

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-089
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, terwijl mr. A.J.M. Hendriks als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Voorberg Makelaardij B.V. (Hypotheekshop Rotterdam) De
Hypotheekshop, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen: “de
Hypotheekshop”
Datum uitspraak : 17 maart 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich in verband met het afsluiten van een hypothecaire lening voor advies en bemiddeling tot Verweerder gewend. Op basis van het aantal uren dat Verweerder verwachtte aan de zaak te zullen besteden, is een prijsafspraken gemaakt. Nu door Verweerder niet gemotiveerd is betwist dat de inventarisatie- en adviesfase niet zijn doorlopen omdat Consument direct na het oriënterende gesprek heeft besloten welke lening zij wilde afsluiten, acht de Commissie het redelijk dat Verweerder de helft van de uren die hij daarvoor had begroot aan Consument vergoedt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Hypotheekshop
- de brief van de Hypotheekshop van 4 maart 2015, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende - niet betwiste - feiten.

- 2.1 Consument heeft zich tot de Hypotheekshop gewend voor advies over en bemiddeling bij het afsluiten van een hypothecaire lening.
- 2.2 Op 11 december 2013 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden. Consument heeft vervolgens op 31 december 2013 de “Opdrachtbevestiging hypotheekadvies en bemiddeling” ondertekend. Volgens de bijlage bij de opdrachtbevestiging bestonden de te verrichten werkzaamheden van de Hypotheekshop uit oriëntatie, inventarisatie, advies en bemiddeling. Voor de drie laatstgenoemde fases werd de door de Hypotheekshop te besteden tijd begroot op respectievelijk 4,2 en 9 uren.

De totale tijdsbesteding werd derhalve begroot op 15 uren tegen een uurtarief van € 129,50, hetgeen neerkwam op een totaalbedrag van € 1.942,50. Omdat Consument besloot de overlijdensrisicoverzekering zelf af te sluiten en niet via de Hypotheekshop, ontving zij een korting van € 194,50, zodat zij uiteindelijk een bedrag van € 1.748,- aan de Hypotheekshop heeft betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 777,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Dat de Hypotheekshop 9 uren aan bemiddeling heeft besteed, wordt door Consument, bij gebreke van een specificatie van de verrichte werkzaamheden, betwist.
- Nu Consument reeds direct na het oriënterend gesprek de Hypotheekshop heeft laten weten dat zij een annuïteitenhypotheek bij de Rabobank wilde afsluiten, heeft geen inventarisatie en advies plaatsgevonden, zodat de Hypotheekshop geen aanspraak kan maken op dat deel van de vergoeding dat daarop betrekking heeft.

Verweer De Hypotheekshop

3.3 De Hypotheekshop heeft de volgende verweren gevoerd:

- Zij heeft met Consument een vaste prijs voor de werkzaamheden afgesproken. Daarbij is niet overeengekomen dat, indien minder tijd aan het dossier zou worden besteed, de factuur zou worden aangepast. Omdat tevoren een prijsafspraken was gemaakt, heeft de Hypotheekshop geen urenregistratie bijgehouden, zodat zij Consument niet van een specificatie kan voorzien.
- Er is wel degelijk geïnventariseerd en geadviseerd, zodat de Hypotheekshop niet bereid is haar factuur te matigen.

4. Beoordeling

4.1 Wat betreft de uren die in rekening zijn gebracht voor de bemiddeling, is de Commissie van oordeel dat zulks blijkens de door Consument ondertekende opdrachtbevestiging tussen partijen is overeengekomen. Dat de Hypotheekshop geen specificatie van haar werkzaamheden kan overleggen, valt haar - gelet op de gemaakte prijsafspraken - niet te verwijten. Eerst wanneer sprake zou zijn van excessief declareren, zou Consument redelijkerwijs niet aan de overeenkomst kunnen worden gehouden. Daarvan is de Commissie niet gebleken.

4.2 De stelling van Consument dat, omdat zij zelf direct na het oriënterend gesprek voor een annuïteitenhypotheek van de Rabobank had gekozen, de inventarisatie- en adviesfase zijn overgeslagen, wordt door de Hypotheekshop niet gemotiveerd betwist. In dat licht acht de Commissie de helft van het bedrag dat op deze inventarisatie- en adviesfase betrekking heeft, te weten een bedrag van € 388,50, een redelijke vergoeding.

De Commissie wijst de vordering van Consument daarom gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Hypotheekshop binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 388,50.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan .