

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-003  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Het Hypotheekschap, gevestigd te Ermelo, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 3 januari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht ziet op een door de Adviseur aan Consument verzonden factuur. Consument stelt dat hij gezamenlijk met zijn Broer de opdracht aan de Adviseur heeft verstrekt en dat Broer de factuur namens beiden heeft voldaan. Naar het oordeel van de Commissie moet de factuur met datum 15 juni 2016 zo worden uitgelegd dat Broer hiermee, ook namens Consument, aan de verplichtingen zoals opgenomen in de overeenkomst van opdracht heeft voldaan en dat de Adviseur niet gerechtigd is om aan Consument een aanvullende factuur te versturen. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 In december 2014 hebben Consument en de heer [naam Broer] (hierna: 'Broer') zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling inzake de aankoop en financiering van een gezamenlijke woning.
- 2.2 Op 12 februari 2015 hebben Consument en Broer een overeenkomst van opdracht getekend.

De overeenkomst van opdracht vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

**Ondergetekenden:**

1. De heer / mevrouw.....  
Adres:.....  
.....

**Artikel 1 Aard en duur van de opdracht**

1. Opdrachtnemer verricht de navolgende werkzaamheden voor opdrachtgever:

Advisering en bemiddeling in woninghypotheken waaronder kredieten

Advisering inzake *aankoop en financiering woning*

2. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor onbepaalde tijd / bepaalde tijd tot..... tot afronding van het project te omschrijven als *aankoop woning + het bemiddeling hypotheek*

**Artikel 2 Kostenvergoeding**

**Declaratiebasis:**

<input checked="" type="checkbox"/> Verkenning- en inventarisatiefase	€ 750,-
<input checked="" type="checkbox"/> Adviesfase	€ 750,-
<input checked="" type="checkbox"/> Bemiddelingsfase	€ 1.000,-
<input type="checkbox"/> Bestede uren tegen uurtarief van	€ 125,-
<input checked="" type="checkbox"/> Verzekeringen	€ 250

**Parafen:**



Tarieven vrijgesteld van BTW indien financieel product wordt afgesloten.

Graag verzorgen wij het complete adviestraject voor u. Mocht u echter besluiten om tussentijds te stoppen dan zullen uitsluitend de door u afgenomen diensten in rekening gebracht worden.

Eventuele onkosten gemaakt door opdrachtnemer m.b.t. raadpleging externe deskundigen, met name bij zelfstandig ondernemers, zijn niet bij de genoemde adviesfase inbegrepen. De opdrachtgever is gehouden ook deze onkosten, die opdrachtnemer ter uitvoering van de opdracht moest maken, te vergoeden.

- 2.3 De Adviseur heeft in de periode 12 februari 2015 tot en met 1 februari 2016 diverse werkzaamheden voor Consument en Broer verricht. De werkzaamheden betreffen onder meer een drietal adviesgesprekken, telefonisch overleg, een tweetal bezichtigingen, een bespreking bij een makelaarskantoor en het opvragen van een offerte met nummer [X] bij BLG Wonen.
- 2.4 Vanwege externe omstandigheden hebben Consument en Broer afgezien van het gezamenlijk aankopen van een woning. In juli 2016 heeft Broer, na advies en bemiddeling door de Adviseur, een appartement gekocht.
- 2.5 De Adviseur heeft Broer op 15 juni 2016 een factuur doen toekomen. Op de factuur is het volgende opgenomen:

Betreft: conform opdracht dienstverlening dd 12-2-2015	
Factuur: Florius [REDACTED]	
Verkenning- en inventarisatiefase	€ 750,00
Adviesfase	€ 1.000,00
Bemiddelingsfase	€ 1.000,00
	-----
Totaal	€ 2.750,00

- 2.6 Broer heeft bovenstaande factuur voldaan.
- 2.7 Consument heeft in november 2016 een appartement gekocht. De Adviseur heeft voor Consument geen adviserende of bemiddelende werkzaamheden verricht.
- 2.8 Op 17 juni 2017 heeft de Adviseur Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:

