

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-787 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 mei 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Brucon Krommenie B.V., gevestigd te Assendelft, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 24 november 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend

### **Samenvatting**

Consument heeft zich bij de Commissie beklagd over de handelwijze van zijn adviseur. Deze heeft voor hem bemiddeld bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woonhuis. Consument heeft na overleg met de adviseur een koopovereenkomst ondertekend. Omdat de Bank Consument geen financiering heeft verstrekt, heeft Consument de koopovereenkomst ontbonden. Consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur niet aan zijn verplichtingen jegens Consument heeft voldaan. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat de Adviseur bij aanvang van het bemiddelingstraject had kunnen en moeten weten dat de Bank niet tot verstrekking van de hypothecaire geldlening aan Consument zou overgaan omdat zijn inkomen ontoereikend was. Consument vordert dat de adviseur de betaalde bemiddelingskosten terugbetaalt en daarnaast vordert Consument dat de adviseur veroordeeld wordt een -wegens extra verrichte werkzaamheden- nog openstaande factuur te crediteren. De adviseur heeft geen verweer gevoerd tegen de klacht, dan wel de vordering. De Commissie oordeelt dat de vordering, bij gebreke van inhoudelijk verweer, haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De Commissie wijst de vordering toe.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en
- de door Consument ingediende aanvullende stukken van 8 mei 2017.

De Adviseur is door de Commissie in de gelegenheid gesteld verweer te voeren maar heeft niet (tijdig) van die mogelijkheid gebruik gemaakt.

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 Consument heeft zich tot maart 2016 tot meerdere geldverstrekkers gewend voor het verkrijgen van een financiering voor een nog aan te kopen woning. De aanvragen voor een hypothecaire geldlening zijn door de geldverstrekkers afgewezen vanwege de inkomenspositie van Consument. Het inkomen is ontoereikend gebleken om de gewenste financiering te verkrijgen.
- 2.2 Consument heeft zich tot maart 2016 ook tot meerdere tussenpersonen gewend met de vraag of zij hulp konden bieden bij het verkrijgen van een financiering gezien de inkomenspositie van Consument.
- 2.3 In maart 2016 heeft de Adviseur op deze hulpvraag van Consument gereageerd en is het bemiddelingstraject gestart.
- 2.4 De Adviseur heeft bij aanvang van het bemiddelingstraject Consument te kennen gegeven dat de kosten voor hypotheekbemiddeling € 3.000,- bedragen. Dit is hoger dan gebruikelijk omdat hij voor Consument meer inspanningen moet verrichten. Er is geen overeenkomst van opdracht ondertekend.
- 2.5 De Adviseur heeft vanaf maart 2016 bij Consument stukken opgevraagd ten behoeve van de aanvraag.
- 2.6 De Adviseur heeft Consument twee indicatieve offertes voor twee verschillende woningen doen toekomen. De Adviseur heeft na de eerste indicatieve offerte € 1.500,- in rekening gebracht en € 1.500,- na de tweede. Consument heeft deze woningen niet geschikt bevonden en de indicatieve offertes niet ondertekend. Consument heeft de totale in rekening gebrachte som van € 3.000,- in het jaar 2016 betaald.
- 2.7 Begin 2017 heeft Consument na overleg met de Adviseur een bod uitgebracht op een woning.
- 2.8 Op 18 januari 2017 heeft Consument de koopovereenkomst getekend. De koopsom van de woning bedraagt € 196.250,-.
- 2.9 Met de verkoper van de woning is Consument een financieringsvoorbehoud overeengekomen dat zou aflopen op 16 februari 2017. De koopovereenkomst bevat een boeteclausule. De boeteclausule vermeldt dat indien de wederpartij na verloop van tijd de koopovereenkomst ontbindt, de nalatige partij in beginsel een boete verschuldigd is van 10% van de koopsom.
- 2.10 De Adviseur heeft begin 2017 ten behoeve van de financieringsaanvraag meer stukken opgevraagd bij Consument.
- 2.11 Op 9 februari 2017 heeft geldverstrekker bij Bouwe een voorlopige offerte verstrekt. De Adviseur heeft Consument een factuur gestuurd van € 1.954,15 voor extra werkzaamheden.

