KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 83 d.d. 21 april 2010
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en drs. A.I.M. Kool)

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de klacht van Consument van 23 mei 2005;
- het op 24 mei 2009 door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier en de op 30 mei 2009 ondertekende verklaring;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 september 2009;
- de repliek van Consument van 12 oktober 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 8 november 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 maart 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Bij de aankoop van een woning heeft Consument gebruik gemaakt van de diensten van Aangeslotene. In maart 2008 heeft een gesprek tussen Consument en een medewerker van Aangeslotene plaatsgevonden met betrekking tot de hypotheek. In april 2008 heeft Consument het hypotheekvoorstel ondertekend in aanwezigheid van de directeur van Aangeslotene. De overdracht van de woning zou plaatsvinden op 6 mei 2008.

2.2 Consument heeft op 15 april 2008, tegelijk met de aanvraag van een overlijdensrisico-verzekering bij een verzekeraar, een gezondheidsverklaring ingevuld. Naar aanleiding van deze gezondheidsverklaring ontstonden vragen bij deze verzekeraar die Consument diende te beantwoorden. Aangezien Consument op vakantie was dreigde

vertraging te ontstaan. Een medewerker van Aangeslotene heeft toen - zonder medeweten van Consument - besloten om een andere verzekering bij overlijden voor Consument aan te vragen en deze tijdelijk te verpanden aan de geldgever.

2.3 Nadat bleek dat de overdracht van de woning niet op de geplande datum zou kunnen plaatsvinden, zijn partijen op 21 mei 2008 een schikkingsovereenkomst aangegaan waarin onder meer het navolgende staat vermeld:

> '[Aangeslotene] zal aan [Consument en haar partner] € 5.000,- (..), als schikkingsbedrag overmaken voor geleden materiële en immateriële schade, al dan niet veroorzaakt door [Aangeslotene], als gevolg van het later passeren van de hypotheek icm de overdracht van de gekochte woning aan de (..).
> (..) Genoemd bedrag zal uiterlijk 26-5-2008 op de bovengenoemde rekening zichtbaar zijn. Hierbij zullen beide partijen afzien van verdere stappen jegens elkaar, al dan niet juridisch.'

2.4 Na het passeren van de hypotheekakte heeft Aangeslotene Consument een brief gestuurd met het verzoek die ondertekend te retourneren zodat Aangeslotene de verpanding van de - zonder medeweten van Consument - gesloten verzekering kon opheffen en daarvoor in de plaats de andere verzekering aan de geldgever kon verpanden zoals oorspronkelijk de bedoeling was. Consument heeft deze brief evenwel niet ondertekend, noch geretourneerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert, naar haar opgave ter zitting, onbevoegdverklaring van de directeur van Aangeslotene voor de uitoefening van zijn functie.

Deze vordering steunt - kort en zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen:
- De geplande overdrachtsdatum is niet gehaald terwijl Aangeslotene stellig en zonder voorbehoud had gegarandeerd dat die overdrachtsdatum gehaald zou worden. Door de door Aangeslotene afgegeven garantie heeft Consument besloten om de verkopende partij, die haast had bij de verkoop, ter wille te zijn. Voor Consument was van belang dat de afgesproken overdrachtsdatum haalbaar was in verband met de beperkingen van haar dochter en partner.
- Aangeslotene heeft Consument wekenlang aan het lijntje gehouden met smoesjes.
- Aangeslotene bleek € 495,- in rekening te brengen voor een taxateur, terwijl deze taxateur maar € 250,- voor de taxatie in rekening bracht. Afspraak was dat Consument de taxateur in zou schakelen. Aangeslotene heeft buiten Consument om de taxateur eveneens ingeschakeld. Daardoor moest Consument bij de notaris alsnog geld bijleggen.

- Hoewel Consument de koopsom van de verzekering reeds via de notaris had betaald, werd deze nogmaals van de rekening van Consument afgeschreven.
- Aangeslotene heeft valsheid in geschrifte gepleegd door de handtekeningen van Consument en haar partner op de hypotheekofferte van 2 mei 2008 te vervalsen.
- Ondanks het door Consument gedane verzoek om slechts schriftelijk met haar te communiceren belde de directeur van Aangeslotene keer op keer en ontkende en verdraaide hij gemaakte afspraken.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Aangeslotene heeft Consument niet gegarandeerd dat de gewenste passeerdatum gehaald zou worden. Aangeslotenen heeft Consument slechts beloofd zijn best te doen om deze datum te halen.
- Aangeslotene heeft Consument niet aan het lijntje gehouden met smoesjes, maar regelmatig contact gehad met Consument over de status van het dossier.
- Vanaf het begin heeft Aangeslotene mondeling en schriftelijk aan Consument mede-gedeeld dat de taxatiekosten € 495,- bedroegen. De partner van Consument heeft de taxatieopdracht ondertekend, waarop handgeschreven door de directeur van Aangeslotene de taxatiekosten ad € 495,- vermeld waren. Het door Aangeslotene in rekening gebrachte taxatietarief is niet abnormaal hoog. Aangeslotene heeft er wel iets aan verdiend, maar heeft daar ook werk voor moeten verrichten.
- Doordat eenmalige kosten voor het bouwdepot ad € 400,- in rekening werden gebracht, heeft Consument geld moeten bijleggen. Deze kosten stonden aan-vankelijk niet in de begroting omdat zij toen nog niet bekend waren. Bij het ondertekenen van de offerte zijn deze kosten expliciet aan Consument mede-gedeeld en Consument heeft toen voor akkoord ondertekend.
- Bovendien heeft Consument € 5.000,- van Aangeslotene ontvangen uit hoofde van de tussen partijen gesloten schikkingsovereenkomst.
- Abusievelijk is de koopsom voor de verzekering tweemaal van de rekening van Consument afgeschreven. Toen Aangeslotene er achter kwam dat dit was gebeurd, heeft hij de fout direct laten herstellen en is het geld de eerstvolgende werkdag aan Consument geretourneerd. Aangeslotene heeft Consument hiervoor excuses aangeboden.
- Aangeslotene erkent dat een medewerker van hem de handtekening van Consument heeft vervalst en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden. Deze vervalsing is gedaan om op tijd te kunnen passeren. Aangeslotene had daar geen enkel belang bij.
- De verpanding van de juiste levensverzekering is inmiddels al geregeld.
- Anders dan Consument beweert, wist zij reeds ten tijde van het ondertekenen van de schikkingsovereenkomst dat een medewerker van Aangeslotene de hand-

tekening van Consument en haar partner had vervalst. De directeur van Aangeslotene heeft op 21 mei 2008 aan Consument uitgelegd wat Aangeslotene had gedaan en wat de reden daarvan was. Het feit dat een (inmiddels voormalig) medewerker van Aangeslotene de handtekening van Consument had vervalst, is juist de reden geweest van de tussen partijen getroffen schikkingsovereenkomst.

- Aangeslotene heeft na het door Consument gedane verzoek om slechts schriftelijk met haar te communiceren Consument nog één keer gebeld om te zeggen dat hij het jammer vond dat alles schriftelijk moest gebeuren, maar dat hij de wens van Consument zou respecteren. Aangeslotene heeft niet afspraken ontkend of verdraaid. Consument zelf heeft een afspraak geschonden. Immers zij heeft in de tussen partijen gesloten schikkingsovereenkomst verklaard af te zien van verdere stappen tegen Aangeslotene ter zake van deze kwestie. Dit heeft zij- getuige de onderhavige procedure - wel gedaan.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft ter zitting nogmaals zijn excuses aan Consument aangeboden voor de vervalsing van de handtekeningen door zijn voormalig medewerker. Aangeslotene heeft ter zitting medegedeeld dat de desbetreffende medewerker korte tijd na het voorval uit zijn functie is ontheven. Van de andere medewerker van Aangeslotene die bij de vervalsing van de handtekeningen betrokken was, is het arbeidscontract niet verlengd. Voorts heeft Aangeslotene medegedeeld dat hij maatregelen heeft getroffen om herhaling van deze fout in de toekomst te voorkomen.

5. Beoordeling

5.1 De onderhavige klacht heeft betrekking op de wijze waarop Aangeslotene heeft bemiddeld bij de overdracht van de door Consument en haar partner gekochte woning. Hieromtrent hebben partijen op 21 mei 2008 een schikkingsovereenkomst gesloten waarbij zij ter beëindiging van het tussen hen bestaande geschil zijn overeengekomen dat Aangeslotene € 5.000,- aan Consument betaalt voor geleden materiële en immateriële schade, al dan niet veroorzaakt door Aangeslotene als gevolg van het later passeren van de hypotheek, waarbij partijen hebben afgezien van verdere - al dan niet juridische - stappen jegens elkaar.

5.2 Consument heeft aangevoerd dat zij eerst na het sluiten van voornoemde schikkingsovereenkomst er van op de hoogte is geraakt dat een medewerker van Aangeslotene op de hypotheekofferte van 2 mei 2008 haar handtekening en die van haar partner heeft vervalst en vordert daarom in deze procedure onbevoegdverklaring van de

directeur van Aangeslotene voor de uitoefening van zijn functie. Aangeslotene heeft deze stelling van Consument uitdrukkelijk betwist.

5.3 De onder 5.2 genoemde schikkingsovereenkomst is een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 BW. Partijen zijn jegens elkaar aan deze vaststelling gebonden, tenzij gebondenheid aan de overeenkomst in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat daarvan sprake is, is door Consument niet dan wel onvoldoende onderbouwd. Dit brengt mee dat Consument in haar vordering tegen Aangeslotene niet kan worden ontvangen.

5.4 Ten overvloede overweegt de Commissie nog als volgt. Na aanvankelijk van Aangeslotene vergoeding van schade te hebben gevorderd, vordert Consument thans, naar de Commissie begrijpt, dat de directeur van Aangeslotene onbevoegd wordt verklaard zijn huidige bedrijf uit te oefenen. Nog daargelaten dat de directeur van Aangeslotene het nodige aan de organisatie en personeelsbezetting van zijn onderneming heeft gewijzigd ter voorkoming van het verweten gedrag in de toekomst, is de Commissie op grond van haar Reglement niet bevoegd een dergelijk oordeel uit te spreken.

6. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet-ontvankelijk in haar vordering.