

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-430 (mr. E.L.A van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz als secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Michel Pfeil, t.h.o.d.n. De Hypotheekshop, gevestigd te Leiden,
verder te noemen De Hypotheekshop
Datum uitspraak : 19 september 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft het serviceabonnement beëindigd. Ten onrechte bleef de tussenpersoon bedragen hiervoor innen. De vordering van consument is toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- De Hypotheekshop heeft, ondanks verzoek en herinnering daartoe, geen verweer gevoerd.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. De uitspraak is niet-bindend, omdat De Hypotheekshop voor niet-bindend is aangesloten bij het Kifid.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2011 heeft Consument door bemiddeling van De Hypotheekshop een hypothecaire geldlening afgesloten. Daarbij is tevens een zogenoemde APK service hypotheek bij De Hypotheekshop afgesloten. Volgens de overeenkomst van opdracht zorgt De Hypotheekshop continu en periodiek voor een afstemming van het hypotheekadvies en de persoonlijke situatie van consument. Consument betaalt iedere maand via automatische incasso €10,00 voor deze dienst van De Hypotheekshop.
- 2.2 Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van De Hypotheekshop toepassing. In artikel 6.1 staat onder meer vermeld dat in geval van beëindiging van de geadviseerde producten of intermediairwijziging de APK en de maandelijkse betaling daarvan eindigt. De opdrachtgever dient op het kantoor van De Hypotheek Shop een afstandsverklaring te tekenen bij beëindiging APK.
- 2.3 Bij brief van 15 januari 2016 heeft Consument de overeenkomst voor APK beëindigd.
- 2.4 Bij brief van 18 januari 2016 heeft De Hypotheek Shop de opzegging van dit serviceabonnement bevestigd.
- 2.5 Ondanks de beëindiging van de overeenkomst voor APK hebben toch afschrijvingen plaatsgevonden op 27 januari 2016, 26 februari 2016 en 29 maart 2016.

- 2.6 Op verzoek van Consument heeft zijn bank de afschrijvingen van 26 februari 2016 en 29 maart 2016 teruggeboekt.
- 2.7 Per e-mailbericht van 26 februari 2016 en 7 maart 2016 heeft Consument De Hypotheekshop geïnformeerd over de incasso's die nog steeds plaatsvonden.
- 2.8 Per e-mail van 8 maart 2016 heeft De Hypotheekshop Consument bericht dat de incasso's zullen stoppen en dat Consument geen aanmaningen meer zal krijgen.
- 2.9 Op 30 maart 2016 heeft Consument een aanmaning ontvangen over de maandelijkse betaling van 26 februari 2016. Hierbij zijn incassokosten in rekening gebracht met een totaalbedrag van €28,21.
- 2.10 Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend bij De Hypotheekshop. Per e-mail van 31 maart 2016 heeft De Hypotheekshop aangegeven dat alle incasso's stopgezet zullen worden.
- 2.11 Op 5 april 2016 heeft Consument van De Hypotheekshop een betalingsherinnering ontvangen voor een bedrag van €10,06 voor de maandelijkse betaling van 29 maart 2016.
- 2.12 Op 9 april 2016 is Consument gesommeerd tot betaling voor een bedrag dat inmiddels was opgelopen tot €58,46. Consument heeft telefonisch contact opgenomen met De Hypotheekshop. De Hypotheekshop heeft toegezegd dat de incasso's worden beëindigd.
- 2.13 Op 12 april 2016 heeft het incassobureau €10,06 gestort op de rekening van Consument.
- 2.14 Vervolgens heeft Consument meerdere malen telefonisch contact gehad met het incassobureau. Het incassobureau heeft aangegeven dat De Hypotheekshop op de hoogte is van alle handelingen van het incassobureau. Volgens het incassobureau waren er nog twee openstaande vorderingen. Ook heeft De Hypotheekshop niet bij het incassobureau gemeld dat deze vorderingen dienen te vervallen.
- 2.15 Om verder oplopende kosten te voorkomen heeft Consument op 14 april 2016 een bedrag van €58,46 en een bedrag van €10,06 overgemaakt naar het incassobureau.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert het volgende:

- Beëindiging van alle incasso's met betrekking tot de onterechte vorderingen en een schriftelijke bevestiging daarvan.
- Restitutie van de onterechte afschrijving van €10,06 op 27 januari 2016, vermeerderd met de wettelijke rente.
- Restitutie van het totaalbedrag van €68,52, dat door Consument onverplicht is voldaan, vermeerderd met de wettelijke rente.
- Genoegdoening voor de veroorzaakte hinder.
- Betaling van proceskosten ad €100,00, ervan uitgaande dat een hoorzitting zal plaatsvinden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Hypotheekshop handelt onrechtmatig door bedragen te innen voor de zogenoemde APK na beëindiging van de overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ondanks de beëindiging van de overeenkomst voor APK en ondanks de diverse toezeggingen blijft De Hypotheekshop bedragen innen voor de APK.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling doet zich de vraag voor of De Hypotheekshop ten onrechte bedragen heeft geïnd voor het serviceabonnement. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Consument had een overeenkomst voor de APK gesloten met De Hypotheekshop. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van De Hypotheekshop van toepassing. Daarin is bepaald dat de opdrachtgever bij het beëindigen van de APK op het kantoor van De Hypotheekshop een afstandsverklaring dient te ondertekenen. Nu consument meerdere malen per brief heeft aangegeven de overeenkomst voor de APK te willen beëindigen en De Hypotheekshop deze wijze van beëindiging van de overeenkomst heeft geaccepteerd door schriftelijke en telefonisch toezeggingen, kan dit worden aangemerkt als een afstandsverklaring zoals vermeld in artikel 6.1 van de voorwaarden. Dit betekent dat de overeenkomst is beëindigd door Consument. Derhalve is er geen overeenkomst meer op grond waarvan De Hypotheek Shop bedragen mag innen voor het serviceabonnement. Dit betekent dat De Hypotheekshop onrechtmatig handelt jegens Consument.
- 4.3 De vordering van Consument, met uitzondering van de proceskosten voor een hoorzitting en een genoegdoening voor de veroorzaakte hinder, komt de Commissie op basis van de beschikbare stukken dan ook niet onrechtmatig of ongegrond voor. Hoewel de Commissie begrijpt dat onderhavige situatie bijzonder vervelend is geweest voor Consument, is de veroorzaakte hinder geen grond voor een rechtens toewijsbare vordering.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat De Hypotheekshop binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €10,06, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 27 januari 2016 tot aan de dag van algehele voldoening, een bedrag van €68,52, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 14 april 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.