Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011-319 d.d. 15 november 2011
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T. Wigger leden en mevrouw mr. M.B.S. Brinkman, secretaris)

Samenvatting

Bemiddeling bij aanvraag van een hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene vooraf meer duidelijkheid had dienen te betrachten over de aan zijn bemiddelingswerkzaamheden verbonden kosten en de daarbij door hem gevolgde werkwijze. De Commissie stelt daarentegen eveneens vast dat Aangeslotene er van uit mocht gaan dat hij zijn opdracht naar behoren had uitgevoerd op het moment dat Consument de offerte van X zonder voorbehoud voor akkoord ondertekende. Consument had zich kunnen en moeten realiseren dat zij enige vergoeding schuldig zou zijn aan Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 26 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 1 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d.18 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene, ontvangen op 14 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 26 augustus 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in februari 2008 een overeenkomst getekend met betrekking tot de aankoop van een woning te Y, waarbij een overdrachtsdatum van 25 maart 2008 werd overeengekomen.

2.2 Consument is vervolgens met Aangeslotene en andere hypotheekadviseurs oriënterende gesprekken aangegaan inzake het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

2.3 Aangeslotene heeft namens Consument op 25 februari 2008 een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd bij een in Nederland gevestigde geldverstrekker.

Deze geldverstrekker heeft laten weten geen offerte aan Consument te willen uitbrengen.

2.4 Aangeslotene heeft vervolgens een andere geldverstrekker benaderd met een verzoek een offerte uit te brengen voor de door Consument gewenste hypothecaire geldlening, verder 'de hypotheek'. Op of omstreeks 28 maart 2008 heeft X. een offerte uitgebracht inzake de hypotheek. Consument heeft deze offerte op of omstreeks 1 april 2009 geaccepteerd

2.5 Op 10 april 2008 om 10.54 uur heeft X aan Aangeslotene laten weten dat zij de aanvraag van Consument accepteert. De overdracht van de woning die met de hypotheek gefinancierd diende te worden was inmiddels verschoven naar 15 april 2008.

2.6 Op 10 april om 13.33 uur en op 15 april 2008 laat Consument per sms en per mail aan Aangeslotene weten dat zij de hypotheek van X. annuleert omdat zij een gunstiger overeenkomst heeft kunnen sluiten met een derde geldverstrekker.

2.7 Aangeslotene laat Consument per mail van 15 april 2008 weten dat hij Consument een rekening zal sturen voor de uren die hij ten behoeve van Consument heeft gemaakt. Aangeslotene stuurt op of omstreeks 5 mei 2008 een factuur aan Consument ten bedrage van € 3.748,50 met de omschrijving 'i.v.m. hypotheekwerkzaamheden door X. 0,7% over € 450.000.'

3. Geschil

3.1. Consument vordert kwijtschelding van de factuur ad € 3.748,50 door Aangeslotene.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat zij geen opdracht heeft verstrekt aan Aangeslotene tot het leveren van financiële diensten.
- Consument is van mening dat er geen sprake is van een overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene waarbij Consument enig bedrag aan Aangeslotene verschuldigd zou zijn.
- Consument heeft meerdere malen aangegeven te willen stoppen met haar aanvraag bij Aangeslotene en haar is nooit medegedeeld dat zij in dat geval kosten verschuldigd zou zijn en Consument heeft Aangeslotene laten weten dat zij met andere financiële dienstverleners in gesprek was.
- Er is naar de mening van Consument geen sprake van een naar tevredenheid afgerond traject van hypotheekverstrekking.
- Aangeslotene heeft volgens Consument niet adequaat gecommuniceerd. Consument stelt dat zij niets hoeft te betalen nu Aangeslotene steeds heeft laten weten dat de werkzaamheden op provisiebasis worden uitgevoerd.

3.3 Aangeslotene stelt dat de vordering van Consument afgewezen moet worden. Aangeslotene voert hiervoor het volgende aan.

