

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-613  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2019  
Ingediend door : Mevrouw [naam Consument 1] en de heer [naam Consument 2], verder samen te noemen Consumenten  
Tegen : Assurantiekantoor Broeders, gevestigd te Rucphen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 24 juli 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consumenten hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een aangekochte woning. Daarbij is de afspraak gemaakt om op basis van gewerkte uren te factureren, met het doel kosten voor Consumenten te besparen. Op grond van informatie van vier partijen (waaronder twee serviceproviders) mocht de Adviseur concluderen dat een geldlening niet op korte termijn te regelen was. Dat hij op dat moment aan Consumenten te kennen gaf de financiering niet te kunnen regelen, gaf aan Consumenten de mogelijkheid de financiering elders tot stand te brengen of het financieringsvoorbehoud uit de koopovereenkomst in te roepen. Naar het oordeel van de Commissie mocht de Adviseur tot de gewerkte uren ook de tijd rekenen die hij na het intakegesprek heeft besteed aan nawerk. Gelet op de begin- en eindtijd inclusief nawerk, is de Commissie van oordeel dat de Adviseur voor het intakegesprek 210 minuten in rekening mocht brengen. De Commissie matigt daarom het bedrag van de factuur naar € 1.163,25.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de door Consumenten ingediende reactie op het verweer (de repliek);
- de reactie van de Adviseur op de repliek (de dupliek);
- de laatste reactie van de Adviseur na vragen van de secretaris van Kifid.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben zich in de zomer van 2018 tot de Adviseur gewend. Nadat zij op 4 juli 2018 de koopovereenkomst voor de woning gesloten hadden, vond op 11 juli 2018 het adviesgesprek tussen Consumenten en de Adviseur plaats.

2.2 Voorafgaand aan dat adviesgesprek stuurde de Adviseur op 10 juli 2018 de volgende e-mail aan Consumenten:

*“(…)  
Morgen hebben wij onze afspraak staan.  
(…)  
We hebben afgesproken dat het eerste deel van ons gesprek kosteloos zal zijn. We begeven ons op een bepaald moment dan natuurlijk op de dunne scheidingslijn van informeren en de overgang naar adviseren.*

*Op het moment dat u ons de opdracht verstrekt dient er een Dienstverleningsdocument getekend te worden. Om jullie niet voor verrassingen te plaatsen of plots te confronteren met een contract mail ik dit alvast toe zodat jullie vooraf hiervan kennis kunnen nemen.  
(…)”*

2.3 In de opdracht tot dienstverlening die op 12 juli 2018 door Consumenten is getekend, stond voor zover relevant:

*“(…)  
Naam en voorletters: [Voorletters en namen Consumenten]  
(…)  
Hierna te noemen opdrachtgever of partij A*

*En*

*[de Adviseur]  
(…)  
Hierna te noemen opdrachtnemer of partij B  
(…)  
A en B hebben afgesproken dat de beloning voor de omschreven diensten zal bestaan uit een vaste vergoeding van € 2.500,= voor de advisering incl. adviesrapport en € 750,= voor bemiddelingskosten, exclusief BTW. (Indien tevens bemiddeling dan zijn de werkzaamheden vrijgesteld van BTW).  
(…)”*

*Indien B al het mogelijke heeft gedaan om A van een passende hypothecaire lening te voorzien maar dit door geen enkele aanbieder tegen acceptabele voorwaarden wordt aangeboden is A aan B een bedrag verschuldigd van € 2.500,= aan advieskosten en € 250,= aanvraagkosten, vermeerderd met het dan geldende BTW tarief.  
(...)"*

- 2.4 Op 13 juli 2018 heeft de Adviseur aangeboden dat hij, in plaats van de bovenstaande afspraak, per uur zou worden betaald, met een maximum dat is gekoppeld aan de eerder gemaakte afspraak. Consumenten hebben dezelfde dag hun akkoord gegeven op dat voorstel.
- 2.5 De Adviseur heeft Consumenten op 2 augustus 2018 laten weten dat de verzochte financiering niet zou kunnen worden verstrekt, vanwege een financieringstekort van € 24.250,-.
- 2.6 Consumenten hebben een andere adviseur benaderd en daar de financiering voor de aangekochte woning alsnog weten te financieren binnen een termijn van twee weken.
- 2.7 Op 19 oktober 2018 heeft de Adviseur een e-mail gestuurd met daaraan gehecht de declaratie. Dit betreft een totaalbedrag van € 1.230,75. Op de factuur staan de kosten als volgt benoemd:

“(..."

