Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-097 d.d. 26 februari 2014
(prof.mr. E.H. Hondius, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W. Filott mpf, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

In het kader van de financiering van een aan te kopen woning heeft Consument zich tot de tussenpersoon gewend. De tussenpersoon heeft verzuimd om tijdig de hypotheekofferte te verlengen. De tussenpersoon heeft zijn fout erkend en Consument toegezegd om een bedrag aan Consument te vergoeden. Tot op heden heeft de tussenpersoon dit bedrag niet voldaan. Consument vordert vergoeding van het door de tussenpersoon toegezegde bedrag. Nu de tussenpersoon de klacht van Consument niet heeft weersproken, wordt de vordering van Consument toegewezen.

Consument,

tegen

Advizeker Makelaardij & Hypotheken, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van Consument, ontvangen op 18 maart 2013.

Aangeslotene heeft, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen schriftelijk verweer ingediend.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 januari 2014.
Aldaar is Consument verschenen. Aangeslotene is, hoewel behoorlijk opgeroepen, zonder bericht niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In 2012 heeft Consument zich voor advies en bemiddeling in verband met de financiering van een aan te kopen woning tot Aangeslotene gewend. Aangeslotene heeft in dit kader een hypotheekofferte aangevraagd bij een potentiële financier.
3.2. Op 1 mei 2012 heeft Aangeslotene geconstateerd dat hij de hypotheekofferte niet tijdig had verlengd. Als gevolg hiervan moest Consument enkele dagen voor het passeren van aktes, een nieuwe hypotheekofferte ondertekenen. Als gevolg hiervan ziet Consument zich geconfronteerd met een hoger rentepercentage en hogere kosten voor de Nationale Hypotheekgarantie (NHG).
3.3. Aangeslotene heeft erkend dat het niet tijdig verlengen van de hypotheekofferte aan hem te wijten was. Aangeslotene heeft aan Consument (schriftelijk) toegezegd een bedrag van € 550,- (netto) aan haar te zullen vergoeden. Aangeslotene is deze toezegging niet nagekomen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 943,70 (bruto) alsmede het door Consument in het kader van deze procedure betaalde klachtgeld ad € 50,-. Tevens vordert Consument een vergoeding voor de tijd die zij aan dit geschil heeft besteed alsmede immateriële schade.
4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. Aangeslotene heeft nagelaten om de hypotheekofferte tijdig te verlengen, als gevolg waarvan Consument zich geconfronteerd ziet met een hogere rente en hogere kosten voor het afsluiten van de NHG-garantie.
4.3. Aangeslotene heeft, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen (schriftelijk) verweer gevoerd.

5. Beoordeling

5.1. Nu Aangeslotene geen schriftelijk verweer heeft gevoerd moeten voormelde, door Consument gestelde feiten en omstandigheden als vaststaand worden aangenomen. Het gevorderde komt de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en kan worden toegewezen. Aangeslotene dient derhalve een bedrag van € 943,70 bruto aan Consument te vergoeden.
5.2. Zowel de vergoeding voor de door Consument bestede tijd alsook de immateriële schade komen in een geval als dit niet voor vergoeding in aanmerking.
5.3. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan

Consument vergoedt een bedrag van € 943,70, te verminderen met mogelijk door Consument genoten of te genieten fiscaal voordeel, en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.