

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-217 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Goedkopehypotheek.nl VOF, gevestigd te Kuinre, verder te noemen: Adviseur
Datum uitspraak : 17 mei 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

gelet op de gegeven feiten en omstandigheden in deze klachtprocedure is consument tot voldoening van de annuleringsvergoeding zoals opgenomen in de opdracht tot hypothecair advies en bemiddeling, niet gehouden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de adviseur met bijlagen;
- de repliek;

De Commissie stelt vast dat de adviseur onder toezending van de repliek van de mogelijkheid dupliek in te dienen geen gebruik heeft gemaakt dan wel anderszins heeft gereageerd.

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 Op 12 februari 2015 verlenen Consument en zijn echtgenote Adviseur opdracht tot advies en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire overeenkomst van geldlening ter financiering van de aankoop van een bestaande woning tegen betaling van een vergoeding van € 4.000,00.

2.2 In de overeenkomst van opdracht is over een voortijdige beëindiging van de opdracht het volgende bepaald: *“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 VOF bent u een honorarium verschuldigd van € 4.000,00. Daarvoor ontvangt u dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd. Als uitzondering hierop geldt dat u binnen een termijn van acht dagen na ondertekening van deze overeenkomst kosteloos kunt annuleren”.*

- 2.3 Aan dit onderdeel van de overeenkomst hebben partijen de volgende handgeschreven bepaling toegevoegd *“Indien de financiering niet tot stand komt betaalt de klant de daadwerkelijke gemaakte kosten met een max van € 500,00”*.
- 2.4 Op 23 maart 2015 stuurt de gemachtigde van Consument Adviseur een e-mail waarin staat, voor zover relevant, *“Vriendelijk verzoek ons te berichten over de voortgang inzake het door uw organisatie uit te werken hypotheekadvies. Inmiddels is er geruime tijd verstreken sinds 16 februari en er is nog niets gecommuniceerd. Behoudens het verzenden van de betwiste factuur aan EDR Works. De huidige gang van zaken sluit allerminst aan bij de gewekte verwachtingen van cliënt. De vraag doet zich nu dan ook voor in hoeverre het zinvol is deze wijze van dienstverlening nog te continueren?”*.
- 2.5 Hierop stuurt Adviseur de gemachtigde van Consument een e-mail (23 maart te 11:28 uur). Deze mail, zo bericht Adviseur, is Consument eerder en wel op 19 februari 2015 om 12:45 uur toegestuurd. In de mail ontvangt Consument informatie over het factureringsproces. Onder het kopje *“Advies- en annuleringskosten”*, is vermeld dat de op de opdracht vermelde annuleringskosten *“altijd”* verschuldigd zullen zijn, ook in het geval de overeenkomst van opdracht wordt ingetrokken.
- 2.6 Per aangetekende brief van 27 maart 2015 schrijft de gemachtigde namens Consument dat op de hiervoor genoemde mail *“tot op heden elke vorm van communicatie”* is uitgebleven reden waarom de overeenkomst is geannuleerd en om toezending van een creditnota wordt gevraagd omdat Consument niet tot betaling van enig bedrag zal overgaan.
- 2.7 Vervolgens wordt door Consument een advocaat ingeschakeld. Deze advocaat stelt Adviseur (e-mail van 24 april 2015) in gebreke en verleent hem een allerlaatste termijn van zeven dagen. De advocaat vraagt om toezending van de hypotheekoffertes en de daaraan ten grondslag liggende adviezen.
- 2.8 Naar aanleiding hiervan antwoordt Adviseur (e-mail van 30 april 2015 om 23:50 uur) de volgende dag een reactie te zullen mailen.
- 2.9 Enkele dagen later schrijft de advocaat (e-mail van 4 juni 2015 om 10:15 uur) dat wegens het uitblijven van enige respons de overeenkomst van opdracht is ontbonden. Omdat door Adviseur geen werkzaamheden zijn verricht zal Consument niet tot betaling van de nota overgaan, aldus de advocaat.
- 2.10 Daags daarna (5 juni 2015) vindt een gesprek tussen Adviseur en de gemachtigde van Consument plaats. In een e-mail van diezelfde datum stelt Adviseur dat Consument vanwege de annulering van de overeenkomst en de reeds verrichte werkzaamheden (bespreking, opstellen van adviesrapport, opvragen van een tweetal offertes) € 500,00 is verschuldigd.
- 2.11 Anderhalve week later bericht Adviseur (e-mail van 16 juni om 17:01 uur) de gemachtigde dat de openstaande factuur met een bedrag van € 3.500,00 is gecrediteerd.