2112 11-07-18: Intakegesprek	240,00	2,25	540,00	0
2112 13-07-18: Mailverkeer, voorstel, uitzoeken documenten	73,00	2,25	164,25	0
2112 17-07-18: Mailverkeer, stukken ontvangen en verwerkt	13,00	2,25	29,25	0
2112 18-07-18: Cijfers compleet gemaakt en doorgezonden naar geldverstrekker I + tel. overleg	32,00	2,25	72,00	0
2112 19-07-18: Zaak tel. besproken met HB en alles doorgemailed naar geldverstrekker	27,00	2,25	60,75	0
2112 26-07-18: Tel. besproken met RF, gegevens gemaild + naar FM en VK	46,00	2,25	103,50	0
2112 27-07-18: Besproken met part. belegger en verzenden mail	17,00	2,25	38,25	0
2112 31-07-18: Lezen en bestuderen voorwaarden mail geldverstrekker I	5,00	2,25	11,25	0
2112 01-08-18: Berekenen en mogelijkheden n.a.v. mail 31-07	57,00	2,25	128,25	0
2112 02-08-18: Mail naar VN met financieringsopzet en telefoongesprek	37,00	2,25	83,25	0

“(..."

- 2.8 De Adviseur heeft op 9 mei 2019 een betalingsherinnering gestuurd. Daarop hebben Consumenten op 13 mei 2019 gereageerd met de boodschap dat zij niet voornemens zijn die rekening te betalen. Daarna heeft de Adviseur een advocaat ingeschakeld en is een incassotraject gestart.

Aan Consumenten is aangegeven dat zij incassokosten en wettelijke rente verschuldigd zouden zijn als zij in gebreke zouden blijven met de betaling.

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

#### *Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen dat de factuur van de Adviseur wordt gematigd.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering hebben Consumenten, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag gebaseerd. De Adviseur heeft eenzijdig de adviesovereenkomst opgezegd binnen drie weken nadat die opdracht hem verstrekt werd. Het is volstrekt onaannemelijk dat de Adviseur zich in dat licht voldoende heeft ingespannen om een hypothecaire geldlening voor Consumenten tot stand te brengen. Dat die geldlening alsnog via een andere adviseur op korte termijn tot stand heeft kunnen komen, is een nadere aanwijzing dat de Adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen.

Voor zover de Adviseur de overeenkomst zelf mocht opzeggen, heeft de Adviseur daarbij verzuimd aan te geven hoe hij zich heeft ingespannen voor Consumenten. Op verzoeken van Consumenten om aan te geven welke geldverstrekkers door de Adviseur benaderd zijn, heeft de Adviseur niet meer gereageerd. Zij heeft slechts een lange tijd na dato een factuur gestuurd. De Adviseur heeft voorts pas een half jaar na de factuur een betalingsherinnering gestuurd en pas twee maanden daarna een advocaat ingeschakeld.

Daarnaast hebben Consumenten hun twijfels geuit over de in de factuur benoemde kosten. De Adviseur heeft bijvoorbeeld vier uur gerekend voor het intakegesprek, terwijl de afspraak 's avonds om 19.30 uur begon en Consumenten om 22.43 uur een lang telefoongesprek in hun auto hebben gevoerd, op weg terug van de afspraak.

Consumenten stellen dat de Adviseur geen kosten had mogen rekenen voor het intakegesprek nu intakegesprekken binnen de branche doorgaans gratis zijn. Dat voor dat gesprek € 540,- is gedeclareerd is buiten alle proporties en dus onrechtmatig.

Omwille van het bovenstaande hebben Consumenten verzocht de factuur van de Adviseur te matigen.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.3 De Adviseur heeft de vordering inhoudelijk bestreden en daarnaast een beroep gedaan op artikel 12 van de toepasselijke algemene voorwaarden, waarin is opgenomen dat klachten binnen zestig dagen nadat de factuur is ontvangen dienen te worden ingediend.

