

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-126 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : André Van Gurp Verzekeringen V.O.F., gevestigd te Breda, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 16 februari 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend

### **Samenvatting**

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend met het verzoek hem te adviseren over en te bemiddelen bij de totstandkoming van een nieuw rentecontact bij dezelfde geldverstrekker. Door omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de Adviseur liggen, was het niet mogelijk een nieuw rentecontract aan te gaan. Nu de Adviseur wel werkzaamheden heeft verricht heeft hij Consument een factuur ad € 1.500,- gezonden. Consument heeft tegenover de Adviseur zijn beklag gedaan over de hoogte van de factuur. Consument heeft niet gekregen wat hij wenste, namelijk een lagere hypotheekrente, maar is wel een bedrag verschuldigd voor de door de Adviseur verrichte werkzaamheden. Naar aanleiding van de klacht heeft de Adviseur aangeboden de factuur te verlagen naar € 1.200,-. Dit aanbod is door Consument geaccepteerd. Dat betekent dat er een vaststellingsovereenkomst tot stand is gekomen waaruit voor beide partijen rechten en verplichtingen voortvloeien. In dit concrete geval betekent dat, dat beide partijen aan het nader overeengekomen bedrag van €1.200,- gebonden zijn.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Begin maart 2016 is er tussen Consument en de Adviseur telefonisch contact geweest. Tijdens dat gesprek heeft de Adviseur aan Consument gevraagd of hij zijn huidige rentecontract wenste te wijzigen om zodoende gebruik te kunnen maken van de huidige lage rentestand.
- 2.2 Op 11 maart 2016 heeft een vervolgspraak plaatsgevonden. Het betrof een vrijblijvend hypotheekadviesgesprek. Toen is aan de hand van de door Consument aangeleverde gegevens vastgesteld dat wijziging van het rentecontract mogelijk was.

- 2.3 Op 22 maart 2016 is tussen partijen een overeenkomst van opdracht gesloten.
- 2.4 Begin april 2016 heeft de Adviseur een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker.
- 2.5 Bij mail van 27 april 2016 heeft de geldverstrekker de Adviseur laten weten dat de aanvraag was afgewezen. Daarna is tussen partijen discussie ontstaan over betaling van de aan Consument gezonden factuur ad € 1.500,-, die hij te hoog vond, en waarover hij zijn beklag heeft gedaan.
- 2.6 De Adviseur heeft bij mail van 7 juli 2016 het volgende voorgesteld:  
*“[...] Vanwege onze 10 jarige altijd prettige samenwerking willen wij het bedrag verlagen naar € 1.200 inclusief inkomstenbelasting. [...] Daarnaast willen wij je ook de optie bieden het bedrag in 3 termijnen te betalen.”*
- 2.7 Op 28 juli 2016 heeft Consument aan de Adviseur het volgende gemaild:  
*“Het eerste termijn van € 400,- is overgemaakt de volgende termijnen volgen.  
Tweede termijn € 400,- 27 aug 2016  
Derde termijn € 400,- 27 sept 2016”.*

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert restitutie van het reeds door hem betaalde factuurbedrag ad € 1.200,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Consument voert hiertoe het volgende aan:
- de Adviseur was ervan overtuigd dat oversluiten tot de mogelijkheden behoorde;
  - indien de Adviseur in fase 1 en 2 van het werk beter zou hebben geïnventariseerd, dan was hij er eerder achter gekomen dat het hypotheekdossier van Consument in het verleden in behandeling was geweest bij de afdeling Bijzonder Beheer van de geldverstrekker.
  - In dat geval had de Adviseur ook minder werkzaamheden behoeven te verrichten en zou de factuur minder hoog zijn uitgevallen.

#### *Verweer van de Adviseur*

- 3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie komt op grond van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, tot de volgende conclusie: in het onderhavige geval is er sprake van een aanbod en een aanvaarding daarvan. Immers, bij mail van 7 juli 2016 schrijft de Adviseur dat hij bereid is het factuurbedrag te verlagen naar € 1.200,- en dat Consument dat bedrag in drie termijnen mag betalen.

Consument heeft in antwoord daarop op 28 juli 2016 geschreven dat de eerste termijn was overgemaakt en dat de overige termijnen nog zouden volgen. De bereikte overeenstemming valt als een vaststellingsovereenkomst te kwalificeren (7:900 BW). In dit concrete geval betekent dat dat beide partijen aan het nader overeengekomen bedrag van €1.200,- gebonden zijn.

- 4.2 In het verweerschrift en tijdens de hoorzitting heeft de Adviseur zich op het standpunt gesteld dat, nu Consument een klacht heeft ingediend bij het Kifid, hij extra (onbetaalde) werkzaamheden heeft moeten verrichten en dat hij zich daarom niet meer gehouden acht aan de eerder gemaakte afspraken en daarom het aanbod herroept. Herroeping van het aanbod is evenwel niet meer mogelijk, nu dit niet is gebeurd voordat het was aanvaard. Evenmin is een grond gesteld of gebleken, waardoor de vaststellingsovereenkomst moet worden vernietigd. Niet als (vernietigings)grond geldt, zoals de Adviseur heeft gesteld, dat hij extra werkzaamheden heeft verricht. Die omstandigheid doet er niet aan af dat hij gebonden is (gebleven) aan de vaststellingsovereenkomst. Enige voorwaarde voor de geldigheid van de overeenstemming is niet gesteld, terwijl Consument inmiddels al in de vorm van een uitvoering van de betalingsregeling aan de nader overeengekomen verplichtingen was gaan voldoen, en heeft voldaan. Het vorenstaande geldt eveneens voor Consument die zich akkoord heeft verklaard met betaling van een bedrag van €1.200,- en daarom geen aanspraak meer kan maken op restitutie van dit bedrag.
- 4.3 Gelet op hetgeen hierboven is overwogen met betrekking tot de door partijen gesloten vaststellingsovereenkomst, stelt de Commissie vast dat Consument juridisch gezien geen financieel belang meer heeft bij zijn vordering. Zij komt daardoor niet toe aan de beoordeling of de Adviseur zich heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*