

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-267 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op: 6 februari 2015
Ingesteld door: Consument
Tegen: Bleukens Verzekeringen N.V., gevestigd te Nootdorp, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak: 16 september 2015
Aard uitspraak: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is ontevreden over de bemiddeling door de Adviseur, nu Consument zelf de aankoop van de woning heeft moeten regelen. Consument vordert creditering van de nota ad € 3.085,50, alsmede het retourneren van de documenten die Consument aan de Adviseur beschikbaar heeft gesteld. De vordering dient naar het oordeel van de Commissie toegewezen te worden nu deze niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en deze onvoldoende betwist is door de Adviseur.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- de e-mail van Verzekeraar d.d. 20 mei 2015.

De Commissie stelt vast dat dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft de Adviseur ingeschakeld om te bemiddelen bij de aankoop van een nieuwe woning.
- 2.2 Bij mail d.d. 27 januari 2015 heeft Consument de (verkopende) makelaar verzocht een aantal zaken in de concept koopakte aan te passen.
- 2.3 Omdat Consument ontevreden was over de bemiddeling van de Adviseur heeft Consument zelf de aankoop geregeld en de Adviseur te kennen gegeven niet bereid zijn welke kosten dan ook te vergoeden.
- 2.4 Op 28 januari 2015 heeft de Adviseur een nota ad € 3.085,50 verzonden met het verzoek om het bedrag binnen twee weken te betalen. Op dat moment was er nog geen sprake van een aangekochte woning.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert creditering van de nota van € 3.085,50 en ontvangst van de documenten die hij aan de Adviseur heeft overhandigd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening van de Adviseur. Consument heeft zelf de meeste contacten moeten onderhouden over de aankoop van de woning. De aankoop van de woning heeft in eerste instantie niet plaatsgevonden omdat de Adviseur dit tegen heeft gewerkt. De Adviseur heeft geen enkele dienst bewezen en is niet in de woning geweest. Daarnaast is de Adviseur respectloos omgegaan met de tegenpartij. De koop is uiteindelijk tot stand gekomen door Consument en niet door bemiddeling van de Adviseur.

Verweer Adviseur

- 3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: De opdracht van Consument was het aankopen van een woning, hetgeen door de Adviseur is uitgevoerd. Consument is gehouden voor de werkzaamheden het bedrag van € 3.085,50 te betalen.

4. Beoordeling

- 4.1 In het onderhavige geval is de belangrijkste vraag of Consument gehouden is de door de Adviseur verstuurd nota van € 3.085,50 te betalen. De Adviseur heeft in zijn verweer tegen de klacht van Consument niet voldoende onderbouwd en niet (nader) gemotiveerd waarom Consument gehouden is de nota te betalen. Niet gebleken is dat de woning door bemiddeling van de Adviseur is aangekocht. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt en dat de vordering, bij onvoldoende betwisting door de Adviseur, toegewezen dient te worden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de nota ad € 3.085,50 crediteert en de documenten retourneert die Consument aan de Adviseur beschikbaar heeft gesteld.

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.