

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-017  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. T.I. van Bommel-  
Scheffer, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 januari 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Drieman/Huis & Hypotheek Woerden B.V., gevestigd te Woerden, verder te noemen de  
Adviseur  
Datum uitspraak : 6 januari 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de kosten die de Adviseur maandelijks bij hem in rekening brengt voor het beheer van de hypothecaire geldlening, de overlijdensrisicoverzekering en twee bankspaarrekeningen. De vragen die spelen zijn 1) of de Adviseur een vergoeding voor beheerkosten in rekening mag brengen en zo ja waarvoor en 2) of de Adviseur op verzoek van Consument het in rekening brengen van die beheerkosten dient te beëindigen. De Geschillencommissie overweegt dat de Adviseur een wettelijke nazorgplicht heeft waarvoor Consument niet hoeft te betalen. Dat is anders voor extra beheerwerkzaamheden, waarvoor de Adviseur beheerkosten in rekening mag brengen. De overeenkomst, waarin de afspraken voor deze meeromvattende nazorg worden vastgelegd, kan Consument op ieder moment opzeggen. De Adviseur kan het opzeggen van een nazorgovereenkomst door Consument niet uitsluiten. De klacht 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;
- het verweerschrift van de Adviseur en de aanvullingen daarop van 17 april 2019 en 4 juli 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Adviseur enerzijds en Consument en zijn echtgenote anderzijds zijn in februari 2017 een opdracht tot dienstverlening overeengekomen. Op basis van die opdracht heeft de Adviseur Consument en zijn echtgenote geadviseerd over en voor hen bemiddeld bij de financiering van een nieuwe woning
- 2.2 In de opdracht tot dienstverlening is onder meer bepaald:

*“Stap 5. Nazorg/beheer*

- *Het voeren van een deugdelijke administratie van de door u afgenomen financiële producten;*
- *Beantwoorden van productinhoudelijke vragen tijdens de looptijd van de hypotheek en/of verzekering(en);*
- *Informeren over relevante wijzigingen van uw hypotheek en/of verzekering tijdens de looptijd;*
- *Voor een volledig overzicht van de nazorg verwijzen wij u naar de bijlage.*

*(...) II. Tarief en betaling*

*(...)*

*Aangezien wij nog niet precies weten welke producten er worden afgenomen, ziet u bij punt 5 (nazorg/beheer) “p.m.” staan. Sinds 1 januari 2013 mag er geen provisie meer uitbetaald worden door geldverstrekkers en/of verzekeraars. Vanaf deze datum brengen wij beheerkosten in rekening per afgenomen financieel product om de werkzaamheden genoemd bij stap 5 te kunnen uitvoeren. Tot het uitvoeren van deze werkzaamheden zijn wij wettelijk verplicht. Waar de kosten daarvoor voorheen werden gedekt door provisie, brengen wij de kosten daarvoor nu rechtstreeks bij u in rekening. Er worden alleen beheerkosten in rekening gebracht over provisieloze producten en over producten die worden aangepast en/of omgezet en waar geen provisie meer over wordt ontvangen. Mocht er toch sprake zijn van provisie betaling door een geldverstrekker of verzekeraar (denk aan producten welke zijn afgesloten vóór 01-01-2013), dan zullen wij géén beheerkosten in rekening brengen. De bedragen welke wij per product in rekening brengen kunt u vinden achter dit document. Beheerkosten betaalt u aan ons zodat wij u doorlopend de juiste diensten kunnen leveren. Er is geen sprake van een abonnement en het is niet mogelijk om de beheerkosten op te zeggen of anderszins te beëindigen. Indien u stopt met het betalen van de beheerkosten, of op andere wijze kenbaar maakt dat u niet langer bereid bent de beheerkosten te betalen, inzake een of meerdere producten, dan kunnen wij voor wat betreft die producten niet langer als adviseur optreden. Wij zullen in dat geval de relatie met u moeten beëindigen en u bent gehouden om voor het onderbrengen van de betreffende producten een andere tussenpersoon c.q. adviseur te zoeken. Het risico daarvan en de kosten daarvoor komen vanzelfsprekend volledig voor uw rekening.*

*Wij zijn bovendien gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor het overdragen van uw producten aan de adviseur van uw keuze, alsmede voor de administratieve afhandeling van ons dossier. Deze bedragen worden via automatische incasso geïnd.”*

- 2.3 Bij de opdracht tot dienstverlening is een bijlage gevoegd: “Overzicht werkzaamheden welke onder beheerkosten vallen”. In dit overzicht is per productgroep bepaald welke werkzaamheden onder de beheerkosten vallen en welk maandelijks tarief daar tegenover staat.
- 2.4 Op 25 februari 2017 hebben partijen de opdracht tot dienstverlening doorgenomen.
- 2.5 De Adviseur heeft op 21 maart 2017 een adviesrapport samengesteld. Dit adviesrapport is door Consument en zijn echtgenote ontvangen en voor akkoord ondertekend.
- 2.6 Het adviesrapport luidt onder meer:

*“Tijdens het bespreken van de opdracht tot dienstverlening hebben wij het onderwerp “nazorg” besproken. Sinds 1 januari 2013 mag er geen provisie meer uitbetaald worden door geldverstreckers en/of verzekeraars voor o.a. het voeren van beheer. Vanaf deze datum brengen wij beheerkosten per afgenomen financieel product rechtstreeks bij u in rekening. Bovengenoemde nazorg wordt van ons verlangd vanuit wetgeving (WFT). Naast wetgeving vinden ook wij het belangrijk contact met u te houden. Wilt u meer dienstverlening dan nemen wij deze dienstverlening aan op basis van urenregistratie. Tijdens ondertekening bij het aangaan van de opdracht heb ik u gewezen op de kosten. Niet alleen bij het afsluiten van de hypotheek, maar ook op de kosten tijdens de looptijd. Wat kun u van ons minimaal verwachten tijdens de looptijd?*

- *het beantwoorden van vragen over de afgenomen producten gedurende de looptijd*
- *het voeren van een deugdelijke administratie om bovengenoemde vragen te kunnen beantwoorden*
- *het informeren van (impactvolle) wijzigingen op product niveau*
- *het informeren van wijzigingen vanuit de overheid die van invloed kunnen zijn op uw afgenomen producten*
- *het begeleiden bij renteherziening (geen advies) na afloop van een rentecontract*
- *on-line klantmap*

*Beheerkosten betaalt u aan ons zodat wij u doorlopend de juiste diensten kunnen leveren. Er is geen sprake van een abonnement en het is niet mogelijk om de beheerkosten op te zeggen of anderszins te beëindigen.*

*Indien u stopt met het betalen van de beheerkosten, of op andere wijze kenbaar maakt dat u niet langer bereid bent de beheerkosten te betalen, inzake een of meerdere producten, dan kunnen wij voor wat betreft die producten niet langer als adviseur optreden. Wij zullen in dat geval de relatie met u moeten beëindigen en u bent gehouden om voor het onderbrengen van de betreffende producten een andere tussenpersoon c.q. adviseur te zoeken. Het risico daarvan en de kosten daarvoor komen vanzelfsprekend volledig voor uw rekening. Wij zijn bovendien gerechtigd om kosten in rekening te brengen voor het overdragen van uw producten aan de adviseur van uw keuze, alsmede voor de administratieve afhandeling van ons dossier. Deze bedragen worden via automatische incasso geïnd.”*

- 2.7 Consument en zijn echtgenote hebben op 20 augustus 2017 de overeenkomst met de Adviseur op basis waarvan de beheerkosten in rekening worden gebracht schriftelijk opgezegd. De Adviseur heeft deze opzegging niet gehonoreerd.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert 1) dat de overeenkomst met de Adviseur die ziet op de beheerkosten conform zijn verzoek wordt beëindigd en 2) dat de Adviseur de wettelijke nazorg blijft verlenen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De beheerkosten worden op grond van de adviesovereenkomst in rekening gebracht. De jaarlijkse beheerkosten bedragen € 123,-. Deze kosten waren vooraf niet inzichtelijk. Daarnaast is de Adviseur wettelijk verplicht deze nazorg te verrichten, zonder dat daar een vergoeding tegenover staat.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Gedurende het adviestraject heeft de Adviseur Consument (in ieder geval) in de gesprekken op 4 en 25 februari 2017 gewezen op de tarieven die zij hanteert voor nazorg. In de (door Consument ondertekende) opdracht tot dienstverlening onder fase 5 “nazorg/beheer” en de daarbij horende bijlage “Overzicht werkzaamheden welke onder beheerkosten vallen” is expliciet opgenomen welke werkzaamheden vallen onder nazorg. Ook de machtiging voor het incasseren van kosten en het adviesrapport vermelden duidelijk dat beheerkosten in rekening worden gebracht, waarvoor die kosten in rekening worden gebracht en hoe hoog die kosten zijn.

Het is niet mogelijk de doorlopende dienstverlening waarvoor beheerkosten in rekening worden gebracht stop te zetten, omdat de Adviseur een wettelijke verplichting heeft die werkzaamheden uit te voeren. Als Consument kiest voor een andere tussenpersoon, neemt die nieuwe tussenpersoon de werkzaamheden over en brengt de Adviseur geen beheerkosten voor nazorg meer in rekening.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het geschil tussen partijen ziet op de kosten die de Adviseur maandelijks bij Consument in rekening brengt voor het beheer van de hypothecaire geldlening, de overlijdensrisico-verzekering en twee bankspaarrekeningen. In totaal gaat het om een maandbedrag van € 10,25 (of € 123,- per jaar). De vragen die spelen zijn 1) of de Adviseur een vergoeding voor beheerkosten in rekening mag brengen en zo ja waarvoor en 2) of de Adviseur op verzoek van Consument het in rekening brengen van die beheerkosten dient te beëindigen.