- Aangeslotene is van mening, zo begrijpt de Commissie, dat Consument hem wel degelijk een opdracht tot advisering en bemiddeling omtrent het verkrijgen van een hypothecaire

geldlening heeft gegeven en dat er voldoende bevestiging en bewijs is voor het bestaan van deze opdracht.
- Aangeslotene is van mening dat een mondelinge overeenkomst evenzeer rechtsgeldig is als een schriftelijke overeenkomst.
- Aangeslotene stelt dat hij de opdracht van Consument volledig heeft uitgevoerd en dat Consument hem derhalve een vergoeding schuldig is ter compensatie van de in haar opdracht gemaakte uren.
- Aangeslotene stelt dat er geen financiële consequenties zijn indien Consument zich in een voorstadium terug trekt, maar dat dit anders is indien het hypotheektraject reeds is afgerond.
- Aangeslotene baseert het bedrag van zijn nota op de Advieswijzer die via de website van Aangeslotene toegankelijk is en tevens is gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht. De volgende punten die in de hoorzitting naar voren zijn gekomen, zijn kort en zakelijk weergegeven, voor de beoordeling van dit geschil van belang.
- Consument betoogt met verwijzing naar jurisprudentie dat op Aangeslotene als hypotheekadviseur een verzwaarde zorgplicht rust, inzake het informeren van haar klanten omtrent mogelijk verschuldigde kosten.
- Aangeslotene betoogt, zo begrijpt de Commissie met verwijzing naar jurisprudentie dat Consument hem een vergoeding verschuldigd is, wanneer Aangeslotene werkzaamheden voor haar uitvoert, ook wanneer daar geen schriftelijke opdracht aan ten grondslag ligt.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat uit de haar ter beschikking staande stukken voldoende blijkt dat Consument aan Aangeslotene een opdracht heeft gegeven om te bemiddelen bij het aanvragen en tot stand komen van de hypotheek.

4.2 De Commissie stelt vast dat er geen overeenkomst is gesloten tussen Consument en Aangeslotene waarin overeenstemming is bereikt over kosten die Aangeslotene aan Consument in rekening brengt in verband met zijn (advies)werkzaamheden. Evenmin is komen vast te staan dat Aangeslotene de Advieswijzer aan Consument ter beschikking heeft gesteld en dat Consument hiermee heeft ingestemd. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene vooraf meer duidelijkheid had dienen te betrachten over de aan zijn bemiddelingswerkzaamheden verbonden kosten en de daarbij door hem gevolgde werkwijze. Een en ander had van hem als redelijk handelend adviseur mogen worden verwacht.

4.3 De Commissie stelt daarentegen eveneens vast dat Aangeslotene er van uit mocht gaan dat hij zijn opdracht naar behoren had uitgevoerd op het moment dat Consument de offerte van X. zonder voorbehoud voor akkoord ondertekende, op voorwaarde dat X.

daar haar finale goedkeuring aan zou geven. X. heeft deze goedkeuring inderdaad verstrekt. Consument had zich kunnen en moeten realiseren dat zij enige vergoeding schuldig zou zijn aan Aangeslotene, nu zij Aangeslotene het gehele traject van de opdracht heeft laten afronden en zij op de valreep haar reeds gegeven toestemming introk, waardoor Aangeslotene zijn gebruikelijke provisie mis liep.

4.4 De Commissie kan uit de overgelegde stukken niet opmaken dat Consument op het moment van ondertekening van de offerte van X. een voorbehoud heeft gemaakt aangaande een andere hypotheekaanvraag bij een derde geldverstrekker. De Commissie is van mening dat het geschil van Consument in dit opzicht verschilt van de door haar aangehaalde jurisprudentie. De Commissie volgt Consument ook verder niet in haar betoog dat de bijzondere zorgplicht van Aangeslotene met zich meebrengt dat Consument hem geen vergoeding schuldig is, nu Aangeslotene haar explicieter had behoren te informeren over mogelijk verschuldigde kosten. Deze bijzondere zorgplicht is pas in de Nederlandse wetgeving gecodificeerd nadat de advieswerkzaamheden van Aangeslotene waren beëindigd.

4.5 De Commissie oordeelt dat Consument een redelijke vergoeding is verschuldigd aan Aangeslotene voor de door hem geleverde werkzaamheden. Voor het vaststellen van deze vergoeding kan, zoals in 4.2 reeds is overwogen, Aangeslotene zich niet beroepen op zijn Dienstenwijzer. Het staat vast dat Aangeslotene een aantal uren heeft besteed aan het dossier van Consument. Hiervoor dient Consument een vergoeding te betalen. De Commissie stelt deze vergoeding naar billijkheid vast op een bedrag van € 1.000,-, inclusief BTW

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene zijn nota dient te verminderen tot een bedrag van € 1.000,- inclusief BTW en dat hij, nu Consument deels in het gelijk is gesteld, de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,- , aan haar dient te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.