*“Vandaag belde ik om te informeren hoe de stand van zaken is en werd ik onprettig verrast met de mededeling dat je in april 2017 reeds een woning hebt gekocht en online een hypotheek hebt afgesloten.*

*Sinds februari heb ik reeds veel werkzaamheden voor je verricht tot en met de bemiddeling bij BLG toe. Jouw deel (50%) van de verschuldigde 2500,00 = 1.250,00 zijn onbetaalde gebleven en wel degelijk door jou afgenomen.*

*Conform de getekende overeenkomst (zie bijlage) zijn de afgenomen diensten verschuldigd, ook bij tussentijds stoppen.*

*Ik heb de nota nog niet opgemaakt, omdat de afspraak was zodra je weer actief met een woning aan de gang ging je weer contact met mij zou opnemen.  
(...)”*

- 2.9 De Adviseur heeft Consument op 5 juli 2017 een factuur verzonden. De factuur bedraagt € 2.500,-- en betreft de offerte BLG [X].

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de factuur van 5 juli 2017 wordt ingetrokken.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mag worden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument en Broer hebben de Adviseur gezamenlijk een opdracht verstrekt en Broer heeft de factuur namens beiden voldaan. Consument is hierdoor bevrijd van de verplichtingen die voortvloeiden uit de overeenkomst van opdracht. Consument verwijst naar de artikelen 7:407 lid 1 jo. 6:7 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: ‘BW’);
  - In de overeenkomst van opdracht hebben partijen afgesproken dat de werkzaamheden zouden worden verricht tot de aankoop en financiering van één woning. De werkzaamheden die de Adviseur heeft verricht tot 15 juni 2016 maken onderdeel uit van dit project. Na deze periode heeft de Adviseur geen werkzaamheden meer verricht voor Consument en Broer;
  - de Adviseur refereert op de factuur van 15 juni 2016 naar de overeenkomst van 12 februari 2015;
  - Consument heeft de Adviseur niet toegezegd om in de toekomst gebruik te maken van de dienstverlening van de Adviseur. Consument heeft slechts toegezegd contact op te nemen met de Adviseur indien de behoefte daar was.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- in de overeenkomst van opdracht is opgenomen dat, bij tussentijds beëindigen van de opdracht, annuleringskosten in rekening gebracht zullen worden;
  - Consument heeft, na het mislukken van de gezamenlijk aankoop, mondeling toegezegd dat hij zich weer tot de Adviseur zou wenden voor advies en bemiddeling bij een hernieuwde poging tot aankoop en financiering van een woning;
  - de artikelen uit het BW waarop Consument zich beroept, zijn niet relevant. De opdracht met Broer betreft een nieuwe opdracht;
  - de Adviseur acht een gedeeltelijke vergoeding van de factuur redelijk. Het besluit van Broer en Consument om alleen een woning aan te kopen, heeft de nodige nieuwe werkzaamheden meegebracht. De werkzaamheden inzake de aankoop en financiering van een gezamenlijke woning zijn niet voldaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Centraal in deze zaak staat de vraag of de Adviseur gerechtigd was bij Consument een bedrag van €2.500,- in rekening te brengen voor het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot de offerte BLG.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij duidelijke afspraken over zijn beloning met zijn cliënten maakt, beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.
- 4.3 Door ondertekening van de overeenkomst is tussen Consument, Broer en de Adviseur een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen op grond waarvan de Adviseur een inspanningsverplichting jegens Consument en Broer heeft en Consument en Broer verplicht zijn een bedrag van € 2.750, -- aan de Adviseur te voldoen voor de te verrichten werkzaamheden. In de overeenkomst is opgenomen dat indien de opdrachtgever de overeenkomst (gedeeltelijk) intrekt, de opdrachtgever een vergoeding is verschuldigd, waarvan de hoogte afhankelijk is gesteld van de tot op dat moment door Adviseur verrichte werkzaamheden.
- 4.4 Vaststaat dat Consument en Broer advies hebben gevraagd aan de Adviseur en dat de Adviseur een advies heeft verstrekt en bij een financier heeft bemiddeld voor het bewerkstelligen van de gewenste financiering. Vaststaat eveneens dat Consument en Broer besloten hebben om na de afwijzing van de financier niet gezamenlijk een woning aan te schaffen en de opdracht bij de Adviseur hebben beëindigd. Op dat moment heeft de Adviseur geen factuur aan Consument en Broer verzonden.
- 4.5 Partijen verschillen van standpunt over de inhoud van de afspraak die zij nadien met elkaar hebben gemaakt. De Adviseur stelt dat Consument en Broer ieder een eigen woning wilden kopen en dat partijen afgesproken hebben dat de Adviseur op dat moment de advies en bemiddelingswerkzaamheden weer op zich zou nemen. Consument stelt zich echter op het standpunt dat hij enkel met de Adviseur heeft afgesproken dat hij contact met de Adviseur zou opnemen indien hij daar behoefte aan zou hebben.
- 4.6 Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij / haar stellingen moet bewijzen.

