Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-178 d.d. 29 april 2014
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft Consument geadviseerd over een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een appartement. Partijen hebben voor het eerst in november 2012 gesproken over deze hypothecaire geldlening. Daarbij was het uitgangspunt het meenemen van de bestaande hypothecaire geldlening op de toenmalige woning naar het nieuwe appartement. Aangeslotene zou daarbij bemiddelingskosten hanteren van € 1.500,-. Geheel tegen de verwachting van beide partijen in heeft de bank de verhuisregeling niet willen toepassen. Hierdoor kon de hypothecaire geldlening niet worden omgezet en moest Consument een nieuwe geldlening aangaan. Aangeslotene heeft bemiddelingskosten van € 2.500,- bij Consument in rekening gebracht. Consument vordert een bedrag van € 1.000,- aan te veel betaalde bemiddelingskosten van Aangeslotene. Volgens hem zijn partijen een bedrag van € 1.500,- aan bemiddelingskosten overeengekomen.
De Commissie overweegt dat de verweren van Aangeslotene die zien op de niet-ontvankelijkheid van Consument niet slagen. Hoewel Consument zijn klacht niet aan Aangeslotene heeft voorgelegd voordat hij de klacht aanhangig maakte bij het Klachteninstituut, ziet de Commissie voldoende aanleiding de klacht inhoudelijk te beoordelen. De stelling van Aangeslotene dat de procedure bij de Ombudsman niet naar tevredenheid is verlopen, is geen reden om de klacht niet inhoudelijk te behandelen. Aangeslotene heeft, gelet op de extra tijd die een nieuwe hypothecaire geldlening met zich brengt, haar eerder aangeboden bemiddelingstarief van € 1.500,- mogen verhogen naar € 2.500,-. Consument had voldoende tijd om de hypothecaire geldlening niet via Aangeslotene, maar via een andere financieel adviseur af te sluiten. Van tijdsdruk is dan ook geen sprake. Consument vordert verder een bedrag van € 1.200,- aan te veel betaalde premie voor een autoverzekering. Nu Consument deze klacht niet aan Aangeslotene heeft voorgelegd alvorens deze in te dienen bij het Klachteninstituut, zal dit deel van de klacht buiten behandeling blijven. De door Consument gevorderde kosten voor deze procedure en rente worden afgewezen.

Consument,

tegen

Assurantie Advies Commissaris B.V., gevestigd te Amstelveen, 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 met bijlagen, ontvangen op 8 oktober 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlage.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

3.1. Aangeslotene is per eind 2003 de portefeuille van Consument gaan beheren. Deze portefeuille bestond op dat moment uit een hypothecaire geldlening voor de toenmalige woning, een verzekeringspakket, een kapitaalverzekering en een ziektekostenverzekering.

3.2. De dochter en schoonzoon van Consument hebben op 12 november 2012 (namens Consument) bij Aangeslotene geïnformeerd of het mogelijk was de toenmalige hypothecaire geldlening mee te nemen naar een nieuw appartement.

3.3. Aangeslotene heeft, aan de hand van de inkomensgegevens van Consument, berekeningen gemaakt voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuw appartement. Daarbij is Aangeslotene ervan uitgegaan dat Consument de bestaande hypothecaire geldlening meenam en van € 1.500,- aan bemiddelingskosten.

3.4. Op 12 december 2012 is namens Consument de koopovereenkomst voor een nieuw appartement ondertekend. Artikel 7 van deze koopovereenkomst vermeldt, voor zover relevant:

> *"De leveringsakte zal worden verleden op uiterlijk 1 maart 2013 of zoveel eerder als partijen nader overeenkomen (…)."*

De koopovereenkomst is op 13 december 2012 per e-mail doorgestuurd aan Aangeslotene.

3.5. Aangeslotene heeft op 17 december 2012 voor Consument bij een financier (hierna: de bank) een digitale aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van het nieuwe appartement gedaan.

3.6. Op 14 januari 2013 heeft Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van de bank ontvangen. In deze offerte heeft de bank geen verhuisregeling toegepast.

3.7. Aangeslotene heeft Consument op 16 januari 2013 onder meer de financieringsopzet (waarin bemiddelingskosten van € 2.500,- zijn opgenomen) en de nota bemiddelingskosten ad € 2.500,- gemaild.