Doordat Consumenten niet tijdig hebben geklaagd, treedt verval van recht op. Volgens de Adviseur volgt zulks ook uit artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW).

#### **4. Beoordeling**

##### *De schending van de klachtplicht*

4.1 De Adviseur heeft allereerst een beroep gedaan op de schending van de klachtplicht door Consumenten. Daarvoor heeft hij verwezen naar artikel 12 van de toepasselijke algemene voorwaarden, die de Adviseur hanteert. Daarin staat het volgende opgenomen:

“(…)

*Artikel 12: Verval van recht*

*12.1 Klachten met betrekking tot door [de Adviseur] verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van [de Adviseur], te worden ingediend bij [de Adviseur]. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.*

“(…)”

4.2 Naar het oordeel van de Commissie kan dit beroep niet gehonoreerd worden. Voor een geslaagd beroep op schending van de klachtplicht is noodzakelijk dat de bewijspositie van de Adviseur verslechterd is door het late klagen van Consumenten. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake.

4.3 Ten aanzien van de inperking van het recht nog te mogen klagen na een termijn van 60 dagen, merkt de Commissie op dat deze beperking mogelijk kan worden aangemerkt als een onredelijk bezwarend beding en wegens strijd met artikel 6:233 sub a BW buiten toepassing zou moeten worden gelaten tussen partijen. Verdere beoordeling kan in het midden worden gelaten, nu niet is gebleken dat de bewijspositie van de Adviseur door het late klagen is verslechterd.

##### *Het inhoudelijke oordeel*

4.4 De Commissie begrijpt de stellingen van Consumenten zo, dat zij van mening zijn dat de Adviseur de overeenkomst niet had mogen beëindigen. Wettelijk is die mogelijkheid voor de Adviseur om eenzijdig de overeenkomst te beëindigen, geregeld in artikel 7:408 lid 2 BW. Bij overeenkomsten, zoals de onderhavige, die bij het tot stand brengen van een hypothecaire geldlening eindigen, zijn volgens het wetsartikel gewichtige redenen vereist. Naar het oordeel van de Commissie kan een dergelijke gewichtige reden gevonden worden in de stelling van de Adviseur dat extra inspanningen van zijn kant niet tot een hypothecaire geldlening zouden leiden.

De Commissie merkt op dat deze vraag erop neerkomt of de Adviseur aan zijn inspanningsverplichtingen heeft voldaan.

- 4.5 Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur deze inspanningsverplichtingen heeft geschonden. Dat hebben zij onderbouwd door erop te wijzen dat de Adviseur al na drie weken aangaf dat de financiering niet zou rondkomen, zonder dat Consumenten zelf extra financieringsmiddelen zouden vinden. Dit klemt voor Consumenten te meer nu een andere adviseur op korte termijn een financiering heeft verkregen voor Consumenten, zonder dat zij daarvoor zelf extra middelen hebben moeten vinden. De Adviseur heeft in zijn verweer stukken overgelegd waaruit blijkt dat hij bij vier partijen heeft getracht de financiering voor Consumenten te regelen. Twee daarvan, De [partij 1] en [partij 2], betroffen serviceproviders die voor een groot aantal geldverstrekkers leningen tot stand brengen. Uit die e-mails blijkt dat het voor Consumenten volgens deze partijen niet mogelijk was om de verzochte geldlening te verkrijgen. In die omstandigheden is de Commissie van oordeel dat er geen taak voor de Adviseur is weggelegd om nog verder te zoeken naar mogelijke alternatieven. Dat een andere adviseur de verzochte geldlening voor Consumenten uiteindelijk wel tot stand heeft weten te brengen, zorgt er evenmin voor dat de Adviseur is tekortgeschoten in de verplichtingen die uit de overeenkomst volgden. In het onderhavige geval vindt de Commissie dat de Adviseur, op grond van de informatie die hij van de serviceproviders kreeg, mocht concluderen dat een geldlening niet op korte termijn te regelen was. Dat hij op dat moment aan Consumenten te kennen gaf de financiering niet te kunnen regelen, gaf aan Consumenten de mogelijkheid de financiering elders tot stand te brengen of het financieringsvoorbehoud uit de koopovereenkomst in te roepen. In dat verband is ook van belang dat Consumenten zelf wisten dat het verkrijgen van een financiering onzeker was en dat het inkomen uit de onderneming wellicht voor problemen zou kunnen zorgen.
- 4.6 Vervolgens hebben Consumenten opmerkingen geplaatst bij de in overweging 2.7 opgenomen facturatie van de Adviseur, die zij te hoog vinden. Het grootste bezwaar dat zij tegen deze facturatie hebben gericht, heeft betrekking op de kosten die zijn gerekend voor het intakegesprek. Consumenten hebben gesteld dat dit minder tijd heeft gekost, dan de 240 minuten waarvoor zij zijn aangeslagen en zij hebben bovendien opgemerkt dat intakegesprekken doorgaans gratis zijn. Volgens Consumenten is het intakegesprek om 19.30 uur gestart en heeft het gesprek niet tot 23.30 uur geduurd. Ter onderbouwing van dit standpunt hebben Consumenten een specificatie van hun telefoonrekening overgelegd waaruit is op te maken dat zij na het intakegesprek, om 22.43 uur, een telefoongesprek hebben gevoerd.

