneel. Ook vond de adviseur het apart dat hij de consument zelf niet meer sprak en dat de e-mails vanuit de consument opgesteld leken door de nieuwe makelaar.

### 3. De beoordeling

#### *Te beoordelen vraag*

- 3.1 Omdat zowel de consument als de adviseur niet te spreken zijn over het contact in de periode vanaf maart 2023, zijn hun verhoudingen getroebleerd. Zij hebben geprobeerd overeenstemming te vinden over het bedrag dat de adviseur bij de consument in rekening mag brengen, maar zijn daar niet in geslaagd. Daarom is deze kwestie aan de commissie voorgelegd. De commissie is van oordeel dat de adviseur € 1.000,- in rekening mag brengen bij de consument en licht dat als volgt toe.

#### *Heeft de consument een adviesopdracht gegeven aan de adviseur?*

- 3.2 Volgens de consument heeft hij de adviseur geen opdracht gegeven voor het verlenen van hypotheekadvies. Hij heeft ook geen overeenkomst van opdracht ondertekend. Voor de commissie is echter komen vast te staan dat er een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen is. De consument heeft immers meermaals gesprekken gevoerd met de adviseur en de adviseur heeft in elk geval conceptcijfers van de accountant van de consument ontvangen, ter vaststelling van het inkomen. De adviseur heeft die cijfers en overige financiële informatie bovendien zodanig bestudeerd dat hij een bedrag kon noemen voor het uitbrengen van een bod op een woning. Weliswaar is de opdracht niet schriftelijk vastgelegd, maar overeenkomsten zijn vormvrij en kunnen dus ook mondeling zijn aangegaan, en blijken uit de gedragingen over en weer. Overigens heeft de consument zich bereid getoond om iets aan de adviseur te betalen, waaruit ook blijkt dat de consument wel een opdracht heeft gegeven aan de adviseur.

#### *Het bedrag*

- 3.3 De volgende vraag is welk bedrag de adviseur in rekening kan brengen bij de consument. In het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn bepalingen opgenomen over overeenkomsten van opdracht en het verschuldigde loon voor het uitvoeren van de opdracht. Artikel 7:405 BW luidt:

*“1. Indien de overeenkomst door de opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf is aangegaan, is de opdrachtgever hem loon verschuldigd.*

*2. Indien loon is verschuldigd doch de hoogte niet door partijen is bepaald, is de opdrachtgever het op de gebruikelijke wijze berekende loon of, bij gebreke daarvan, een redelijk loon verschuldigd.”*

3.4 Artikel 7:411 BW luidt:

*1. 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.*

*2. In het in lid 1 bedoelde geval heeft de opdrachtnemer slechts recht op het volle loon, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle loon, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het loon worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.*

3.5 De commissie stelt voorop dat niet kan worden ontkend dat enige werkzaamheden verricht zijn. Niet zodanig veel dat de adviseur recht heeft op betaling van het volledige honorarium dat normaliter bij een geslaagde financieringsadvies het geval zal zijn. Ook staat vast dat het tarief voor advies en bemiddeling van de adviseur € 3.000,- is, aangezien dat tarief in het dienstverleningsdocument opgenomen is. En dit dienstverleningsdocument kennelijk gebruikelijk wordt gehanteerd door de adviseur. Dat bedrag neemt de commissie als uitgangspunt voor het vaststellen van een van een redelijk bedrag in dit geval. De dossierkosten van € 325,- komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat niet onderbouwd is welke kosten de adviseur in dit kader gemaakt heeft. Gelet op het aantal contacten en de overige advieswerkzaamheden is een honorarium van € 1.000,- op zijn plaats. Bij dit alles weegt mee dat de consument de relatie heeft beëindigd, zodat het binnen zijn risicosfeer ligt dat enige betaling voor de werkzaamheden moet volgen (in lijn met het slot van artikel 7:411 lid 1 BW).

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur zijn factuur verlaagt naar een bedrag van € 1.000,-, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2 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 oktober 2023, 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)