Deze nota vermeldt onder meer:

Betreft; bemiddelingskosten hypotheek [de bank]
Specificatie nota:
Bemiddelingskosten voor omzetting van de hypotheek, bankspaar en aflossingsvrij, bij [de bank] betreffende de aankoop van Uw nieuwe woning (…).
Het product van [de bank] is geheel provisie neutraal
Bemiddelingskosten € 2.500,00
(…)"

3.8. Aangeslotene en de dochter van Consument hebben op 16 januari 2013 gemaild over de offerte. De dochter van Consument heeft daarbij de volgende vraag gesteld:

"Vorige week heb je € 1500,- fee genoemd. Nu ga je hier € 1000,- bij rekenen en komen we dus op € 2500,- Kan je deze verklaren?"

Aangeslotene heeft hier als volgt op geantwoord:

"In de berekeningen die ik heb gemaakt op 18-12-2012 die ook naar [de bank] zijn gegaan was ik inderdaad uitgegaan van € 1.500,- voor een verhuisregeling waar ik normaal een 10 tot 12 uur kwijt ben. Helaas zoals je ook kunt zien is het alleen een meeneemregeling van de rente en een geheel nieuwe hypotheek geworden met heel veel meer uren. Zelfs meer uren als een gewone hypotheek. Op dit moment ben ik een meer dan 28 uur kwijt voor deze hypotheek. Vandaar dat ik niet mijn gewone tarief reken."

3.9. Tijdens een gesprek op 17 januari 2013 tussen Aangeslotene en Consument heeft Consument de offerte voor de hypothecaire geldlening van de bank, de nota bemiddelingskosten ad € 2.500,- en de financieringsopzet ondertekend. Partijen zijn bovendien overeengekomen dat Consument de bemiddelingskosten ad € 2.500,- direct na de overdracht van het appartement aan Aangeslotene zou voldoen.

3.10. Het appartement is op 6 februari 2013 aan Consument overgedragen.

3.11. Aangeslotene heeft Consument – op diens verzoek – op 15 februari 2013 medegedeeld welke verzekeringen via hem lopen. Op dezelfde dag heeft Consument Aangeslotene verzocht deze verzekeringen te beëindigen.

3.12. Aangeslotene heeft op 16 februari 2013 een e-mailbericht aan Consument verzonden, met onder meer de volgende inhoud:

"Ik heb de maatschappijen op de hoogte gesteld van het feit dat mijn rekening helaas nog niet is voldaan ondanks je toezegging om deze meteen nadat je bij de notaris zou zijn geweest (woensdag 13 februari jl) te voldoen.
Zodra deze nota is voldaan zal [de verzekeraar] ALLE verzekeringen met inachtneming van een maand opzegtermijn beëindigen."

3.13. Aangeslotene heeft op 20 februari 2013 per e-mail, per gewone post en per aangetekende post Consument aangemaand het factuurbedrag van € 2.500,- te voldoen.

3.14. Op 21 februari 2013 heeft Aangeslotene het bedrag van € 2.500,- op haar betaalrekening ontvangen.

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van:

1) een bedrag van € 1.000,- aan te veel betaalde bemiddelingskosten;
2) een bedrag van € 1.200,- aan te veel betaalde premie autoverzekering over een periode van drie jaar;
3) een geschat bedrag van € 250,- tot € 1.250,- voor de door Consument betaalde eigen bijdrage, kantoorkosten en rente.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft Consument en diens dochter steeds te kennen gegeven dat de door hem te declareren bemiddelingskosten € 1.500,- zouden zijn. Aangeslotene heeft Consument op 17 januari 2013 opgezocht in het revalidatiecentrum. De eindafrekening bleek toen ineens € 2.500,- te zijn.
- Aangeslotene was tussenpersoon voor een autoverzekering voor Consument. Deze autoverzekering bleek € 400,- per jaar duurder dan een vergelijkbare autoverzekering (met dezelfde voorwaarden). Consument vordert de te veel betaalde premie over een periode van drie jaar (totaal € 1.200,-) van Aangeslotene terug.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

5.1. Het meest verstrekkende verweer van Aangeslotene ziet op de ontvankelijkheid van Consument. Consument heeft - volgens Aangeslotene - zijn klacht niet eerst aan Aangeslotene voorgelegd alvorens de klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: het Klachteninstituut) aanhangig te maken. Hoewel Consument deze stelling betwist, heeft hij deze betwisting op geen enkele wijze onderbouwd. De stelling van Aangeslotene dat Consument zijn klacht niet eerst aan Aangeslotene heeft voorgelegd staat daarmee - als onvoldoende betwist - vast. Daarbij gaat de Commissie uit van de onbetwiste stelling van Aangeslotene dat het e-mailbericht van 25 juni 2013 (bijlage 19 bij verweer), waarin Consument protesteert tegen de bemiddelingskosten van € 2.500,-, niet aan Aangeslotene is verstuurd. Niettemin zal de Commissie de klacht inhoudelijk beoordelen. Uit de houding van partijen ter zitting en het feit dat Aangeslotene geen bezwaar heeft gemaakt tegen een inhoudelijke beoordeling van het geschil, gaat de Commissie ervan uit dat partijen prijs stellen op een inhoudelijke behandeling van de klacht.

