Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 111
d.d. 28 april 2011
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, en de heren mr. W.F.C. Baars en mr. J.Th. de Wit)

Samenvatting

Afsluitkosten adviseur. Voor Consument had het duidelijk moeten zijn dat hij voor de dienstverlening van Aangeslotene een vergoeding was verschuldigd. Eigen verantwoordelijkheid van Consument om bij onduidelijkheid navraag te doen over de hoogte van deze kosten. Ontvangen provisie van geldverstrekker wordt verrekend met de bij Consument in rekening gebrachte afsluitkosten van 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 door Consument ingevulde vragenformulier d.d. 8 juni 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 12 augustus 2010;
- de repliek van Consument d.d. 12 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 26 oktober 2010.

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 4 maart 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Bij de afwikkeling van de echtscheiding van Consument in 2008 zijn partijen in contact met elkaar gekomen in verband met het kopen van een huis voor Consument, het verkopen van de echtelijke woning en een tijdelijke financiële overlapping van de bestaande en een nieuwe hypotheek.
- Op 23 december 2008 heeft Consument een hypotheekofferte ondertekend van Bank A en heeft Consument een afspraak gemaakt bij een notaris voor het passeren van de hypotheek- en koopakte op 3 maart 2009.
- Op 4 februari 2009 bleek dat de geldverstrekker nog aanvullende vragen had over de aanvraag voor de geldlening, meer specifiek over het taxatierapport en de hoofdelijke aansprakelijkheid in verband met de echtscheiding. Uiteindelijk was Bank A niet meer bereid een hypothecaire lening te verstrekken.
- Partijen spraken naar aanleiding daarvan af een aanvraag bij een andere geldverstrekker in te dienen, te weten bij Financier B. De passeerdatum van de hypotheekakte bij de notaris werd uiteindelijk bepaald op 10 maart 2009.
- Op vrijdag 6 maart 2009 ontving Consument een nota van de notaris. Op maandag 9 maart 2009 werd er een herziene nota gestuurd, met een additioneel bedrag van € 4.100,-- terzake van afsluitprovisie te betalen aan Aangeslotene.
- Bij email van 9 maart 2009 heeft Aangeslotene aan Consument bericht: ”Bij de notaris is bekend dat wanneer u de nota voor afsluitkosten niet wenst te betalen, of dat

onder protest doet, de overdracht niet door gaat. Hiervan is een aantekening gemaakt in uw dossier bij de notaris."

- Om de overdracht door te laten gaan, heeft Consument dit bedrag betaald.

3. Geschil

3.1. Consument vordert het door hem afgedragen bedrag aan afsluitkosten van € 4.100,-- vermeerderd met de gederfde rente, de kosten van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ad € 50,-- en administratieve kosten ad € 35,--.

