

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0835  
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 april 2021  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Peters Financieel Advies, gevestigd te Eerbeek, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 22 september 2021  
Uitkomst : klacht niet-behandelbaar

## **Samenvatting**

Klacht niet-behandelbaar. De consument heeft zich bij de adviseur beklagd over de hoogte van de factuur. De adviseur stelt zich op het standpunt dat hij geen financiële diensten heeft geleverd zodat Kifid de klacht niet kan behandelen. De commissie oordeelt dat het verweer van de adviseur slaagt en dat zij de klacht daarom niet inhoudelijk kan behandelen.

## **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (hierna: het reglement)<sup>1</sup> 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 reactie van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de aanvullende reacties van de adviseur en de consument na de hoorzitting d.d. 21 juni 2021.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 21 juni 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- 1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op 4 januari 2019 is de consument voor zichzelf begonnen als zzp'er. Op 1 maart 2021 heeft een eerste gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur. Bij dit gesprek was de moeder van de consument (hierna: de moeder) ook aanwezig. Dit gesprek was kosteloos en zou niet tot enige verplichting leiden.

---

<sup>1</sup> Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017 te vinden via de volgende link: <https://www.kifid.nl/wp-content/uploads/2018/07/Reglement-Geschillencommissie-Financie%C3%88le-Dienstverlening-bemiddeling-en-bindend-advies-vanaf-1-april-2017.pdf>

De consument heeft tijdens en na afloop van dit gesprek op verzoek van de adviseur enkele stukken aangeleverd. Op enig moment heeft de moeder het contact met de adviseur van hem overgenomen. Op 7 april 2021 heeft op het kantoor van de adviseur een tweede gesprek tussen partijen plaatsgevonden. Dit gesprek heeft 1,75 uur geduurd.

- 2.2 Op zondag 11 april 2021 tussen 16:09 en 16:17 uur heeft WhatsApp-contact plaatsgevonden tussen de moeder (M) en de adviseur (A). Voor zover relevant hebben zij het volgende naar elkaar geschreven:

M: 'Hallo. Sorry dat ik je op zondag app. Is het goed als ik morgen de papieren scan en naar je toe mail?'

A: 'Uiteraard'

A: 'Heb je nog met hen gesproken over de bankgarantie?'

M: 'Ze willen alles door laten gaan. Bankgarantie regel jij dan toch?'

M: 'De verzekeringen willen ze bij mijn zwager houden. Alleen de hypotheek en de levensverzekering via jou'

A: 'Had ik al in gang gezet'

M: emoji duim omhoog

A: 'Maar ze moeten een akkoord geven op een persoonlijke e-mail'

A: 'Dat hebben ze nog niet gedaan'

M: 'Ik bel ze meteen even'

A: 'Graag zien wij de bestaande verzekeringen wel graag tegemoet'

M: 'Oke'

A: 'De bestaande verzekeringen kunnen daarbij [bij de zwager van de moeder]<sup>2</sup> blijven natuurlijk

Maar wij beoordelen eea wel'

- 2.3 Op maandag 12 april 2021 heeft wederom een WhatsApp-gesprek tussen de moeder en de adviseur plaatsgevonden. Het gesprek is hieronder weergegeven:

M om 13:05 uur: 'Hoi [naam van de adviseur]... je hebt nu al het een en ander voor [naam van de consument] en [naam van de vriendin van de consument] gedaan. Graag zouden we voor hun budget de kosten tot nu toe willen weten.'

A om 15:20 uur: 'Zoals ingeschat zullen de kosten voor aankoopbegeleiding en hypotheek niet meer bedragen dan € 4.500,-, of uren maal tarief indien dat lager zal zijn'

M om 15:22 uur: 'Maar tot nu toe?'

A om 15:22 uur: 'Ik stuur pas een factuur zodra alles geregeld is. Al is dat begin 2022'

A om 15:23 uur: 'Dat is handiger i.v.m. aftrekbaarheid

Zodat ze uiteindelijk van onze kosten, nog een heel groot deel van de belastingdienst gaan terugontvangen'

M om 15:24 uur: 'Oke'

A om 15:24 uur: 'Is wederzijds vertrouwen

En met jou erbij voelen zij zich ook gesteund'

(...)

M om 17:45 uur: 'Maar wat zijn de kosten als ze er toch vanaf zien?'

