

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1011 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Freek Hypotheek IJsselstein, gevestigd te IJsselstein, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 9 december 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een factuur van € 250,- van de Adviseur ontvangen en zich hiertegen verzet. Consument heeft via een voorganger van de Adviseur zijn hypotheek afgesloten in 2011. In 2017 is de Adviseur van franchiselabel veranderd. In 2020 ziet Consument in de online omgeving voor zijn hypotheek de nieuwe naam van de Adviseur staan als zijn contactpersoon. Consument stuurt de Adviseur een e-mail inhoudende een vraag over het doen van een extra premiestorting in zijn spaarhypotheek. De Adviseur heeft hierop geantwoord en daarnaast voorgesteld een afspraak te maken voor een adviesgesprek om de hypotheek door te nemen. Consument heeft dit voorstel afgewezen en nog een vraag gesteld over de extra premiestorting. In de reactie daarop heeft de Adviseur antwoord op de vraag gegeven en het volgende vermeld: 'kosten € 250,-'. Consument heeft bezwaar gemaakt tegen het in rekening brengen van deze kosten door de Adviseur en gesteld dat tussen partijen geen overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen en dat het Consument niet kenbaar was dat er kosten in rekening zouden worden gebracht. De Adviseur heeft zich verweerd en onder meer verwezen naar de overeenkomst van opdracht uit 2011 die tussen Consument en de voorganger van de Adviseur tot stand is gekomen. De Commissie heeft geoordeeld dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij duidelijke afspraken met zijn cliënten maakt. Uit het dossier blijkt niet op grond van welke afspraken of bepalingen de overgang van het klantenbestand dan wel het dossier van Consument heeft plaatsgevonden. Daarbij is ook niet gesteld of gebleken dat de Adviseur Consument destijds van de overgang op de hoogte heeft gesteld. Maar ook indien zou komen vast te staan dat de gemaakte afspraken over de beloningsmethodiek uit 2011 op de relatie tussen partijen in 2020 van toepassing zijn geldt naar het oordeel van de Commissie dat gelet op het tijdsverloop, de overgang naar een ander label en de omstandigheid dat tussen partijen jarenlang geen contact is geweest, van de Adviseur als professionele partij mocht worden verwacht dat hij de gemaakte afspraken over de beloningsmethodiek uit 2011 in herinnering brengt bij Consument, dan wel dat hij voordat hij overgaat tot het verrichten van werkzaamheden duidelijk maakt dat hiervoor kosten in rekening zullen worden gebracht. De enkele vermelding in de e-mail: 'kosten 250,-' kan niet als zodanig worden opgevat. Ook anderszins blijkt niet dat de Adviseur daadwerkelijk, substantiële, werkzaamheden heeft verricht voor Consument anders dan een tweetal korte reacties per e-mail. De Commissie oordeelt daarom dat de gang van zaken in dit specifieke geval voor rekening en risico komt van de Adviseur.

I. Procesverloop

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

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

De Adviseur is in de gelegenheid gesteld dupliek in te dienen maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

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

De Adviseur is niet bindend aangesloten bij Kifid. De uitspraak is daarom niet-bindend voor partijen. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire geldleningsovereenkomst (de geldlening) gesloten met de geldverstrekker. Het betreft een spaarhypothek met een gekoppelde spaarverzekering.
- 2.2 De geldlening is in 2011 afgesloten met behulp van een intermediair, franchisenemer van de Hypotheekshop. In de overeenkomst van opdracht staat het volgende:

'Inhoud opdracht

U hebt De Hypotheekshop opdracht gegeven u te adviseren over en te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheek, eventuele daaraan te relateren leven- en inkomensverzekeringen en gedurende de looptijd van de geadviseerde producten u een periodieke controle op uw financiële situatie te geven.

Uitvoering van de opdracht

De door De Hypotheekshop in het kader van de opdracht te verrichten werkzaamheden worden ingedeeld in vijf fasen:

- 1. Oriëntatie*
- 2. Inventarisatie*
- 3. Advies*
- 4. Bemiddeling*

5. Nazorg/Advies Periodieke Keuring (APK).

(...)

Kosten Inventarisatie, Adviseur, Bemiddeling en APK

U betaalt De Hypotheekshop op basis van de werkzaamheden die worden verricht. (...) De Hypotheekshop biedt u daarnaast de mogelijkheid om een Advies Periodieke Keuring (APK) af te sluiten.

(...) Hoe u de kosten aan ons betaalt, is afhankelijk van het product dat u uiteindelijk afsluit.

Er zijn daarbij 2 mogelijkheden:

1) Rechtstreekse betaling (bij producten zonder provisie)

Indien De Hypotheekshop geen provisie ontvangt van de geldverstrekker of verzekeraar, betaalt u onze kosten via de notaris en/of rechtstreeks.'

