

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-240  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Total Transparency Financial Services, gevestigd te Leiden,  
verder te noemen Adviseur.  
Datum uitspraak : 1 juni 2016  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Consument sluit bij Adviseur overeenkomsten af voor hypotheekadvies. Adviseur bewaakt de termijnen onvoldoende en verricht onvoldoende inspanning om een hypothecaire geldlening voor Consument tot stand te brengen. De Commissie oordeelt dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht en veroordeelt Adviseur tot vergoeding van de gevorderde schade.

## **1. Procesverloop**

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

- het door gemachtigde van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de door gemachtigde van Consument ingediende repliek.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Via Stichting Odin, waartoe Consument zich heeft gewend in verband met hersteladvies ten aanzien van de beleggingsverzekering, komt Consument in contact met de Adviseur. In dat gesprek komt tevens de aankoop van een nieuwe woning aan de orde. Consument heeft vervolgens bij de Adviseur een drietal overeenkomsten getekend, die gezamenlijk betrekking hebben op het tot stand brengen van een nieuwe hypothecaire geldlening.
- 2.2 Op 20 oktober 2014 heeft Consument een abonnementsovereenkomst met de Adviseur gesloten. Deze overeenkomst had betrekking op onder meer inventarisatie, advies en uiteenzetting van financiële zaken met betrekking tot onder meer het pensioen. Een vergoeding van € 20,- per maand werd overeengekomen en daarvoor werd een doorlopend SEPA-incasso getekend.

2.3 Vervolgens heeft Consument op 22 oktober 2014 een advies- en serviceovereenkomst getekend. De vergoeding die tussen partijen werd overeengekomen betrof € 450,-. In de bijlage heeft Adviseur de werkzaamheden als volgt vermeld

**Basis Intake particulieren**

- Uitlichten hypotheeksituatie o.a. bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, pensioen en de inkomenssituatie m.b.t. de hypotheek.
- Het begeleiden van het extra aflossen op de hypotheek.
- Het begeleiden in de Generali polis m.b.t. tot een claim/ eventuele verandering in hypotheekvorm n.a.v. claim.

2.4 Tot slot heeft Consument op 18 februari 2015 een advies- en serviceovereenkomst getekend, waarin een fee van € 1.600,- werd afgesproken voor hypotheekadvies. Deze overeenkomst verving de hiervoor onder 2.3 genoemde overeenkomst. In de nieuwe overeenkomst zijn, voor zover relevant, de volgende passages opgenomen

**Welke vergoeding is met u afgesproken?**

Voor onze werkzaamheden vragen wij vanzelfsprekend een vergoeding.  
De werkzaamheden worden of op Fixed Fee of als uurtarief in rekening gebracht.  
De vergoeding voor de werkzaamheden die we voor u verrichten bedraagt € 1.600  
Te voldoen wanneer de werkzaamheden door ons zijn verricht. / Als de hypotheek volledig rond is.  
U ontvangt hiervoor een aparte factuur per email. Het bedrag wordt via Acceptgiro / iDeal bij u in rekening gebracht.  
Wij accepteren geen aansprakelijkheid in geval van afwijzing door bank of verzekeraar.

## **BIJLAGE: WERKZAAMHEDEN**

In deze bijlage staan de advies-, bemiddelings- en/of servicewerkzaamheden vermeld. Mochten er zaken onduidelijk zijn of u wenst een nadere toelichting, dan kunt u ons daarvoor altijd benaderen.