A om 17:46 uur: 'Daar denk ik nog even over. Maar in principe laat ik de betsedetijd en het dossier open staan voor een toekomstig moment. Eens zal het toch van komen'

---

<sup>2</sup> Toevoeging door Kifid

M om 18:01 uur: 'Wat is jouw uurtarief?'

A om 18:03 uur: 'De uurtarieven van ons kantoor bedragen tussen de € 55,- en € 100,-'

M om 18:05 uur: 'Oke dank je wel'

A om 18:05 uur: 'Snelheid en kwaliteit zijn onze kracht, en..... 24/7 bereikbaar'

M om 18:40 uur: 'Dat weet ik. Bij nader inzien zien we toch de samenwerking samen met jou af. Sorry daarvoor. Ik heb mijn zwager gesproken en gaan het toch via hem doen. Daar loopt al het een en ander en vinden we toch makkelijker.'

A om 18:45 uur: 'Okay, voor alles?'

M om 18:50 uur: 'Ja'

A om 18:47 uur: 'Dan zullen wij een net voorstel doen voor de bestede tijd. Vertrouwen is de basis en bij twijfel dan is het beter ieders eigen weg te gaan.'

M om 18:51 uur: 'Klopt'

- 2.4 Op 16 april 2021 heeft de adviseur zijn factuur naar de moeder van de consument verzonden. Op de factuur zijn de volgende werkzaamheden en bedragen genoemd:

| Datum/Periode                     | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bedrag                               |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Februari 2021<br>tot en met heden | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overleg en correspondentie met o.a.:<br/>Taxateur, notaris, kadaster, VEH, ABN-Amro bank, Belastingdienst, verzekeraar, NWWI, gemeente, fiscaliste, makelaar, BKR, WOZ-loket, Rabobank, WoonGoed, ING, accountant, familie, etc.</li> <li>- begeleiding aankoop en onder onderhandeling</li> <li>- Aanvragen, controle en begeleiding offertes</li> <li>- Hypotheek- en leningsconstructie</li> <li>- Begeleiding en advies ORV en AO</li> <li>- Diverse besprekingen, berekeningen en overleg</li> <li>- Begeleiding bankgarantie/waarborg</li> <li>- Begeleiding en advies onderneming</li> </ul> <p>Totaal 30,75 uur a € 55,- - € 100,00 (excl. kosten en verschotten Af; 50% i.v.m. opzegging opdracht</p> | <p>€ 2.658,75</p> <p>€ -1.329,37</p> |
|                                   | <b>Totaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | € 1.329,38                           |
|                                   | <b>21% BTW</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | € 279,17                             |
|                                   | <b>Factuurtotaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>€ 1.608,55</b>                    |

- 2.5 Op 21 april 2021 heeft de moeder via e-mail bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de factuur. Naar aanleiding daarvan heeft de adviseur haar op dezelfde dag het volgende geappt:

A op 21 april 2021 om 19:21 uur: 'Hoi [naam van de moeder], Ik zie zojuist jouw e-mailbericht. Wij hadden een andere reactie verwacht en stellen voor dit even samen te bespreken. Laat maar weten wanneer het jullie een keertje schikt. Groeten,[naam adviseur]'

M op 21 april 2021 om 19:30 uur: *'Er staan dingen op de rekening waar niet om gevraagd is. Dat vinden we erg vreemd. Je zal heus wat gedaan hebben maar dit is echt teveel. Een schappelijke prijs vinden wij 150 euro. Dat willen [naam van de consument] en [naam vriendin van de consument] dan ook overmaken. Om hierover in gesprek te gaan vind ik geen optie.'* (...)

**2.6 Op 22 april 2021 schrijft de moeder via WhatsApp het volgende aan de adviseur:**

M om 05:56 uur: *'Sorry [naam van de adviseur], er is geen opdracht gegeven voor wat er op de rekening staat'.*

A om 05:57 en 05:58 uur: *'Wij hebben de aankoop begeleid en de financiering voorbereid' en 'Laten wij samen bespreken hoe wij dit oplossen'(...)*

M om 12:48 uur: na diverse berichten van de adviseur: *'Hier hebben we geen zin in. We doen een tegenbod van 150 euro, kosten voor het tweede gesprek. Nogmaals voor de andere zaken is geen opdracht gegeven want zou allemaal pas later gebeuren, 2<sup>e</sup> helft van dit jaar. Ik hoop dat je akkoord gaat met ons voorstel anders zal ik een klacht moeten indienen bij Kifid.'*

