KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-156
d.d. 16 mei 2012
(de heer mr. C.E. du Perron, voorzitter, met mevrouw mr. I.M.M. Vermeer als secretaris)

Samenvatting

De tussenpersoon van Consument is verantwoordelijk voor de fout die inkooporganisatie X heeft gemaakt door de tussenpersoon te laat te informeren over de afwijzing van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening. De Commissie is er echter niet van overtuigd dat de door Consument geleden schade geheel veroorzaakt is door deze fout. Op grond van de door de tussenpersoon ondertekende schuldbekentenis mocht Consument verwachten dat de tussenpersoon ten minste een bedrag van € 1000,- aan Consument zou vergoeden in verband met de vertraagde afhandeling van de aanvraag. De Commissie zal de vordering van Consument tot dit bedrag toewijzen en voor het overige afwijzen.

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 d.d. 29 maart 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 17 november 2011;
- de repliek van Consument met bijlagen d.d. 28 november 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 17 december 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 vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In verband met de aankoop van een woning heeft Consument zich in mei 2009 tot Aangeslotene gewend voor een hypotheekadviesgesprek. In de koopovereenkomst is opgenomen dat de eigendomsoverdracht van de woning op 1 juli 2009 zou plaatsvinden.

2.2. Aangeslotene heeft via inkooporganisatie X een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd bij bank A.

2.3. Twee dagen nadat de eigendomsoverdracht had moeten plaatsvinden, kreeg Aangeslotene van inkooporganisatie X telefonisch de mededeling dat bank A de aanvraag voor een hypothecaire geldlening had afgewezen. Vervolgens heeft inkooporganisatie X bij bank B een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd, welke is verstrekt en door Consument geaccepteerd.

2.4. Op 7 augustus 2009 heeft de eigendomsoverdracht alsnog plaatsgevonden. Als gevolg van het feit dat de eigendomsoverdracht 38 dagen later heeft plaatsgevonden dan oorspronkelijk tussen Consument en de verkoper van de woning was overeengekomen, heeft Consument een vertragingsboete moeten voldoen van € 1.520,-.

2.5. Op 6 augustus 2009 heeft Aangeslotene ten behoeve van Consument een schuldbekentenis ondertekend waarin het volgende is opgenomen:
"Volgens afspraak doe ik u bij deze een schuldbekentenis toekomen waarbij ondergetekende verklaard dat u minimaal € 1000,- (zegge een duizend euro) tegoed heeft van X als zijnde de extra kosten die u heeft moeten maken i.v.m. het te laat passeren van uw hypotheek.
Dit bedrag zal z.s.m. aan u worden uitbetaald".

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade ad € 1.520,-.

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

- Aangeslotene is nalatig geweest in haar dienstverlening jegens Consument nu Aangeslotene Consument twee dagen nadat de eigendomsoverdracht had moeten plaatsvinden pas in kennis heeft gesteld van de afwijzing van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening door bank A. Als gevolg hiervan heeft Consument niet tijdig actie kunnen ondernemen voor het regelen van een andere hypothecaire geldlening.
- Als gevolg van voornoemde nalatigheid van Aangeslotene heeft de eigendomsoverdracht niet tijdig kunnen plaatsvinden en heeft Consument een vertragingsboete van € 1.520,- aan verkoper moeten voldoen.
- Aangeslotene heeft op 6 augustus 2009 een schuldbekentenis ondertekend, maar weigert de in de schuldbekentenis opgenomen € 1.000,- te voldoen.

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

- Aangeslotene acht zich niet aansprakelijk voor de door Consument geleden schade. Voor de aanvraag van een offerte voor een hypothecaire geldlening is Aangeslotene afhankelijk van inkooporganisatie X. Aangeslotene heeft, voor het verstrijken van de datum voor de eigendomsoverdracht, meerdere keren contact met inkooporganisatie X opgenomen om te vragen naar de status van de aanvraag voor de hypothecaire geldlening. Inkooporganisatie X heeft een fout gemaakt door Aangeslotene te laat op de hoogte te stellen van de afwijzing van deze aanvraag door bank A. Inkooporganisatie X is dan ook aansprakelijk voor de door Consument geleden schade.
- Inkooporganisatie X heeft aansprakelijkheid erkend. Aangeslotene heeft daarbij met inkooporganisatie X afgesproken dat Consument Aangeslotene aansprakelijk zou stellen en dat Aangeslotene vervolgens inkooporganisatie X aansprakelijk zou stellen. De in dit kader door Aangeslotene opgestelde schuldbekentenis is dan ook in opdracht van inkooporganisatie X door Aangeslotene ondertekend.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1. Tussen partijen staat vast dat inkooporganisatie X een fout heeft gemaakt doordat deze te laat aan Aangeslotene heeft doorgegeven dat bank A de aanvraag voor een hypothecaire geldlening van Consument had afgewezen. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat deze fout niet voor haar rekening komt en dat zij bij de afhandeling van de schade en bij het ondertekenen van de schuldbekentenis ten behoeve van inkooporganisatie X is opgetreden. Aangeslotene wilde Consument helpen de schade op inkooporganisatie X te verhalen, maar nu deze organisatie niet meer bestaat en haar rechtsopvolger geen verhaal meer biedt, kan van Aangeslotene niet worden verwacht dat zij de schade voor haar rekening neemt.