Omdat de Adviseur zich op het standpunt stelt dat hij met Consument heeft afgesproken dat Consument en Broer op een later moment een dienst van hem zouden afnemen, rust de bewijslast van die stelling op hem. Afgezien van de verklaring van de Adviseur zelf is geen ander bewijs voor zijn stelling voorhanden. De Commissie is om die reden van oordeel dat de Adviseur onvoldoende bewijs heeft geleverd. Te meer nu de Adviseur, als professioneel financieel dienstverlener, deze situatie eenvoudig had kunnen voorkomen door aan Consument duidelijke informatie te verstrekken over de consequenties van het vroegtijdig beëindigen van de opdracht en eventueel gemaakte afspraken vast te leggen. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat partijen een dergelijke afspraak zijn overeengekomen. De Commissie geeft de Adviseur dan ook in overweging om in voorkomende gevallen dergelijke opdrachten en met name de afspraken over honorarium vast te leggen.

- 4.7 De vraag die voorts voorligt, is of Broer met het voldoen van de factuur d.d. 15 juni 2016 het door Consument en Broer op grond van de overeenkomst van opdracht aan de Adviseur heeft voldaan. De Commissie is van oordeel dat dit het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.8 Niet in geschil is dat de door Consument en Broer ondertekende overeenkomst van opdracht is betrokken bij de werkzaamheden die de Adviseur medio 2016 voor Broer heeft verricht en waarvoor de Adviseur een factuur aan Broer heeft verzonden, welke Broer volledig heeft voldaan. Partijen twisten echter over de vraag of Broer hiermee ook namens Consument bevrijdend heeft betaald. Consument stelt zich op het standpunt dat Broer het verschuldigde uit de overeenkomst van opdracht door middel van het voldoen van de factuur namens beiden heeft voldaan. Consument stelt dat hij hierdoor bevrijd is van de verplichtingen die voortvloeiden uit de overeenkomst van opdracht. Naar het oordeel van de Commissie is de lezing van Consument, een redelijke lezing. Op de factuur wordt immers verwezen naar de overeenkomst van opdracht die de Adviseur met zowel Consument als Broer heeft afgesloten, het factuurbedrag komt overeen en van een andere afspraak is niet gebleken.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de factuur met datum 15 juni 2016 zo moet worden uitgelegd dat Broer hiermee, ook namens Consument, aan de verplichtingen zoals opgenomen in de overeenkomst van opdracht heeft voldaan en dat de Adviseur niet gerechtigd is om aan Consument een aanvullende factuur te versturen. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een creditfactuur aan Consument doet toekomen ten bedrage van € 2.500,--.

*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).*

*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.*