A om 12:53 uur: *'Ik heb niet met het Kifid te maken voor de verrichte werkzaamheden  
Wij hebben namelijk geen Kifid plichtige werkzaamheden afgerond  
Er is een opdracht verstrekt als aankoopbegeleider/makelaar'*

**2.7 Op 22 april 2021 heeft de moeder de klacht namens de consument voorgelegd aan het Kifid. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.**

*De klacht en vordering*

**2.8** De consument vordert dat de adviseur wordt verplicht zijn factuur te matigen. Hij heeft daartoe het volgende aangevoerd. Het bedrag van € 1.608,55 is veel te hoog en onterecht. Er is één gratis gesprek geweest en daarna heeft een tweede gesprek plaatsgevonden dat ruim anderhalf uur heeft geduurd. De consument stelt dat de adviseur enkel de kosten van het tweede gesprek in rekening mag brengen. Voor de werkzaamheden zoals beschreven op de factuur is nooit opdracht gegeven. De adviseur stelt dat er door zijn bemiddeling een huis is aangekocht, maar dit is niet juist. Hij heeft een keer een telefonisch bod uitgebracht op een huis en daarna is er rechtstreeks contact geweest tussen de consument en de verkopende partij.

*Het verweer*

**2.9** De adviseur heeft – voor zover thans relevant – de volgende verweren gevoerd. Volgens het reglement van Kifid kan de klacht niet worden behandeld. Er is namelijk geen sprake van een door hem aan de consument geleverde financiële dienst of door hem verrichte “Kifid-plichtige” werkzaamheden in de periode gelegen tussen februari 2021 tot 27 mei 2021.

De adviseur is als aankoopmakelaar opgetreden. Voor zover de factuur werkzaamheden vermeldt die onder financiële dienstverlening zouden kunnen vallen, geldt dat die werkzaamheden niet in rekening zijn gebracht.

### **3. De beoordeling**

*Is de klacht behandelbaar?*

#### **3.1 Artikel I van het reglement bepaalt het volgende:**

*‘Artikel I Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?*

*De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.’*

- 3.2** Gelet op het verweer van de adviseur dient de commissie eerst te beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. Zij is van oordeel dat zij de klacht van de consument niet kan behandelen en licht dit toe.
- 3.3** Volgens de adviseur heeft hij in de periode van februari tot en met 12 april 2021 gehandeld als aankoopmakelaar en/of aankoopbegeleider en niet als financieel adviseur. De consument heeft hier, anders dan dat hij geen opdracht heeft gegeven voor het uitvoeren van de gefactureerde werkzaamheden, niets tegen ingebracht. Uit het dossier en hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is gekomen, maakt de commissie op dat de consument een opdracht aan de adviseur heeft verstrekt voor het financieringstraject, maar dat daarmee pas in de tweede helft van 2021 zou worden aangevangen. In de tweede helft van het jaar zou de consument namelijk de beschikking hebben over de jaarcijfers van zijn onderneming over de afgelopen 2,5 jaar.
- 3.4** Omdat de consument de stelling van de adviseur, dat hij in de periode februari 2021 tot 27 mei 2021<sup>3</sup> geen financiële dienst aan de consument heeft geleverd, niet heeft weersproken, kan dit als vaststaand worden aangenomen. De commissie kan dan ook niets zeggen over het gesprek dat op 7 april 2021 heeft plaatsgevonden en laat dat buiten de beoordeling.
- 3.5** Nu is vastgesteld dat geen sprake is van een geleverde financiële dienst zoals bedoeld in het reglement, concludeert de commissie dat zij de klacht niet kan behandelen. Zij is namelijk enkel bevoegd om te oordelen over ‘klachten over financiële diensten’. Aangezien het handelen als aankoopmakelaar daar uitdrukkelijk niet onder valt, kan de commissie geen inhoudelijk oordeel geven over de vraag of de adviseur heeft gehandeld zonder dat hij daartoe opdracht had gekregen en ook niet of hij de factuur dient te matigen.

---

<sup>3</sup> Datum van het verweerschrift

#### **4. De beslissing**

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*