Daarnaast geeft het dossier blijk van een *Provisieoverzicht*. Daarin staat dat er geen provisie van toepassing is op de afgesloten geldlening van Consument.

- 2.3 Vanaf 2017 opereert de franchisenemer onder het label Freek Hypotheek.
- 2.4 Op 12 februari 2019 heeft de Adviseur Consument per e-mail een bericht gestuurd voor het doen van een periodieke hypotheekcheck. Hier heeft Consument niet op gereageerd.
- 2.5 Begin maart 2020 heeft Consument de wens om een extra premiestorting te doen. In de online omgeving van de geldverstrekker ziet Consument de gegevens van de Adviseur staan opgenomen als zijn contactpersoon.
- 2.6 Op 4 maart 2020 stuurt Consument de Adviseur het volgende e-mail bericht:

'Volgend jaar loopt mijn rentevaste periode af. Voor mijn aflossingsvrije hypotheek is dat mooi, maar ik heb ook een Spaarhypotheek zal dit waarschijnlijk minder gunstig uitvallen.

Afgelopen jaren heb ik extra aflossingen gedaan op mijn aflossingsvrije deel. Ik heb echter begrepen dat het ook mogelijk is (en misschien verstandiger) om een extra premie inleg te doen op mijn Spaarhypotheek.

Is dit mogelijk bij een ASR welthuis hypotheek (en hoe)?

Kunt u een schatting geven van de nieuwe premie bij een rente aanpassing?'

Op 11 maart 2020 reageert de Adviseur als volgt:

'Het doen van een extra storting op de spaarpolis is zeker gunstig omdat de rentevergoeding dan ook hoog is. Echter je geeft ook aan dat er volgend jaar een rentewijziging plaats gaat vinden.

Dat zal dan inhouden dat de spaarpremie ook omhoog gaat.

Omdat de rente niet bekend is, heb ik ook geen afgeleide spaarpremie.

Waar je ook naar kan kijken, is (...).

Juist daarom adviseer ik je om toch nog even om tafel te zitten en dit eens te bespreken.'

Op 12 maart 2020 stuurt Consument:

'Bedankt voor de reactie, een advies traject voor mijn hypotheek/pensioen is nu niet nodig. Wat is de route om een extra premiestorting te doen? (...) En wat is het maximale bedrag dat ik per jaar mag storten? Ik heb begrepen dat dit 10 x de minimum premie inleg is (...).'

Waarop de Adviseur stuurt:

'De totale premie mag niet hoger zijn dan 10x de jaarpremie

kosten € 250,-'

Op 20 maart 2020 stuurt de Adviseur:

'Hierbij komen wij terug op onderstaande email. Wilt u ons laten weten of u de premiestorting wilt doen?'

Op 30 maart 2020 heeft Consument bericht:

'Dat staat voor Q4 genoteerd.'

- 2.7 Op 8 juni 2020 heeft de geldverstrekker de Adviseur bericht dat een extra storting is gedaan door Consument en dat de polis daarop is aangepast. De Adviseur heeft hierna het volgende bericht gestuurd naar Consument:

'In het kader van een goed relatiemanagement hebben wij je geattendeerd op mogelijkheden die er zijn om je hypotheek aan te passen. Jij had vragen over de optie om een extra premiestorting op je polis te doen.

Deze mogelijkheden heb ik ook aangegeven en er is vooraf aangegeven dat hiervoor een bemiddelingsnota ad € 250,- in rekening wordt gebracht. Hoewel je ons per mail hebt laten weten dat de afronding pas in 2020 Q4 plaats zou vinden is de extra storting toch eerder doorgezet. Ik belast je nu dus voor de bedrag ad € 250,- in verband met de verrichte werkzaamheden.'

- 2.8 Consument heeft hiertegen geprotesteerd bij de Adviseur maar de uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur de factuur ad € 250,- intrekt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur brengt Consument ten onrechte kosten in rekening voor zijn werkzaamheden. Consument was niet bekend met de onderneming Freek Hypotheek, dit was het eerste contact met deze onderneming. De geldlening is in 2011 tot stand gekomen door bemiddeling van De Hypotheekshop. De overeenkomst van opdracht met De Hypotheekshop zag op advies en bemiddeling bij het tot stand komen van de geldlening, meer niet. In de online omgeving van de geldverstrekker zag Consument de naam van de Adviseur staan als zijn contactpersoon, daarom heeft hij contact gelegd. De e-mail van de Adviseur van februari 2019 over het doen van een periodieke hypotheekcheck heeft Consument beschouwd als spam van een onbekende onderneming en verwijderd. Er is in maart 2020 geen sprake geweest van een nieuwe overeenkomst van opdracht waarbij de Adviseur betaalde werkzaamheden voor Consument zou verrichten. Er is dan ook geen grondslag voor de kosten die de Adviseur bij Consument in rekening heeft gebracht. Consument heeft de extra premiestorting zelf geregeld.

