

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-657 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Jürgen de Jong Financiële Diensten B.V., gevestigd te Helmond,
verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 19 oktober 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Adviseur in 2017 benaderd voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de woning. De termijn van het financieringsvoorbehoud dreigde te verlopen en er was nog geen sprake van een offerte van een geldverstrekker waardoor Consument zich genoodzaakt voelde zich rechtstreeks tot een geldverstrekker te wenden. Ze heeft de overeenkomst van opdracht met de Adviseur geannuleerd waarna de Adviseur kosten in rekening heeft gebracht. Consument heeft zich beklagd over de dienstverlening van de Adviseur en gesteld dat de Adviseur geen recht heeft op het (volledige) factuurbedrag. De Commissie stelt vast dat in de overeenkomst van opdracht is bepaald dat in het geval van annulering van de opdracht door Consument kosten in rekening worden gebracht. De Commissie heeft geoordeeld dat het in de gegeven omstandigheden redelijk en billijk is om de kosten die in rekening zijn gebracht door de Adviseur te matigen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken bij de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken bij de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek;
- de reactie van de Adviseur en
- de reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat de Consument heeft gekozen voor bindend advies. De Adviseur is niet bindend aangesloten bij Kifid. De uitspraak is daardoor niet bindend.

De Commissie is, mede omdat Consument heeft verklaard het niet op prijs te stellen om te worden uitgenodigd voor een hoorzitting, van oordeel dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in juli 2017 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een woning. De toenmalige woning van Consument zou later in de verkoop worden gezet.
- 2.2 Op 20 juli 2017 heeft het kennismakingsgesprek met de Adviseur plaatsgevonden. De Adviseur heeft op 21 juli 2017 het gesprek samengevat op papier en dit aan Consument doen toekomen.
- 2.3 Consument is werkzaam bij haar vader. In een email van 16 augustus 2017 heeft de Adviseur Consument bericht dat banken moeilijk omgaan met dit gegeven. De Adviseur heeft in dit bericht ook bepaalde stukken opgevraagd.
- 2.4 Op 6 september 2017 heeft Consument de overeenkomst van opdracht ondertekend waarbij met de Adviseur is overeengekomen dat hij advies en bemiddelingswerkzaamheden zal verrichten gericht op het verkrijgen van de financiering. Het overeengekomen tarief voor de dienstverlening (advies en bemiddeling) bedraagt € 2.500,-. In de overeenkomst staat dat in het geval van annulering van de opdracht door Consument het uurtarief in rekening wordt gebracht dat Consument aan de Adviseur verschuldigd is, met een minimum van € 500,-. Het uurtarief is niet genoemd.
- 2.5 In deze overeenkomst staat ook opgenomen dat uit de koopovereenkomst van de woning een financieringsvoorbehoud tot 4 oktober 2017 blijkt en dat de Adviseur een inspanningsverplichting heeft – maar geen resultaatsverplichting – om voor het verstrijken van deze termijn duidelijkheid te hebben over de financieringsaanvraag. Daarbij zal de Adviseur indien noodzakelijk proberen een verlenging van het financieringsvoorbehoud te verkrijgen. Voorts staat opgenomen dat de Adviseur nimmer aansprakelijk is voor de situatie dat voor het verstrijken van de termijn van het financieringsvoorbehoud niet duidelijk is geworden of de benodigde financiering rond zal komen.