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

- Consument stelt dat Aangeslotene niet transparant is geweest over de kosten van haar dienstverlening. In het adviestraject is daar niet duidelijk over gesproken en werd er alleen aangegeven dat de kosten van Aangeslotene uit de producten zelf werden gehaald. Er is nooit gesproken over een uurtarief, een urenverantwoording en kosten voor een bouwdepot.
- Bij het ondertekenen van de hypotheekofferte op 23 december 2008 van Bank A – welke in eerste instantie een offerte van Financier X zou zijn geweest – heeft Consument volledig vertrouwd op het advies van Aangeslotene en heeft hij enkel de laatste pagina ondertekend. Over afsluitkosten van € 4.100,-- is toen niet gesproken.
- Bij het aanvragen van een hypotheekofferte bij Financier B is aangegeven dat er geen afsluitkosten aan Consument doorberekend zouden worden. Daar stond echter tegenover dat er een minder gunstige hypotheek dan bij Bank A werd verstrekt (een looptijd van maximaal 6 jaar in plaats van 10 jaar).
- Naar aanleiding van de overgelegde hypotheekofferte van Financier B is aan Consument inzage gegeven in het provisieoverzicht van 27 februari 2009. Deze financier zou € 900,-- aan Aangeslotene overmaken voor het afsluiten van de hypothecaire lening.
- Op de (tweede) nota van de notaris naar aanleiding van de overdracht van de nieuwe woning van Consument op 10 maart 2009 was een bedrag van € 4.100,-- voor afsluitprovisie voor Aangeslotene opgenomen. Op het verzoek van Consument om hierop een toelichting te geven, werd door Aangeslotene gesteld dat dit de vergoeding betrof voor financiële dienstverlening van Aangeslotene. Als Consument dit niet of onder protest zou betalen, zou de overdracht van de woning door Aangeslotene worden geblokkeerd. Consument voelde zich derhalve genoodzaakt om deze kosten te voldoen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat zowel de afsluitkosten als de kosten voor het bouwdepot bij Consument bekend waren.
- Door ondertekening van de offerte van Bank A heeft Consument verklaard "de bij deze offerte aangeboden lening onder de gestelde voorwaarden te accepteren" en (…) "tevens de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Zekerheidsstelling van Bank A (…) en de toelichting op de offerte tevens aanvullende leningvoorwaarden voor de geoffreerde (…) hypotheek te hebben ontvangen, van de inhoud kennis te hebben genomen en daarmee akkoord te gaan." In deze offerte was een bedrag van € 4.100,-- aan afsluitkosten opgenomen. Dit bedrag was samengesteld uit 1% van het bedrag van de geldlening vermeerderd met € 500,-- voor kosten bouwdepot.
- Op 27 februari 2009 is een alternatieve offerte opgevraagd bij Financier B, daar Bank A om haar moverende redenen niet meer wilde financieren. Er zou een offerte identiek aan de geaccepteerde offerte van Bank A worden afgegeven. De offerte werd door Financier B met 0% afsluitkosten opgemaakt, en werd derhalve naderhand

aangevuld met een nota van € 4.100,-- voor Aangeslotene, welk bedrag gelijk is aan die van de kosten opgenomen in de offerte van Bank A.

- In het telefonisch contact met Consument – na de ontvangst van de nota van de notaris – is besproken dat er twee mogelijkheden waren om de onduidelijkheid over de afsluitkosten op te lossen. Ofwel werd een nieuwe offerte bij Financier B opgevraagd waarin het bedrag van € 4.100,-- werd opgenomen, ofwel het bedrag zou aan Aangeslotene worden betaald zoals vermeld op de nota van de notaris, met dien verstande dat de eventueel te ontvangen provisie van Financier B aan Consument geretourneerd zou worden. Daar Consument zo min mogelijk papierwerk en tijdverlies wenste, is er op basis van de door de notaris overgelegde stukken gepasseerd.

4. Ter zitting

4.1 Consument betwist ter zitting nadrukkelijk dat er in het adviestraject door Aangeslotene zou zijn gezegd dat er een bedrag aan € 4.100,- betaald moest worden. Bij de offerte van Financier B zouden er geen afsluitkosten aan hem worden doorberekend. Financier B zou € 900,- aan afsluitprovisie aan Aangeslotene vergoeden.

4.2 Aangeslotene legt uit dat het genoemde provisiebedrag van Financier B niet rechtstreeks aan Aangeslotene wordt betaald, maar aan haar backoffice WFD. Slechts een klein gedeelte, te weten € 215,- wordt aan Aangeslotene doorbetaald. Derhalve is Aangeslotene van mening dat het niet onredelijk was om een aanvullende nota voor de verstrekte financiële diensten aan Consument voor te leggen, in de lijn zoals dat eerder was besproken. Aangeslotene heeft zich opnieuw bereid getoond om het uiteindelijk van Financier B ontvangen provisiebedrag te verrekenen met Consument.

5. Beoordeling

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

5.1 De Commissie stelt vast dat Consument Aangeslotene als professioneel adviseur heeft benaderd om bij de afwikkeling van zijn echtscheiding in 2008 begeleid te worden bij het kopen van een huis voor hemzelf, het verkopen van de echtelijke woning en een tijdelijke financiële overlapping van de bestaande en een nieuwe hypotheek.