Verweer van de Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat de geldlening van Consument in 2011 tot stand is gekomen met behulp van advies en bemiddeling van de rechtsvoorganger van de Adviseur. Daarbij is tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen waarbij de Adviseur geen provisie over de afgesloten producten heeft ontvangen. In de overeenkomst is duidelijk opgenomen wat het beloningsmodel van de Adviseur is. De Adviseur heeft Consument een e-mail gestuurd voor een periodieke hypotheekcheck. Consument stuurt hem enige tijd later een bericht inhoudende een vraag over zijn hypotheek. De Adviseur heeft naar aanleiding van de vraag van Consument werkzaamheden verricht. Nu Consument geen abonnement (APK) bij de Adviseur heeft afgesloten is de Adviseur bevoegd kosten in rekening te brengen voor zijn werkzaamheden. Van belang is ook dat de geldverstrekker niet adviseert over de producten. Dat doet de Adviseur en deze is verantwoordelijk voor het gegeven advies. Consument heeft met zijn handelwijze de Adviseur bewust buiten spel gezet.

Consument heeft door het benaderen van de Adviseur met een adviesaanvraag op 4 maart 2020 de Adviseur een opdracht verstrekt. De Adviseur is hierop ingegaan. Daarmee is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen voor het geven van advies waarvoor kosten in rekening worden gebracht. Hiervoor geldt geen vormvereiste.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Adviseur op juiste gronden een factuur van € 250,- aan Consument heeft doen toekomen voor verrichte werkzaamheden. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en dat de vordering van Consument dient te worden toegewezen. Zij licht deze beslissing hieronder toe.
- 4.2 De Adviseur heeft aangevoerd dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen in 2011 waarin staat dat de Adviseur voor zijn werkzaamheden ten behoeve van de geldlening in het kader van beheer en nazorg kosten in rekening brengt op urenbasis.
Tijdens de e-mail correspondentie van maart 2020 heeft Consument bij de Adviseur om advies gevraagd waarvoor de Adviseur kosten in rekening mag brengen. Hiertegen heeft Consument zich verzet.
- 4.3 De Commissie oordeelt als volgt. In algemene zin geldt dat een adviseur aan de consument de zorg moet verlenen zoals deze van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Ook moet de adviseur voldoen aan de zorgplicht zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft) voorschrijft. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij duidelijke afspraken met zijn cliënten maakt.
- 4.4 Uit het dossier blijkt dat Consument zijn geldlening in 2011 via de vorige onderneming van de Adviseur heeft afgesloten. De Adviseur is veranderd van franchiselabel in 2017 en de klantrelatie is onder dit nieuwe label voortgezet. Uit het dossier blijkt niet op grond van welke afspraken of bepalingen de overgang van het klantenbestand dan wel het dossier van Consument heeft plaatsgevonden. Daarbij is ook niet gesteld of gebleken dat de Adviseur Consument destijds van de overgang op de hoogte heeft gesteld.

Maar ook indien zou komen vast te staan dat de gemaakte afspraken over de beloningsmethodiek uit 2011 op de relatie tussen partijen in 2020 van toepassing zijn geldt naar het oordeel van de Commissie dat gelet op het tijdsverloop, de overgang naar een ander label en de omstandigheid dat tussen partijen jarenlang geen contact is geweest, van de Adviseur als professionele partij mocht worden verwacht dat hij de gemaakte afspraken over de beloningsmethodiek uit 2011 in herinnering brengt bij Consument, dan wel dat hij, voordat hij overgaat tot het verrichten van werkzaamheden duidelijk maakt dat hiervoor kosten in rekening zullen worden gebracht. Dan had Consument een geïnformeerde keuze kunnen maken over het al dan niet verstrekken van de opdracht. De enkele vermelding in een mail 'kosten 250,-' kan niet als zodanig worden opgevat. Consument heeft daarbij aangevoerd dat hij zelf al het een en ander had uitgezocht en hij hierover direct contact had met de geldverstrekker zodat aannemelijk is geworden dat hij van betaald advies heeft afgezien. Ook anderszins blijkt niet dat de Adviseur daadwerkelijk, substantiële, werkzaamheden heeft verricht voor Consument anders dan een tweetal korte reacties per e-mail.

- 4.5 De Commissie begrijpt dat de Adviseur naar aanleiding van de vraag van Consument zich geroepen voelde hierover te adviseren maar het lag ook op de weg van de Adviseur als professionele partij om duidelijk te zijn over het in rekening brengen van kosten hiervoor.

De Commissie oordeelt daarom dat de gang van zaken in dit specifieke geval voor rekening en risico komt van de Adviseur.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument toe en beslist dat de Adviseur de factuur van € 250,- dient in te trekken.

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.