- 2.6 In het Dienstverleningsdocument is opgenomen dat de gemiddelde kosten voor advies en bemiddeling voor een doorstromer € 2.500,- bedragen. Daarbij wordt uitgegaan van € 1.650,- voor advieskosten en € 850,- aan kosten voor werkzaamheden gericht op het afsluiten van het product.
- 2.7 Op 12 september 2017 heeft de Adviseur een Financieel Advies Rapport opgesteld dat Consument op 13 september 2017 heeft ondertekend. Dit rapport bestaat uit een Basisinventarisatie formulier dat door Consument is ingevuld en op 6 september 2017 is ondertekend. In het inventarisatieformulier is bij het onderdeel Loondienst en Zelfstandig: 'N.V.T.' ingevuld. Bij het onderdeel Loondienst heeft Consument genoteerd inkomen uit loondienst te genereren.
- 2.8 In het adviesrapport staat opgenomen dat het voor Consument van belang is dat de geldverstrekker accepteert dat Consument bij de vader in dienst is en dat de geldigheid van het rentevoorstel zes maanden is. De Adviseur heeft hiertoe geadviseerd de aanvraag bij geldverstrekker Hypotruster in te dienen omdat volgens de Adviseur de kans het grootst is dat Hypotruster aan deze voorwaarden kan voldoen.
- 2.9 De Adviseur heeft vervolgens op 18 september 2017 bij Hypotruster een aanvraag ingediend. Op 26 september 2017 heeft Hypotruster een afwijzingsbrief gestuurd en de Adviseur te kennen gegeven dat Hypotruster heeft geconstateerd dat er twee ondernemingen op de naam van Consument staan. Hypotruster heeft aangegeven dat de aanvraag niet voldoet aan de acceptatienormen zodat zij, gezien het gebrek aan vertrouwen in de continuïteit van het inkomen, de aanvraag niet verder in behandeling neemt.
- 2.10 De Adviseur heeft vervolgens op 28 september 2017 een aanvraag ingediend bij de Rabobank.
- 2.11 Op 29 september 2017 heeft Consument de opdracht geannuleerd. Zij had de Rabobank rechtstreeks benaderd en de aanvraag vervolgens zelf ingediend omdat de adviseur bij de Rabobank haar te kennen had gegeven dat er een veel kortere termijn geldt voor het krijgen van een offerte van de bank als de aanvraag rechtstreeks wordt gedaan en niet via de Adviseur. De Rabobank heeft vervolgens de aanvraag van Consument geaccepteerd en de Adviseur te kennen gegeven dat hij de werkzaamheden kon staken.
- 2.12 De Adviseur heeft Consument een factuur gestuurd voor de advies- en bemiddelingswerkzaamheden met factuurdatum 13 oktober 2017 ten bedrage van € 2.500,-.

2.13 Consument heeft zich bij de Adviseur beklagd over het bedrag van de factuur en voorgesteld € 1.500,- te betalen voor de verrichte werkzaamheden. Dit voorstel is door de Adviseur afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, ontheffing van de verplichting tot betaling van het (volledige) door de Adviseur in rekening gebrachte bedrag van € 2.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet succesvol bemiddeld bij het verkrijgen van de financiering voor de woning en Consument heeft zelf moeten ingrijpen en is daardoor twee maal advieskosten verschuldigd geworden om de financiering tijdig te krijgen. Het is daarom onredelijk van de Adviseur om aanspraak te blijven maken op het volledige factuurbedrag.
- 3.3 De oorzaak voor de vertraging was gelegen in het feit dat Consument niet voldeed aan de acceptatienormen en Hypotrust geen vertrouwen had in de continuïteit van het (bedrijfs)inkomen van Consument. Ze heeft er niet aan gedacht om de ondernemingen die op haar naam staan op te geven omdat het om zogenoemde 'slapende' ondernemingen gaat en er verder niet naar is gevraagd door de Adviseur. Consument hoefde er niet vanuit te gaan dat dit voor problemen zou zorgen.
- 3.4 Vanwege het naderend einde van de termijn van het financieringsvoorbehoud had Consument na de afwijzing door Hypotrust het vertrouwen verloren dat de Adviseur nog op tijd kon bemiddelen dan wel het financieringsvoorbehoud kon verlengen. Consument vreesde dan ook dat zij de woning niet zou krijgen. Door die omstandigheden voelde Consument zich gedwongen om de opdracht aan de Adviseur te annuleren en over te stappen naar de Rabobank. Bij de Rabobank had zij de toezegging gekregen dat het met een rechtstreekse aanvraag door Consument sneller geregeld kan worden dan via de Adviseur, en dat ze de woning op die manier zou kunnen krijgen.