5.2. Aangeslotene heeft daarnaast zijn ongenoegen geuit over de gang van zaken bij de Ombudsman. Geheel onverwacht ontving Aangeslotene een uitspraak van de Ombudsman, zonder dat zij eerst verweer heeft kunnen voeren tegen de door Consument ingediende klacht, aldus Aangeslotene. Dat de procedure bij de Ombudsman niet naar tevredenheid van Aangeslotene is verlopen, acht de Commissie spijtig. De zaak is echter inmiddels voorgelegd aan de Geschillencommissie en kan inhoudelijk worden beoordeeld.

Inhoudelijke beoordeling

5.3. Voor deze beoordeling is van belang dat Aangeslotene vanaf 11 november 2012 contact heeft gehad met de daartoe gemachtigde kinderen van Consument over een

hypothecaire geldlening voor de aankoop van een appartement. Het is niet in geschil dat zij toen hebben gesproken over door Consument aan Aangeslotene te betalen bemiddelingskosten van € 1.500,-. Aangeslotene is in zijn berekeningen van eind 2012 dan ook uitgegaan van bemiddelingskosten van € 1.500,-. Aangeslotene heeft uiteindelijk een bedrag van € 2.500,- aan bemiddelingskosten bij Consument in rekening gebracht. De vraag die partijen verdeeld houdt is welk bedrag Consument moet voldoen: het gefactureerde bedrag van € 2.500,- of het eerder overeengekomen bedrag van € 1.500,-.

5.4. De Commissie overweegt hierover als volgt. Partijen hebben eind 2012 gesproken over advieskosten van € 1.500,-. Zij verkeerden op dat moment beiden in de veronderstelling dat de hypothecaire geldlening op de oude woning kon worden meegenomen naar het nieuwe appartement. De bank heeft dit echter niet toegestaan, waardoor de hypothecaire geldlening moest worden omgezet in een bankspaarhypotheek met behoud van rente. Zoals Aangeslotene onbetwist heeft gesteld is zij vele malen meer tijd kwijt aan het omzetten dan aan het meenemen van een hypothecaire geldlening. De Commissie overweegt dat Aangeslotene op basis hiervan op 16 januari 2013 terecht heeft kunnen besluiten haar bemiddelingstarief te verhogen tot € 2.500,-. Consument had op dat moment nog voldoende tijd, ongeveer anderhalve maand, om niet akkoord te gaan met dit tarief en zijn hypothecaire geldlening via een andere financieel adviseur te regelen. Het appartement moest immers (op grond van artikel 7 van de koopovereenkomst) uiterlijk 1 maart 2013 worden overgedragen en niet, zoals Consument stelt, op 6 februari 2013. Daarnaast had Consument al een offerte van de bank ontvangen, waardoor hij wist dat de bank bereid was hem een hypothecaire geldlening te verstrekken. De Commissie volgt de stelling van Consument dat hij onder druk akkoord heeft gegeven voor het bemiddelingstarief van € 2.500,- dan ook niet en wijst de vordering van € 1.000,- aan te veel betaalde bemiddelingskosten af.

5.5. Consument vordert tevens een bedrag van € 1.200,- aan volgens hem te veel betaalde premie voor de autoverzekering over een periode van drie jaar. De Ombudsman heeft in zijn uitspraak van 15 augustus 2013 overwogen dat Consument niet eerst bij Aangeslotene heeft geklaagd voordat hij zich tot het Klanteninstituut heeft gewend. Bij de Geschillencommissie hebben partijen dit onderwerp zowel in hun stukken als tijdens de zitting verder niet ter sprake gebracht. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat partijen geen prijs stellen op beoordeling van dit geschilpunt. Dit deel van de klacht zal daarom buiten behandeling blijven.

5.6. Als laatste vordert Consument de door hem betaalde eigen bijdrage, kantoorkosten en rente. Nu de Commissie de overige vorderingen niet zal toewijzen, ziet zij geen aanleiding deze kosten toe te wijzen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

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.