##### *1. Staat het de Adviseur vrij bij Consument beheerkosten in rekening te brengen en zo ja waarvoor?*

- 4.2 De op de Adviseur rustende verplichtingen na het advies- en bemiddelingstraject worden in de eerste plaats ingekleurd door de in artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) verwoorde zorgplicht. De Adviseur dient bij de uitoefening van zijn beroep tegenover Consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. De omvang van die zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval, in het bijzonder de aard en inhoud van de opdracht en de belangen van Consument, voor zover kenbaar aan de Adviseur. Het staat partijen vrij afspraken te maken over de omvang van deze zorgplicht tijdens de looptijd van een financieel product en de daarmee samenhangende kosten.
- 4.3 Tussen partijen is niet in geschil dat zij tegen een vergoeding een contractuele nazorgverplichting zijn overeengekomen. De omvang van en vergoeding voor deze dienstverlening door de Adviseur is expliciet opgenomen in de adviesdocumentatie (de opdracht tot dienstverlening, de daarbij horende bijlage en het adviesrapport), is daarna door partijen besproken en voor akkoord ondertekend. De Adviseur kan voor deze contractueel overeengekomen (nazorg)werkzaamheden de overeengekomen maandelijksse beheerkosten bij Consument in rekening brengen.
- 4.4 *In de tweede plaats* rusten op de Adviseur verplichtingen op grond van publiekrecht (waaronder de Wet op het financieel toezicht, hierna: Wft). Deze publiekrechtelijke verplichtingen kunnen door partijen niet contractueel worden uitgesloten. De omvang en de eisen die aan deze werkzaamheden van de Adviseur worden gesteld, zijn terug te vinden in publiekrechtelijke (toezicht) wetgeving.

Zo bepaalt artikel 4:20 lid 3 Wft dat de Adviseur gehouden is een bepaalde vorm van doorlopende nazorg te verlenen, bestaande uit het informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie die bij het eerste advies of de bemiddeling is verstrekt. Deze vorm van nazorg is beperkter dan een tussen partijen daarboven overeen te komen vorm van nazorg. Voor deze wettelijke nazorgverplichtingen mag de Adviseur geen vergoeding bij Consument in rekening brengen.

*2. Dient de Adviseur op verzoek van Consument het in rekening brengen van beheerkosten voor nazorg te beëindigen?*

- 4.5 De nazorg valt, zo is hiervoor overwogen, uiteen in een wettelijke nazorgverplichting én een (eventueel) tussen partijen overeengekomen meeromvattende vorm van nazorg.
- 4.6 Voor de contractueel overeengekomen nazorgverplichting geldt dat deze kan worden opgezegd met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. De tussen partijen geldende rechtsverhouding kan worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht (als bedoeld in artikel 7:400 BW) en deze overeenkomst kan te allen tijde worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW). Hiervan kan niet worden afgeweken, omdat Consument een particuliere opdrachtgever is (artikel 7:408 lid jo. 7:413 lid 2 BW). De bepalingen in de adviesdocumentatie waarin het opzeggen van de beheerwerkzaamheden worden uitgesloten kunnen geen stand houden. De Commissie overweegt, bij gebreke van een tussen partijen overeengekomen opzegtermijn, dat onder deze omstandigheden een opzegtermijn van één maand redelijk is te noemen. Hierbij is van belang dat niet is gebleken dat de Adviseur voor Consument kosten heeft gemaakt die in een bepaalde periode zouden moeten worden terugverdiend of dat de Adviseur op een andere wijze schade zou lijden door deze opzegging (anders dan het missen van de afgesproken beloning). Dit betekent dat de civielrechtelijke rechtsverhouding op basis waarvan de Adviseur beheerkosten in rekening brengt per 20 september 2017 (dus één maand na de opzegging van 20 augustus 2017) is beëindigd. De Adviseur dient de door Consument betaalde beheerkosten van € 10,25 per maand vanaf 20 september 2017 tot op heden als onverschuldigd betaald aan Consument terug te betalen.
- 4.7 Voor de (kosteloze) wettelijke nazorgverplichting (op grond van artikel 4:20 lid 3 Wft) geldt dat die in dit geval bij de Adviseur blijft rusten. De Adviseur kan met de financieel dienstverlener overeenkomen dat de nazorgverplichting bij de financieel dienstverlener komt te rusten (artikel 4:21 Wft). Wat betreft de via de Adviseur tot stand gekomen overlijdensrisicoverzekering merkt de Commissie op dat artikel 4:103 Wft voorziet in de mogelijkheid van een overboeking van de portefeuille (lid 1), een (verzoek tot) intermediairwijziging (lid 2), het in eigen beheer nemen door de betreffende verzekeraar (lid 3) of een overdracht van de portefeuille (lid 4).

In deze gevallen eindigt de relatie tussen de Adviseur en Consument ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering – en daarmee eindigt ook de wettelijke nazorgverplichting van de Adviseur jegens Consument ten aanzien van deze verzekering.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat:

- de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag gelijk aan de door Consument betaalde beheerkosten vanaf 20 september 2017 tot op heden van € 10,25 per maand;
- de Adviseur gehouden blijft de wettelijke nazorg aan Consument te blijven verlenen, met inachtneming van het bepaalde in rechtsoverweging 4.7.

*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 46 van het Reglement.*