

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-162
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : DGN Finance B.V. (h.o.d.n. Hypotheek24.nl), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: DGN
Datum uitspraak : 7 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument wenste zijn hypothecaire geldlening via de website van de bemiddelaar over te sluiten. Na allerlei gegevens te hebben ingevuld, diende hij bij stap 5 via iDeal een bedrag van € 850,- aan afhandelingskosten te betalen aan de bemiddelaar. Consument heeft besloten om dit bedrag niet te voldoen. Consument heeft naar aanleiding hiervan een klacht ingediend bij de bemiddelaar. De Commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is omdat Consument de dienst niet heeft afgenomen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van DGN;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van DGN.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument wenste zijn hypothecaire geldlening via de website van DGN over te sluiten. Na allerlei gegevens te hebben ingevuld, diende hij bij stap 5 via iDeal een bedrag van € 850,- aan afhandelingskosten te betalen aan DGN. Consument heeft besloten om dit bedrag niet te voldoen. Consument heeft naar aanleiding hiervan een klacht ingediend bij DGN.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat DGN met haar handelwijze haar zorgplicht jegens consumenten schendt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- Consument is niet in zee gegaan met DGN omdat de handelwijze niet past bij eerlijk en oprecht advies. Het is onredelijk dat een consument zelf alles dient in te vullen op de website van DGN en na een paar stappen wordt geconfronteerd met een iDeal-betaling van honderden euro's zonder dat DGN ook maar enig advies heeft gegeven. Er kan ook € 0,01 worden afgeschreven om persoonsverificatie te kunnen waarborgen.
 - Consument kwam pas bij de betaling erachter dat hij € 850,- diende te voldoen. Consument ging ervan uit dat hij een bedrag van € 650,- diende te betalen voor dienstverlening van DGN. Op de website van DGN staat niet vermeld dat een zelfstandige ondernemer € 850,- dient te betalen.

Verweer van DGN

- 3.3 DGN heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De klacht van Consument is niet behandelbaar omdat Consument niet kan worden aangemerkt als 'Consument' in de zin van artikel I van het Reglement. Consument heeft geen dienst afgenomen bij DGN; hij heeft geen betaling verricht en hij heeft geen opdracht tot dienstverlening getekend. Hij valt ook niet onder één van de in het Reglement genoemde uitzonderingen.
 - De financiële dienst die DGN aanbiedt is het execution-only afsluiten van een hypotheek. Bij execution-only is het DGN niet toegestaan enige vorm van advies te geven aan een klant; er wordt dan ook geen oriëntatieverslag opgesteld. Op verschillende plekken op de website en ook in de opdracht tot dienstverlening staat vermeld dat de afhandelingskosten voor een zelfstandige ondernemer € 850,- bedragen in plaats van € 650. Deze informatie is beschikbaar voor start van de aanvraag. Daarnaast werkt DGN met een no cure no pay methode. Voorts geldt de voorafgaande betaling als afgeleide identificatie.

4. Beoordeling

- 4.1 DGN stelt zich primair op het standpunt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is omdat hij niet kan worden aangemerkt als 'consument' in de zin van het Reglement. De financiële dienst van DGN bestaat uit het execution-only afsluiten van een hypotheek en Consument heeft geen dienst afgenomen bij DGN.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat zij uitsluitend kan oordelen over geschillen tussen consumenten en financiële ondernemingen die bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn aangesloten. Het begrip 'Consument' in artikel I van het Reglement is – voor zover in deze zaak van belang – als volgt gedefinieerd:

“De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:

- a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) of bestuurder(s) of lid van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd; voorbeelden hiervan zijn persoonlijke pensioenvennootschappen en verenigingen van eigenaars. Beslissend is of de rechtspersoon in wezen een verlenging is van de persoon van Consument in diens hoedanigheid van Consument.*
- b) de deelnemer aan een pensioenregeling, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet in zijn hoedanigheid van verzekerde natuurlijke persoon van de overeenkomst van levensverzekering met pensioenclausule.*
- c) de natuurlijke persoon die een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering.*
- d) de natuurlijke persoon met een Privacyklacht.”*

- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument heeft besloten om de afhandelingskosten niet aan DGN te voldoen. Hierdoor is er geen overeenkomst tussen DGN en Consument tot stand gekomen. Nu is komen vast te staan dat Consument geen dienst heeft afgenomen van DGN, kan hij niet kwalificeren als ‘Consument’ in de zin van artikel 1 van het Reglement. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard. Aan de inhoudelijke beoordeling van diens klacht komt de Commissie mitsdien niet toe.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.