Verweer van de Adviseur

3.5 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft gesteld dat zij de kosten van € 2.500,- niet hoeft te betalen. De daarvoor gegeven redenen zijn dat de Adviseur niet succesvol heeft bemiddeld; dat Consument genoodzaakt was in te grijpen en dat zij zelf de financiering heeft geregeld bij de Rabobank. Daarom kan niet van haar worden verwacht dat ze het (volledige) factuurbedrag betaalt.
- 4.2 De Commissie oordeelt als volgt. Op grond van artikel 7:408 BW mocht Consument de overeenkomst van opdracht opzeggen. In de overeenkomst van opdracht is in dit kader bepaald dat Consument dan kosten verschuldigd is. Daarin staat dat bij annulering door Consument het uurtarief in rekening wordt gebracht met een minimum van € 500,-. Hoewel in het dienstverleningsdocument het uurtarief niet wordt vermeld, noch blijkt dat partijen daarover een afspraak hebben gemaakt, is het redelijk om van de wel in het document vermelde gemiddelde kosten van € 2.500,- uit te gaan voor advies- en bemiddelingswerkzaamheden. Uit het dossier blijkt immers dat er adviesgesprekken tussen partijen plaats hebben gevonden, dat de Adviseur een klantprofiel heeft opgemaakt, dat het taxatietraject is doorlopen, dat de financieringsopzet en het adviesrapport zijn opgesteld en dat de Adviseur twee aanvragen heeft opgesteld en ingediend (eerst bij Hypotruster en later bij de Rabobank). Gelet op deze inspanningen van de Adviseur kan van een “gemiddelde” advisering worden gesproken zoals genoemd in overweging 2.6.
- 4.3 Door de opdracht te annuleren en rechtstreeks naar de Rabobank te gaan heeft Consument de Adviseur de kans ontnomen om zijn opdracht (alsnog) naar behoren uit te voeren. De gevolgen daarvan zijn in beginsel voor rekening van Consument, hetgeen ook voortvloeit uit de overeenkomst van opdracht. Consument heeft zich na de afwijzing door Hypotruster kennelijk genoodzaakt gevoeld om bij een ander dan de Adviseur te rade gegaan. Daar heeft zij succes gehad en kon zij binnen de nog korte resterende tijd in verband met het financieringsvoorbehoud de financiering geregeld krijgen. De stelling van Consument dat het de Adviseur niet gelukt was om de termijn voor het invoeren van het financieringsvoorbehoud verder te verlengen is niet voldoende komen vast te staan. Hieraan kunnen ten nadele van de Adviseur geen consequenties worden verbonden.
- 4.4 De Commissie acht het in de gegeven omstandigheden echter wel redelijk en billijk om de bemiddelingskosten te matigen. Daarvoor is vereist dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn dat de Adviseur aanspraak maakt op het gehele honorarium (zie GC 2015-217).

- 4.5 Hierbij is het volgende van belang. De Adviseur had er van uit moeten gaan, dat in verband met de korte termijn van het financieringsvoorbehoud haast geboden was en dat hij niet kon volstaan met de aanvraag van één offerte. Hij heeft de aanvraag bij Hypotruster pas op 18 september 2017 ingediend, waarop de afwijzing volgde op 26 september 2017. Daarmee kwam hij niet geheel onverwacht in tijdnood om de tweede aanvraag bij de Rabobank op tijd behandeld te krijgen. Dit terwijl de Adviseur ervanuit ging dat het dienstverband van Consument bij haar vader een complicatie zou vormen voor het alsnog verkrijgen van een offerte. Daartegenover geldt dat Consument op de vraag op het inventarisatieformulier naar het hebben van een onderneming anders had moeten antwoorden dan: 'N.V.T.', dan wel navraag bij de Adviseur had moeten doen over het antwoorden op deze vraag. Dat de ondernemingen 'slapend' waren volgens Consument doet aan haar verplichting niet af. Dit leidt tot de conclusie dat partijen over en weer aansprakelijk zijn te houden voor het feit dat Consument haar heil elders heeft gezocht.
- 4.6 Op grond hiervan dient de Adviseur een deel van het totale factuurbedrag kwijt te schelden. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 425,-, en ziet op de helft van de gemiddelde kosten die de Adviseur in rekening brengt voor werkzaamheden gericht op bemiddeling (€ 850,-).

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de Adviseur van het factuurbedrag van € 2.500,- aanspraak heeft op een bedrag van € 2.075,-.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.