

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-205 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. N. Bouwman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 september 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 3 mei 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

in de overeenkomst is bepaald dat Consument voor de dienstverlening van de Adviseur een vast honorarium verschuldigd is van € 2.000,-. Echter, ook is in de overeenkomst opgenomen dat Consument geen bedrag verschuldigd is op het moment dat de bemiddeling van de Adviseur niet heeft geleid tot het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Consument heeft in casus besloten de overeenkomst te beëindigen alvorens een lening is verstrekt. De Commissie oordeelt dat het bedrag van € 2.000,-, dat Consument binnen de daarvoor gestelde termijn van 90 dagen heeft betaald, onverschuldigd is betaald.

I. 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 Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en 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 feiten.

2.1 Consument heeft op 22 oktober 2014 een Overeenkomst Opdracht Hypotheken (hierna: 'Overeenkomst') gesloten met de Adviseur in verband met het adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheekovereenkomst. Consument is voor deze dienstverlening met de Adviseur een honorarium van € 2.000,- overeengekomen. De nota diende Consument binnen 90 dagen na factuurdatum te voldoen. In de Overeenkomst is het volgende opgenomen:

'Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u, voordat bemiddeling door Goedkopehypotheek.nl VOF heeft geleid tot afsluiting door u van een hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Goedkopehypotheek.nl bent u een honorarium verschuldigd van € 0,-. Daarvoor ontvangt u dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd (...)

- 2.2 De Adviseur heeft op 11 januari 2015 een omzettingsverzoek ingediend bij CMIS voor een CMIS Basis Hypotheek ad € 206.000,-. De nota ad € 2.000,- heeft Consument begin maart 2015 voldaan.
- 2.3 CMIS heeft op 2 april 2015 een offerte uitgebracht. De Adviseur laat per e-mail op 16 april 2015 aan Consument weten dat de offerte verkeerd is opgemaakt. Consument stemt niet in met de offerte en wil dat die alsnog conform de afspraken wordt opgemaakt.
- 2.4 Op 15 mei 2015 stuurt Consument een e-mail aan de Adviseur, omdat zij een maand niets heeft vernomen. De Adviseur geeft aan de kwestie netjes te willen afwikkelen.
- 2.5 Op 19 mei 2015 laat de Adviseur weten dat het dossier is overgedragen aan een andere medewerker. Consument laat opnieuw bij e-mail op 19 mei 2015 weten dat zij niet tevreden is met de gang van zaken en dat zij de Overeenkomst wenst te beëindigen. Zij wenst het honorarium van € 2.000,- binnen 7 dagen op haar rekening te ontvangen.
- 2.6 Bij e-mail van 10 juni 2015 laat Consument aan de Adviseur weten de gehele opdracht voortijdig te willen beëindigen. Zij verzoekt nogmaals het honorarium van € 2.000,- aan haar over te maken.
- 2.7 Bij brief van 30 juni 2015 laat (de gemachtigde van) Consument opnieuw het volgende weten:

'Zoals u kunt lezen beëindigt cliënte de met u gesloten overeenkomst en vordert het bedrag, te weten € 2.000,-, dat zij reeds heeft voldaan, terug. De overeenkomst opdracht hypotheeken geeft de mogelijkheid tot voortijdige kosteloze beëindiging van de opdracht. Voor de volledigheid zend ik u bijgaand een afschrift van de overeenkomst.'

- 2.8 De Adviseur laat vervolgens bij e-mail van 30 juni 2015 het volgende weten:

'[Consument] heeft onze factuur betaald en daarmee erkend dat er voldaan is aan de inspanningsverplichting. Sterker nog, ons bedrijf heeft tot tweemaal toe een nieuwe adviseur aangeboden aan mevrouw. Van die diensten heeft mevrouw kennelijk geen gebruik willen maken. Overigens staan wij nog steeds open om de zaak door een andere adviseur van ons bedrijf op te laten pakken.'

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert creditering van het bedrag van € 2.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Overeenkomst zoals tussen partijen gesloten biedt de mogelijkheid de overeenkomst voortijdig te beëindigen. In dat geval zou € 0,- verschuldigd zijn. Zo is het bij het aangaan van de overeenkomst ook besproken. De vraag of de Adviseur wel of niet aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan is hierbij niet relevant.
- Consument diende de nota binnen 90 dagen te betalen. Betaling van de nota staat los van het al dan niet tevreden zijn over de werkzaamheden. Op het moment dat Consument de nota betaalde lag er nog steeds geen offerte. De Overeenkomst was door de Adviseur nog niet nagekomen. Bovendien houdt betaling van een factuur tijdens een nog lopende overeenkomst overigens nooit een erkenning in.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft het volgende verweer gevoerd.

- Er is wel degelijk contact geweest. Consument ging niet akkoord met de offerte en wenste een andere oplossing. De Adviseur betreurt de gang van zaken conform ingediend aanvraagformulier, maar kan hiervoor niet aansprakelijk gehouden worden. Er is een opdracht tot dienstverlening getekend waarbij een bedrag van € 2.000,- is overeengekomen. Consument heeft de nota voldaan en daarmee erkend dat er voldaan is aan de inspanningsverplichting. Consument heeft ingestemd met deze inspanningsverplichting welke in de Overeenkomst staat vermeld, anders had zij de nota niet voldaan. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft de Adviseur alsnog aangeboden iemand naar de zaak te laten kijken. Hiervan wenste Consument geen gebruik te maken.

4. Beoordeling

4.1 Consument is met de Adviseur een Overeenkomst aangegaan, waarin onder andere is opgenomen welke werkzaamheden de Adviseur voor Consument gaat verrichten, welk (vast) honorarium zij voor haar dienstverlening in rekening brengt en welk bedrag Consument verschuldigd is als zij de Overeenkomst van 22 oktober 2014 zelf voortijdig beëindigt. In de Overeenkomst is onder het kopje voortijdige beëindiging overeenkomst opgenomen dat Consument een bedrag van € 0,- verschuldigd is op het moment dat Consument beslist - voordat de bemiddeling van de Adviseur heeft geleid tot het afsluiten van een hypothecaire geldlening - geen gebruik meer te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten. In casus heeft Consument de Overeenkomst beëindigd voordat de hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. Er was op dat moment zelfs nog geen juiste offerte aan Consument aangeboden. Dit betekent dat Consument € 0,- verschuldigd is aan de Adviseur.

4.2 De stelling van de Adviseur – dat Consument de nota heeft betaald en daarmee heeft erkend dat aan de inspanningsverplichting is voldaan– kan de Commissie niet volgen. Dat de Adviseur zich ingespannen heeft werkzaamheden voor Consument te verrichten staat los van het feit dat de benodigde financiering nimmer rond is gekomen. Nu in de Overeenkomst expliciet is opgenomen dat geen honorarium verschuldigd is wanneer de hypothecaire financiering niet tot stand komt, is er geen grondslag voor het in rekening brengen van het honorarium en moet het bedrag van € 2.000,- dat door Consument al is voldaan als onverschuldigde betaling worden aangemerkt. De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

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 van € 2.000,-.

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.