

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-369**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. R. Knopper en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Stijkel en Schutte Assurantiën, gevestigd te Harderwijk, verder te noemen de Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 7 december 2015  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is kort voor de levering van haar nieuwe woning op de hoogte geraakt van een door haar overeengekomen vrijwillige boeterente bij verkoop. Volgens haar had de Tussenpersoon beter moeten doorvragen naar deze boeterente dan wel stukken op moeten vragen van haar hypothecaire geldlening. De Commissie overweegt dat de Tussenpersoon expliciet heeft gevraagd naar beperkende voorwaarden en dat Consument hierop, zonder enige aarzeling, heeft aangegeven dat zij deze niet was aangegaan. Dan mag van Consument worden verwacht dat zij op de hoogte is van hetgeen zij is overeengekomen. Het lag voorts op haar weg de Tussenpersoon van de benodigde stukken te voorzien. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar partner hebben in 2007 hun oude woning gekocht. De Bank heeft hen een geldlening verstrekt voor de aankoop van deze woning, waarbij partijen een vrijwillige boeterente bij vervroegde aflossing (tegen een rentekorting van 0,1%) zijn overeengekomen.
- 2.2 Consument en haar partner hebben vanaf medio 2011 met de Tussenpersoon gesproken over hun financiële situatie.

2.3 Vanaf 12 december 2012 hebben partijen contact over de advisering en bemiddeling bij de financiering van hun nieuwe woning.

2.4 De nieuwe woning is op 14 februari 2013 aan Consument en haar partner geleverd. Kort voor de overdracht is Consument op de hoogte geraakt van de door haar door verkoop van de woning verschuldigd geraakte boeterente van € 6.200,-.

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

#### *Vordering*

3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon wordt veroordeeld tot de betaling van het bedrag van € 2.800,- aan bemiddelingskosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is één dag voor de levering van de nieuwe woning op de hoogte geraakt van een boeterente bij vervroegde aflossing van de oude woning. De Tussenpersoon had de boeterente moeten opnemen in zijn advies, zodat zij daarmee rekening had kunnen houden bij de keuze van een financier voor de nieuwe woning. In de periode van het aangaan van de lening voor de oude woning hanteerde de Bank vaker vrijwillige boeterentes. De Tussenpersoon had er daarom expliciet naar moeten vragen en Consument moeten verplichten de overeenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden aan te leveren. De relevante stukken, zoals de offerte en algemene voorwaarden, had Consument eenvoudig kunnen aanleveren. Nu heeft de Tussenpersoon een advies uitgebracht op basis van een onvolledig dossier.

#### *Verweer van de Tussenpersoon*

3.3 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. In de eerste gesprekken (in 2011) heeft de Tussenpersoon Consument en haar partner verzocht zoveel mogelijk stukken aan te leveren zodat hij hun hypotheekverleden juist kon beoordelen. Consument heeft twee stukken aangeleverd, meer had zij niet voor handen. Uit deze stukken blijkt niet dat Consument heeft gekozen voor rentekorting tegen een vrijwillige boete bij verkoop. In het gesprek tussen partijen op 14 december 2012 heeft Consument aangegeven niet voor een boeterente bij verkoop te hebben gekozen, zoals opgenomen in de betreffende gespreksaantekeningen. Als Consument tijdens deze gesprekken had aangegeven niet te weten of zij voor een boeterente had gekozen, had de Tussenpersoon haar geadviseerd contact op te nemen met de Bank om haar hypotheekdossier op te vragen.

### **4. Beoordeling**

4.1 Het is niet in geschil dat Consument medio 2011 contact heeft gezocht met de Tussenpersoon. Zij heeft de Tussenpersoon verzocht haar financiële situatie te bekijken en heeft in dat kader twee stukken aangeleverd. Deze stukken heeft de Tussenpersoon als bijlage 2 bij zijn verweer gevoegd. Eind 2012 heeft Consument de Tussenpersoon verzocht advies- en bemiddelwerkzaamheden uit te voeren ten behoeve van de financiering van de nieuwe woning. Kort voor de overdracht van de nieuwe woning is Consument geconfronteerd met een boeterente van € 6.200,-.

- 4.2 De vraag die partijen verdeeld houdt is of de Tussenpersoon voldoende heeft doorgevraagd naar en Consument bewust heeft gemaakt van de door Consument overeengekomen vrijwillige boeterente bij verkoop van de oude woning ad € 6.200,-.
- 4.3 De Commissie overweegt dat voor de beoordeling van voornoemde vraag het volgende van belang is. Vaststaat dat de Tussenpersoon in een adviesgesprek met Consument op 14 december 2012 heeft gevraagd naar door haar met de Bank overeengekomen beperkende voorwaarden. Dit is niet alleen opgenomen in het door Consument betwiste gespreksverslag (zoals overgelegd als bijlage 7 bij het verweerschrift), maar ook door Consument ter zitting bevestigd. Consument heeft de Tussenpersoon geantwoord dat zij geen beperkende voorwaarden met Bank was aangegaan. Achteraf is het Consument gebleken dat zij een apart formulier heeft ondertekend waarmee zij akkoord is gegaan met een boeterente bij verkoop van de woning tegen een rentekorting van 0,10%. Consument had dit formulier opgeborgen in een ordner, welke ordner zij naar de zitting had meegebracht. Zij was hiervan niet op de hoogte tijdens het met de Tussenpersoon gevoerde adviesgesprek. Dat Consument niet van de met de Bank overeengekomen boeterente bij verkoop op de hoogte was kan de Tussenpersoon niet worden tegengeworpen. Door Consument expliciet te vragen naar de beperkende voorwaarden heeft hij Consument voldoende attent gemaakt op de mogelijkheid van deze voorwaarden. Dit had voor Consument aanleiding kunnen zijn de eigenschappen van de bestaande financiering te bekijken en dit zo nodig aan de Tussenpersoon terug te koppelen. Daarbij is van belang dat Consument zonder enige twijfel te uiten heeft geantwoord dat zij geen beperkende voorwaarden was overeengekomen. Indien zij hierover twijfel had geuit naar de Tussenpersoon, had hij wel door moeten vragen en aanvullende informatie bij de Bank of Consument moeten opvragen, gelijk de Tussenpersoon erkent.
- 4.4 Consument stelt tevens dat de Tussenpersoon haar niet heeft kunnen adviseren op basis van door haar in 2011 overgelegde indicatieve stukken, maar dat hij om meer informatie over de financiering van de oude woning had moeten vragen. De Commissie volgt Consument hierin niet. De door Consument aangeleverde stukken in combinatie met de door haar gedane mededelingen zijn in beginsel voldoende om haar van een gedegen en goed onderbouwd advies te voorzien. Van een Tussenpersoon hoeft niet te worden verwacht dat hij - indien hij uitdrukkelijk naar beperkende voorwaarden vraagt - ondanks de uitdrukkelijk ontkennende mededelingen van Consument toch nog nadere informatie opvraagt.
- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat de Tussenpersoon Consument van deugdelijk advies heeft voorzien. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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)*