### **Fee Hypotheek Advies**

- Afspraak maken en voorbereiden
- Inventarisatie van risico en risicobereidheid
- Klant en wensen inventarisatie (klantprofiel)
- Bepalen wenselijkheid ORV dekking
- Bepalen wenselijkheid WW dekking
- Bepalen wenselijkheid AOV dekking
- Toetsing conform CHF normen
  
- Presentatie en bespreken advies
- Aanpassen berekeningen, onderbouwen en uitbrengen definitief advies
- Aanvragen offerte
- Offerte bespreken met klant en ondertekenen van alle documenten
- standaard hypotheekintake
- Controle totale dossier op WFT criteria (4 ogen principe)
- Eventueel motiveren overschrijding CHF norm
- Offertes printen
- Verzamelen en completeren benodigde stukken

2.5 Op 23 maart 2015 heeft de Adviseur getracht de ontbindende voorwaarden van het koopcontract voor de woning te verlengen omdat de hypothecaire geldlening niet was geregeld. Door de verkopende partij werd deze verlenging op 25 maart 2015 geweigerd. Consument heeft zelf de ontbindende voorwaarden alsnog weten te verlengen en aan de Adviseur op 30 maart 2015 laten weten de overeenkomsten met Adviseur te ontbinden.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

3.1 Consument vordert de vergoeding à € 550,- die de Adviseur voor zijn werkzaamheden ontving terug.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur is tekort geschoten in de verplichtingen die op basis van de overeenkomst met Consument op hem rustten. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon verwacht mocht worden doordat hij niet beschikte over alle stukken die benodigd waren voor een hypotheekaanvraag voor Consument. Ook heeft de Adviseur niet tijdig gehandeld en onvoldoende inspanningen verricht om een hypothecaire geldlening tot stand te doen komen.

#### Verweer van de Adviseur

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

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Uitgangspunt van de wetgever is dat adviseurs in beginsel vrij zijn om met Consument een beloning overeen te komen. Deze contractsvrijheid vindt zijn grens in de beloning die naar aard en omvang als kennelijk onredelijk dient te worden beschouwd (zie in vergelijkbare zin Rb Rotterdam, 4 juni 2015, ECLI:NL:RBROT:2015:3892).
- 4.2 Consument is met de Adviseur overeenkomsten van opdracht aangegaan, waarin onder andere is opgenomen welke werkzaamheden de Adviseur voor Consument zal verrichten en welk (vast) honorarium Adviseur voor zijn dienstverlening in rekening brengt. Consument is derhalve in beginsel gehouden de overeengekomen kosten te voldoen. Dit kan anders zijn indien de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten is in de met haar overeengekomen inspanningsverplichting of indien de Adviseur onrechtmatig heeft gehandeld.
- 4.3 Uit de overgelegde stukken blijkt dat er sprake is geweest van een intakegesprek en tenminste één afgewezen hypotheekaanvraag. Uit de stukken blijkt de Commissie genoegzaam dat de adviseur de termijnen onvoldoende heeft bewaakt en dat hij onvoldoende inspanningen heeft verricht om een hypothecaire geldlening tot stand te doen komen. Daarvoor is van belang dat de Adviseur vijf maanden de tijd heeft gehad de benodigde documentatie op te vragen bij Consument. Aan de omstandigheid dat Consument zelf alsnog de ontbindende voorwaarden uit het koopcontract heeft weten te verlengen en bovendien binnen een maand nadat Consument het contact met Adviseur heeft beëindigd van drie geldverstrekkers een offerte heeft verkregen, komt in dit verband bijzonder gewicht toe.

- 4.4 De Commissie oordeelt dat de Adviseur ernstig is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht. Van de Adviseur had mogen worden verwacht dat hij met het oog op de overeenkomst de nodige informatie van en over Consument inwint. Nu de Adviseur heeft nagelaten deze informatie in te winnen en de mogelijkheid het koopcontract te ontbinden door zijn toedoen dreigde te verlopen, acht de Commissie de vordering gereed voor toewijzing.
- 4.5 Ten overvloede wenst de Commissie op te merken dat de interne klachtprocedure van Adviseur te wensen overlaat. Adviseur heeft het contact met Consument verbroken met de woorden dat wie procedeert om een koe, er een koe op toelegt. De Commissie oordeelt dat dergelijke opmerkingen geen pas geven in een procedure die gericht dient te zijn op een adequate behandeling van klachten.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 550,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)