- 2.12 ZZZ, zijnde de partij aan wie Adviseur het facturatieproces heeft overgedragen maant Consument schriftelijk (6 juli 2015) een bedrag van € 500,00 te betalen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat hij de factuur van € 500,00 niet verschuldigd is en hem daarvoor een creditnota zal worden toegezonden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst van opdracht toerekenbaar tekort geschoten. Buiten één oriënterend gesprek zijn er geen werkzaamheden verricht. Daarbij zijn de doelstellingen van Consument niet geïnventariseerd, is zijn actuele financiële positie niet in kaart gebracht en is de financiële haalbaarheid van de financieringswens van Consument niet getoetst. Het enige dat Adviseur buiten het eerste gesprek om heeft gedaan is het opvragen van de jaarrekeningen bij de boekhouder van Consument. Adviseur reageert niet, zeer verlaat of niet inhoudelijk op verzoeken over de stand van zaken. Meer dan eens is gevraagd om toezending van rapporten en of offertes, doch zonder resultaat. Dit alles terwijl ZZZ, aan wie de facturatie van de factuur is overgedragen, Consument tot betaling aanmaant.

Verweer Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken en acht Consument gehouden de nota ter zake annuleringskosten ad € 500,00 te voldoen. Adviseur stelt een inventarisatie te hebben uitgevoerd, een adviesrapport te hebben opgesteld en een financieringsaanvraag bij twee geldverstrekkers te hebben ingediend. Beide aanvragen zijn afgewezen, aldus Adviseur.
- 3.4 Adviseur heeft overgelegd een aan Consument gerichte afwijzingsbrief van een geldverstrekker X gedateerd 11 maart 2015. In deze brief is verwezen naar een financieringsaanvraag van 4 maart 2015 en is vermeld dat Consument voor meer informatie contact kan opnemen met zijn adviseur.
- 3.5 Voorts heeft Adviseur overgelegd een adviesrapport waarin Consument geadviseerd wordt de financiering bij geldverstrekker X onder te brengen.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen hebben afgesproken dat als de financiering niet tot stand komt Consument de daadwerkelijk gemaakte kosten, gemaximeerd tot een bedrag van € 500,00, zal dienen te betalen. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of Consument, gegeven de specifieke feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, gehouden is dit bedrag te voldoen.

- 4.2 In dat verband klaagt Consument over de wijze waarop Adviseur aan de verleende opdracht invulling heeft gegeven. Werkzaamheden, met uitzondering van een eerste gesprek en het opvragen van jaarstukken bij de boekhouder, zijn niet verricht en informatie over de (inhoudelijke en/of procedurele) stand van zaken is niet verstrekt, aldus Consument.
- 4.3 Adviseur heeft ter zake, voor het eerst in de onderhavige procedure, enkele stukken overgelegd. Dienaangaande overweegt de Commissie als volgt.
- 4.4 Uit de overgelegde afwijzingsbrief van geldverstrekker X van 11 maart 2015 leidt de Commissie af dat Adviseur een financieringsaanvraag heeft ingediend. Op deze aanvraag heeft de geldverstrekker, zo volgt uit deze brief, negatief beslist. De Commissie stelt derhalve vast dat Adviseur ter uitvoering van de verleende opdracht werkzaamheden heeft verricht.
- 4.5 Of, zoals Adviseur stelt, de verrichte werkzaamheden ook nog een tweede financieringsaanvraag omvatten, is door de Commissie, vanwege het ontbreken van enige onderbouwing, niet vast te stellen. De Commissie gaat dan ook hieraan voorbij.
- 4.6 Hiernaast stelt de Commissie vast dat Adviseur niet dan wel onvoldoende heeft weersproken Consument over de inhoudelijke en/of procedurele stand van zaken, ondanks de meer dan eens en uitdrukkelijke verzoeken van de door Consument ingeschakelde derden, niet eerder dan in de onderhavige procedure enige informatie te hebben verschaft.
- 4.7 Dit terwijl Adviseur reeds voordat de gemachtigde van Consument hem voor de eerste keer benaderde (zie 2.4), in bezit was van de afwijzing van de financieringsaanvraag door geldverstrekker X.
- 4.8 Het is naar het oordeel van de Commissie onder de in rechtsoverwegingen 4.3 tot en met 4.7 genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op de tussen partijen overeengekomen annuleringsvergoeding. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument niet tot betaling daarvan is verplicht.

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 een creditnota stuurt, dan wel laat versturen, voor een bedrag van € 500,00.

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.