Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0004
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 augustus 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Bakker Verzekeren Hypotheken en Financieel Advies B.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 6 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen

Samenvatting

Consument en haar partner hebben zich gewend tot de Adviseur voor hypotheekadvies. Partijen hebben afgesproken dat de volledige advieskosten zullen worden voorgeschoten. In het geval dat geen woning wordt aangekocht, zal het voorschot worden terugbetaald. Consument en haar partner hebben uiteindelijk geen woning gekocht en hebben de Adviseur verzocht het voorschot terug te betalen. De Adviseur heeft dit geweigerd en enkel de helft teruggestort. Consument vordert nakoming van de overeenkomst. De Commissie is van oordeel dat duidelijk uit de afspraak blijkt dat het voorschot zal worden terugbetaald als Consument besluit geen woning te kopen. De vordering wordt toegewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Adviseur; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2020. Door omstandigheden kon de Adviseur de hoorzitting niet bijwonen. De Commissie heeft daarom besloten de zaak op grond van de stukken te behandelen. Partijen hebben hiermee ingestemd.

1.3 Consument en de Adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 3 januari 2019 hebben Consument en haar partner zich gewend tot de Adviseur voor hypotheekadvies bij de aankoop van een nieuwe woning.

2.2 Per e-mail van 14 januari 2019 heeft de Adviseur Consument geïnformeerd over de kosten van zijn advieswerkzaamheden. In de e-mail is het volgende opgenomen:

"(…)
Mijn kosten inclusief aankoopbegeleiding zijn inclusief Hypotheek en levensverzekering (zie print advies) €.3845,–

Ik geef jullie een korting van €.845,– op bovenstaande als jullie de nota voorschieten; deze nota krijgen jullie bij de notaris weer terug (ik neem mijn kosten mee in de hypotheek).
Enige wens die ik dan heb is dat jullie de nota voorschieten.

Mocht er na verloop van tijd door jullie toch geen huis gekocht worden dan stort ik natuurlijk het voorschot retour. (…)"

2.3 Consument heeft op 18 januari 2019 een overeenkomst van opdracht getekend. De kosten van € 3.000,- zijn in twee betalingen van € 1.500,- aan de Adviseur voldaan.

2.4 Op 6 november 2019 heeft Consument de Adviseur laten weten dat zij en haar partner toch willen wachten met het kopen van een woning. Consument heeft de Adviseur verzocht het bedrag van € 3.000,- terug te storten.

2.5 Op 12 december 2019 heeft de Adviseur Consument bericht dat zij € 1.500,- terug zullen krijgen. In het bericht is het volgende opgenomen:

"(…)
Mijn accountant heeft de nota ook fiscaal gecontroleerd en geeft aan dat jullie via belasting 38,1% terugkrijgen van de nota = €.1.143,– (2019).

Voor onze uren zal ik €.357,– inhouden zodat jullie €.1.500,– credit ontvangen. (…)"

2.6 De partner van Consument heeft de Adviseur op 13 december 2019 per e-mail verzocht het volledige bedrag van € 3.000,- terug te storten. Het verzoek om het bedrag terug te storten is herhaald op 18 december 2019 en 28 december 2019.

2.7 Op 8 januari 2020 hebben Consument en haar partner een bedrag van € 1.500,- teruggestort gekregen.

2.8 De partner van Consument heeft de Adviseur op 27 januari 2020 per e-mail verzocht om het resterende bedrag van € 1.500,- voor 3 februari 2020 terug te storten.

2.9 Verdere correspondentie heeft er niet toe geleid dat Consument het volledige bedrag teruggestort heeft gekregen, waarna zij op 9 april 2020 een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 Consument stelt zich op het standpunt dat zij en haar partner met de Adviseur de afspraak hebben gemaakt dat zij de volledige advieskosten teruggestort zouden krijgen als zij afzien van het kopen van een nieuwe woning. Consument vordert nakoming van de overeenkomst, dan wel schadevergoeding van € 1.500,-.

Het verweer

2.11 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kernvraag

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument en haar partner gerechtigd zijn tot de door hen eerder aan de Adviseur betaalde resterende advieskosten ter hoogte van € 1.500,-. De Commissie beantwoordt die vraag bevestigend en licht dat als volgt toe.

3.2 De Adviseur heeft in het e-mailbericht van 14 januari 2019, hiervoor onder 2.2 geciteerd, een toelichting gegeven op de advieskosten die hij in rekening zal brengen. Daarbij is de voorwaarde gesteld dat de volledige advieskosten ter hoogte van € 3.000,- door Consument en haar partner worden voorgeschoten. In het geval dat geen woning wordt aangekocht, wordt het voorschot retour gestort.

3.3 De Adviseur heeft zich verweerd met de stelling dat Consument en haar partner een groot deel van de resterende € 1.500,- kunnen terugkrijgen via de aangifte inkomstenbelasting. Daarnaast heeft de Adviseur een bedrag van € 357,- ingehouden voor de uren die hij heeft gewerkt.

3.4 De Commissie is van oordeel dat tussen partijen duidelijk is afgesproken dat Consument en haar partner het volledige bedrag van € 3.000,- teruggestort zouden krijgen als geen woning zou worden aangekocht. De Commissie overweegt dat niet is gebleken dat een voorbehoud is gemaakt over eventueel te genieten fiscale voordelen aan de zijde van Consument. Het beroep dat de Adviseur hierop doet, kan daarom niet slagen. Ook ten aanzien van het bedrag van € 357,- dat de Adviseur heeft ingehouden voor de uren die hij heeft gemaakt geldt dat dit geen onderdeel is van de gemaakte afspraken.

De Adviseur is op grond van de overeenkomst niet gerechtigd dit bedrag in te houden op het bedrag dat Consument en haar partner teruggestort zouden moeten krijgen. Door de resterende advieskosten niet terug te storten is de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst.

3.5 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Adviseur gehouden is de door Consument betaalde resterende advieskosten ter hoogte van € 1.500,- terug te betalen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur een bedrag van € 1.500,- aan Consument vergoedt binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.