- 4.7 Volgens de Adviseur zijn Consumenten rond 22.40 uur bij hem weggegaan en heeft hij tot 23.00 uur tijd besteed aan de verwerking van de tijdens het gesprek gegeven informatie. Ten aanzien van de begintijd van het intakegesprek merkt de Commissie op dat de Adviseur pas na dupliek heeft gesteld dat het gesprek niet om 19.30 uur is aangevangen terwijl Consumenten dit tijdstip al eerder, toen onweersproken, in de procedure hebben genoemd. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur dit verweer te laat in de procedure gebracht. Bovendien is de stelling niet voldoende onderbouwd en is door de Adviseur ook geen tijdstip genoemd waarop het intakegesprek dan wel zou zijn aangevangen.
- 4.8 Partijen hebben samen de afspraak gemaakt om op basis van gewerkte uren te factureren, met het doel om voor Consumenten kosten te besparen. Uit de e-mail van 10 juli 2018 (zie overweging 2.2) is gebleken dat partijen hebben afgesproken dat het eerste deel van het intakegesprek kosteloos zal zijn. De Adviseur heeft in zijn verweerschrift onweersproken gesteld dat hij de eerste 15 minuten van het intakegesprek niet in rekening heeft gebracht. Naar het oordeel van de Commissie mocht de Adviseur tot de gewerkte uren ook de tijd rekenen die hij na het intakegesprek heeft besteed aan het verslag afmaken, stukken printen en afronden. Gelet op de begin- en eindtijd inclusief nawerk, is de Commissie van oordeel dat de Adviseur voor het intakegesprek 210 minuten in rekening mocht brengen. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Adviseur voor het intakegesprek 30 minuten, dus een bedrag van € 67,50, te veel in rekening heeft gebracht. De Commissie merkt verder op dat het haar niet is gebleken dat de andere kosten die op de factuur staan vermeld zich onevenredig verhouden tot het werk dat de Adviseur heeft verricht voor Consumenten.
- 4.9 Tot slot hebben Consumenten geklaagd dat zij geen informatie meer ontvingen van de Adviseur toen zij hem vroegen welke geldverstrekkers door hem benaderd waren. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur in onderhavige situatie deze werkzaamheden wel degelijk had moeten verrichten voor Consumenten nu de uitleg van de gebruikte afkortingen op factuur ontbrak. Niet gesteld of is gebleken dat Consumenten door dit handelen van de Adviseur schade hebben geleden. Deze tekortkoming kan dus niet tot een toewijzing van enig onderdeel van de vordering leiden.
- 4.10 De Commissie matigt onder verwijzing naar de overwegingen 4.6 tot en met 4.8 het bedrag van de factuur naar € 1.163,25.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur de factuur die hij aan Consument heeft verstuurd dient te matigen naar € 1.163,25.

*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.*