

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-427 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : De heer A. van Zanten, h.o.d.n. Zeker van Zanten, gevestigd te Roelofarendsveen,
verder te noemen Zeker van Zanten
Datum uitspraak : 15 september 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in haar dienstverlening. De tussenpersoon heeft ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe de stelling niet betwist. De vordering van consument, met uitzondering van de immateriele schadevergoeding, komt de Commissie op basis van de beschikbare stukken dan ook niet onrechtmatig of ongegrond voor.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen.
- het verweer van Zeker van Zanten ontbreekt, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld. Ook na meerdere herinneringen bleef het verweer van Zeker van Zanten uit.

De Commissie stelt vast dat de uitspraak niet bindend is, omdat Zeker van Zanten ten tijde van diens aansluiting voor niet bindend advies had gekozen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 22 oktober 2015 heeft Zeker van Zanten Consument geadviseerd over een hypothecaire geldlening. Zeker van Zanten heeft onder meer aangegeven dat Consument zonder enig probleem een hypothecaire geldlening kan krijgen bij de koop van een woning van ongeveer €170.000,00. Hierbij heeft geen inventarisatie van de financiële situatie van Consument plaatsgevonden. Ook is geen risicoprofiel opgemaakt. Consument en zijn partner hadden destijds een 0-urencontract.
- 2.2 Op 11 november 2015 heeft consument de koopakte voor een woning ondertekend. De koopsom bedraagt €170.000,00.
- 2.3 Zeker van Zanten heeft vervolgens een hypotheekaanvraag bij een geldverstrekker ingediend. De verstrekte offerte is door Consument ondertekend.
- 2.4 De passeerdatum is 30 december 2015.
- 2.5 Ook na de passeerdatum heeft Zeker van Zanten Consument verzocht om aanvullende stukken en gegevens aan te leveren. Uit emailberichten, sms-berichten en WhatsApp-berichten blijkt dat Zeker van Zanten slecht te bereiken was voor Consument. De communicatie verliep niet goed.

- 2.6 Op 31 december 2015 heeft de verkopende partij Consument in gebreke gesteld. De notaris en een andere tussenpersoon hebben Consument geholpen bij het verkrijgen van de financiering.
- 2.7 Op de aanvullende nota van de notaris staat onder meer het volgende vermeld:
*“Kosten (inclusief BTW)
Extra werkzaamheden in verband met het ontbreken van de hypotheekopdracht voor de passeerdatum 30 december 2015 met als gevolg dat de overdracht uiteindelijk plaats heeft kunnen vinden op 5 februari 2016, waarvan reeds in rekening gebracht € 500,00 (op het honorarium van de hypotheekakte), derhalve nog te voldoen
De extra werkzaamheden hebben bestaan uit het (bijna) iedere dag telefonisch contact met u, met de diverse verkopers, de makelaar, uw geldverstrekker uw oorspronkelijke tussenpersoon de heer Van Zanten, uw huidige tussenpersoon, alsmede het bijbehorende mailverkeer en het opmaken van deze declaratie (...)”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding van €5.277,81, bestaande uit: aanvullende notariskosten €1.423,56 en €1.540,33, bemiddelingskosten nieuwe tussenpersoon €2.250,00, kilometervergoeding voor het aanleveren van stukken €19,00, telefoonkosten €45,00. Tevens vordert Consument een vergoeding voor immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Zeker van Zanten als adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Door de werkwijze en het slechte advies van Zeker van Zanten is de aankoop van de woning pas een maand later gerealiseerd. De tussenpersoon heeft Consument niet volledig, tijdig en ter zake kundig geïnformeerd.
 - Zeker van Zanten was slecht bereikbaar terwijl zij op de hoogte was van de passeerdatum. Dit blijkt uit de verschillende berichten.
 - Omdat Zeker van Zanten haar werk niet naar behoren uitvoerde, was de hulp van de notaris en een nieuwe tussenpersoon nodig.
 - De toezegging van een hypothecaire geldlening op basis van de inkomensgegevens klopte niet.

Verweer Zeker van Zanten

- 3.3 Zeker van Zanten heeft de stellingen van Consument niet betwist.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de klacht van Consument ten tijde van de aansluiting van Zeker van Zanten bij het Kifid is ontstaan. Op grond van artikel 60 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening is de Commissie bevoegd de klacht tegen voormalig aangeslotene te beoordelen.
- 4.2 Consument heeft gesteld dat Zeker van Zanten is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. Vaststaat dat Zeker van Zanten de stellingen van Consument niet heeft betwist.
- 4.3 De vordering van Consument, met uitzondering van de immateriële schadevergoeding, komt de Commissie op basis van de beschikbare stukken dan ook niet onrechtmatig of ongegrond voor. Immateriële schadevergoeding is niet van toepassing op onderhavige geval.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Zeker van Zanten binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €5.277,81.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.