- Naar aanleiding van gesprekken tussen partijen is een overgelegde offerte van Bank A op 23 december 2008 door Consument ondertekend. In deze offerte was als eenmalige bijkomende kosten € 4.100,-- opgenomen.
- Bij het passeren van de hypotheekakte, van een andere geldverstrekker, is dit bedrag op de (tweede) nota van de notaris van 6 maart 2009 verwerkt en aan Consument rechtstreeks in rekening gebracht.

5.2 De Commissie staat voor de vraag of de besproken afsluitkosten van Aangeslotene voor rekening dienen te komen voor Consument.

- Alvorens over te gaan tot beantwoording van deze vraag stelt de Commissie vast dat de hoogte van de kosten, ad € 4.100,-- niet onredelijk is. Bij de vaststelling daarvan is uitgegaan van 1% van het hypotheekbedrag, vermeerderd met € 500,-- voor kosten van het bouwdepot. Nu dit gebruikelijke en redelijke uitgangspunten zijn, heeft de Commissie over de hoogte van de kosten niets op te merken.

- De Commissie merkt voorts op dat het voor Consument duidelijk had moeten zijn dat hij voor de dienstverlening van Aangeslotene een vergoeding was verschuldigd. Uit de offerte van Bank A had hij kunnen opmaken wat de hoogte was van deze kosten. Dat Consument volgens eigen zeggen volledig heeft vertrouwd op het advies van Aangeslotene en de volledige offerte niet heeft nagelezen, en derhalve niet op de hoogte was van de afsluitkosten, kan naar het oordeel van de Commissie niet voor rekening komen van Aangeslotene. Aangeslotene heeft Consument in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van de inhoud van de offerte en de bijbehorende voorwaarden. Het had op de weg van Consument gelegen om bij onduidelijkheid over de opgenomen kosten te informeren bij Aangeslotene. Consument heeft dit echter nagelaten en de offerte voor akkoord ondertekend.
- Ook bij de naderhand overgelegde offerte van Financier B had Consument zich bewust moeten (en kunnen) zijn dat hem kosten van Aangeslotene in rekening gebracht zouden worden. Aangeslotene had te kennen gegeven dat de offerte van Financier B identiek zou zijn aan die van Bank A. Deze had geoffreerd inclusief kosten, waarvan een groot gedeelte aan Aangeslotene zou toekomen. De offerte van Financier B bevatte geen kosten. De door Aangeslotene gekozen insteek van Aangeslotene om deze kosten om die reden separaat – naast de offerte – bij Consument te declareren, komt de Commissie niet onredelijk voor. In hoeverre dit destijds met Consument is besproken, is niet komen vast te staan. Partijen verschillen hierover van mening. De Commissie is echter van oordeel dat Consument zich hoe dan ook bewust moet zijn geweest van het bestaan van deze – ten laste van Consument komende – kosten.
- Na overleg tussen partijen heeft Aangeslotene aangeboden om de van Financier B ontvangen afsluitprovisie met haar declaratie aan Consument te verrekenen. Nu aan Consument een brief van Financier B van 27 februari 2009 is voorgelegd waarin een provisiebedrag van € 900,-- is genoemd, acht de Commissie het redelijk dat dit bedrag aan Consument wordt betaald. Dat er een contractuele en financiële verhouding bestaat tussen Aangeslotene en haar backoffice WFD regardeert Consument niet.
- Ten slotte merkt de Commissie op dat het een redelijk handelende financiële dienstverlener niet past om vlak vóór de overdracht bij de notaris een cliënt onder druk te zetten op een wijze als in dit geval door Aangeslotene met haar onder 2 vermelde email van 9 maart 2009 is gedaan.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies:

- Aangeslotene vergoedt aan Consument het provisiebedrag van € 900,--,
- Aangeslotene vergoedt aan Consument diens eigen bijdrage met betrekking tot de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,--.
- De bedragen zijn binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument overgemaakt.

De Commissie wijst, als bindend advies, al het overige van de vordering af.

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.