- 2.12 Op 11 februari 2017 heeft Consument bij de Adviseur per e-mail een klacht ingediend en heeft hij bericht dat hij de opdracht intrekt en de factuur van € 1.954,15 niet zal betalen. Verder verzoekt Consument de Adviseur tot terugbetaling van de bemiddelingskosten van € 3.000,-. Tot slot geeft Consument aan dat hij andere partijen heeft benaderd onder de druk van de naderende vervaldatum in de koopovereenkomst.
- 2.13 Op 14 februari 2017 heeft de Adviseur Consument per e-mail bericht dat hij Consument telefonisch niet kan bereiken en verzoekt hij Consument hem terug te bellen. Consument heeft hierop geantwoord dat hij alleen contact wenst via e-mail.
- 2.14 De Adviseur heeft hierop gereageerd en gesteld werkzaamheden te hebben verricht voor Consument en hem naar tevredenheid van dienst te hebben willen zijn. De Adviseur heeft in dit bericht ook aangegeven open te staan voor onderhandeling ten aanzien van de factuur van € 1.954,15.
- 2.15 Consument heeft per brief gereageerd op bovengenoemd bericht van de Adviseur. Daarin vordert Consument dat de Adviseur niet € 3.000,- maar € 1.500,- terugbetaalt. Op deze brief heeft de Adviseur niet gereageerd.
- 2.16 De aanvragen van Consument ten behoeve van de financiering zijn afgewezen.
- 2.17 De koopovereenkomst voor de woning is kort voor 16 februari 2017 ontbonden.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de bemiddelingskosten van € 3.000,-. Daarnaast vordert Consument dat de factuur ten bedrage van € 1.954,15 wordt kwijtgescholden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden door het bemiddelingstraject met Consument in te gaan wetende dat een aanvraag voor een financiering van de door Consument gewenste som niet geaccepteerd zou worden door een geldverstrekker. Het had de Adviseur kenbaar moeten zijn dat de aanvraag niet succesvol zou zijn door de inkomenspositie van Consument. Consument heeft om hulp gevraagd bij meerdere partijen en de Adviseur heeft op zijn hulpvraag gereageerd. De Adviseur heeft Consument ten onrechte in de waan gelaten dat een financiering rond zou komen en hoge kosten in rekening gebracht voor zijn werkzaamheden.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen. Allereerst merkt de Commissie op dat zij bij de beoordeling van dit geschil enkel uit kan gaan van de in het geding gebrachte stukken.

- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze 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. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.
- 4.3 Op de Adviseur rustte de verplichting om Consument zo volledig mogelijk te adviseren over de mogelijkheden om een financiering te verkrijgen voor een woning. Hoewel de Adviseur niet degene is die beslist of en zo ja, op welke voorwaarden een financiering kon worden verstrekt, lag het wel op zijn weg Consument te wijzen op concrete omstandigheden, voor zover bij de Adviseur redelijkerwijs bekend, die aanleiding zouden kunnen zijn voor afwijzing van de aanvraag door een geldverstrekkers.
- 4.4 Consument heeft aangevoerd dat de Adviseur hem heeft benaderd naar aanleiding van zijn hulpvraag en het bemiddelingstraject heeft gestart terwijl het de Adviseur kenbaar had moeten zijn dat een dergelijke aanvraag vanwege de inkomenspositie van Consument geen kans van slagen heeft. Consument heeft gesteld dat de Adviseur daarmee zijn zorgplicht heeft geschonden. Consument heeft dit onderbouwd door aan te geven dat zijn aanvraag door meerdere partijen is afgewezen en hem door meerdere tussenpersonen en geldverstrekkers is medegedeeld dat de gewenste som op basis van zijn inkomenspositie in geen geval gefinancierd zou worden door een geldverstrekker en dat de Adviseur in de woonplaats van Consument bekend staat om zijn handelspraktijken. Consument ziet zich nu, naast de teleurstelling, gesteld voor hoge bemiddelingskosten.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat het dossier geen blijk geeft van vastlegging van het advies of het klantprofiel door de Adviseur noch van een urenspecificatie van de werkzaamheden die de Adviseur heeft verricht noch van afspraken die zijn gemaakt in het geval van intrekking van de opdracht. Het dossier geeft wel blijk van het verrichten van werkzaamheden door de Adviseur. Door de bemiddelingswerkzaamheden van de Adviseur heeft Consument indicatieve offertes van geldverstrekkers mogen ontvangen echter, heeft Consument niet weersproken gesteld dat de Adviseur als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur de Consument had moeten informeren over de slagingskansen van de aanvraag en niet over had mogen gaan tot het verrichten van bemiddelingswerkzaamheden waar de Adviseur hoge kosten voor heeft gerekend. Dit is niet in het belang geweest van Consument.
- 4.6 De Commissie overweegt dat het de Adviseur is die bij uitstek in staat is om inzicht te geven in hoe hij de opdracht tot dienstverlening heeft uitgevoerd. De Adviseur heeft, alhoewel hij daartoe herhaaldelijk in de gelegenheid is gesteld, de stellingen en vordering van Consument niet (tijdig) weersproken. Uit het hierboven genoemde kan worden afgeleid dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

Bij gebreke van verweer kan op grond van het hiervoor vermelde de Commissie, nu haar de vordering niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt, niet tot een ander oordeel komen dan dat de vordering tot betaling van een bedrag van € 3.000,- en kwijtschelding van de factuur van € 1.954,15 dient te worden toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering toe.

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 3.000,- vergoedt. Daarnaast is de Adviseur gehouden de factuur ten bedrage van € 1.954,15 niet in rekening te brengen.

*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.*