4.2. De Commissie verwerpt dit verweer van Aangeslotene. Aangeslotene heeft zich jegens Consument verbonden tot bemiddeling bij de hypotheekaanvraag. Dat Aangeslotene ervoor heeft gekozen – of door de omzeteisen van geldverstrekkers heeft moeten kiezen – daarbij gebruik te maken van de diensten van de betrokken inkooporganisatie, dient voor haar bedrijfsrisico te komen. De inkooporganisatie fungeert in het bemiddelingstraject als hulppersoon van Aangeslotene in de zin van art. 6:76 BW. Dit zou slechts anders zijn als Aangeslotene met Consument had afgesproken dat haar taak beperkt zou blijven tot het onderhouden van contact met de inkooporganisatie, maar daarvan is niet gebleken.

4.3. De fout van de inkooporganisatie komt dan ook in de verhouding tussen Consument en Aangeslotene voor rekening van Aangeslotene. De Commissie beseft dat dit voor Aangeslotene bezwaarlijk is, nu de inkooporganisatie voor Aangeslotene geen verhaal meer zal bieden. Dat is echter onvoldoende grond de schade voor rekening van Consument te laten. Evenmin is voor de toepassing van art. 6:76 BW van belang of Aangeslotene zich wel (standpunt Aangeslotene) of niet (standpunt Consument) voldoende heeft ingespannen om een antwoord van de inkooporganisatie te krijgen.

4.4. De Commissie is er niet van overtuigd dat de schade van Consument geheel veroorzaakt is door de fout van inkooporganisatie X. Uit de gedingstukken blijkt dat de inkooporganisatie de afwijzing door de bank twee dagen te laat heeft doorgegeven. Voor de termijn die bank A nodig had om de aanvraag te beoordelen, en uiteindelijk af te wijzen, zijn noch inkooporganisatie X, noch Aangeslotene, verantwoordelijk. Niet gesteld of gebleken is dat in het beslissingsproces bij bank A vertraging is opgetreden die aan de inkooporganisatie of Aangeslotene te verwijten is. Dit betekent dat, indien de inkooporganisatie juist zou hebben gehandeld, de afwijzing twee dagen eerder bekend zou zijn geworden. Zonder nadere toelichting, die in de stukken ontbreekt, valt niet in te zien dat in dat geval wel tijdig een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend en afgehandeld had kunnen worden. Met andere woorden: ook bij het tijdig bekend worden van de afwijzing door bank A zou de transportdatum naar alle waarschijnlijkheid uitgesteld hebben moeten worden en zou Consument een (groot) deel van de vertragingsboete verschuldigd zijn geworden. Dit deel van die boete is niet veroorzaakt door de fout van inkooporganisatie X en komt niet voor rekening van Aangeslotene.

4.5. Daar staat tegenover dat Aangeslotene een onvoorwaardelijke schuldbekentenis heeft ondertekend waarin staat dat Consument van Aangeslotene een bedrag van minimaal € 1.000.- tegoed heeft voor extra kosten gemaakt in verband met het te laat passeren van de hypotheek. De schuldbekentenis vermeldt dat dit bedrag zo spoedig mogelijk zal worden uitbetaald. Aangeslotene heeft gesteld dat degene die deze schuldbekentenis ondertekende niet bevoegd was verbintenissen aan te gaan boven € 500.-, maar heeft geen feiten gesteld op grond waarvan deze gestelde beperking aan Consument zou kunnen worden tegengeworpen. Aangeslotene heeft eveneens gesteld dat zij de schuldbekentenis heeft ondertekend in opdracht van inkooporganisatie X. Dit blijkt echter niet uit de tekst van de schuldbekentenis. Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat Aangeslotene, anders dan zij meent, voor de fout van inkooporganisatie X verantwoordelijk is. De stelling dat Consument uit de schuldbekentenis geen rechten tegenover Aangeslotene kan ontlenen, moet dan ook worden verworpen.

4.6. Op grond van de schuldbekentenis mocht Consument verwachten dat Aangeslotene hem ten minste € 1.000.- zou vergoeden in verband met de vertraagde afhandeling van de aanvraag van een hypothecaire lening. Omdat onvoldoende aannemelijk is geworden dat de vertragingsboete voor een hoger bedrag vermeden zou zijn als de afwijzing van de aanvraag door bank A tijdig zou zijn doorgegeven, zal de Commissie de vordering van Consument tot het bedrag van € 1.000.- toewijzen en voor het overige afwijzen. Aangeslotene dient Consument voorts diens eigen bijdrage voor de behandeling van de klacht te vergoeden.

4.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,-. Ook moet Aangeslotene Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht vergoeden, zijnde € 50,-. Bij gebrek aan tijdige betaling is Aangeslotene tevens wettelijke rente verschuldigd.

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.