Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0860

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vast & Verzeker B.V., gevestigd te Emmen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	11 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument heeft zich tot de adviseur gewend voor hypotheekadvies. Hij heeft zich beklaagd over het adviestraject en gevorderd dat de adviseur de volledig door de consument voldane advies- en bemiddelingskosten terugbetaald. De adviseur heeft aangegeven de kosten te vergoeden. Tot op heden heeft de consument het bedrag niet ontvangen. De consument vordert nakoming van de toezegging door de adviseur de advieskosten te vergoeden. De adviseur heeft gelegenheid gekregen daartegen verweer te voeren, maar heeft geen verweer ingediend. De vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om het klachtformulier van de consument. De adviseur is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren, maar heeft, ook na vele herinneringen zowel schriftelijk per post, als telefonisch, geen verweerschrift ingediend.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In mei 2020 is de consument in contact getreden met de adviseur. In dit gesprek is het door de consument uitkopen van zijn ex-partner en het overnemen van de hypothecaire geldlening besproken.

2.2 Per mail van 26 mei 2020 heeft de adviseur dit gesprek bevestigd en aanvullende informatie bij de consument opgevraagd. Tevens heeft de adviseur in deze mail opgenomen:

"Mijn kosten voor het regelen van de verhoging van de hypotheek en het ontslag van jouw ex is € 1.750,-."

2.3 Bij factuur van 5 juni 2020 heeft de adviseur de consument verzocht het bedrag van € 1.750,- over te maken naar zijn betaalrekening. De consument heeft hieraan voldaan.

2.4 In de daarop volgende periode heeft de adviseur telkens nagelaten de gedane afspraken na te komen. Uiteindelijk is het de adviseur niet gelukt een hypothecaire geldlening te regelen. De consument heeft daarop de adviseur verzocht de advies- en bemiddelingskosten terug te betalen. De adviseur heeft toegezegd deze kosten over te maken naar de betaalrekening van de consument.

2.5 Ondanks de vele beloften van de adviseur heeft de consument tot op heden het bedrag niet ontvangen. Vanwege het uitblijven van de betaling heeft de consument per mail van 25 maart 2022 een klacht ingediend bij de adviseur. Nadat de adviseur ook niet op de herinneringsmail van 3 mei 2022 heeft gereageerd, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over het door de adviseur niet nakomen van zijn toezegging de betaalde advies- en bemiddelingskosten terug te storten op de betaalrekening van de consument en het niet meer reageren op zijn berichten.

2.7 Voor een hypotheekadvies heeft de consument contact gelegd met de adviseur. De kosten van het advies zijn onderling afgestemd en door de consument voldaan. Achteraf bleek de zaak te complex te zijn voor de adviseur. De consument heeft nooit een vastlegging van een advies of rapport ontvangen en de hypothecaire geldlening is nooit geregeld. Na een jaar is de consument overgestapt naar een andere partij. In meerdere telefoongesprekken heeft de adviseur aangegeven dat hij de advieskosten zal terugstorten of heeft teruggestort. In een whatsappbericht van 12 juni 2021 heeft de adviseur geschreven: "*Geld is overgemaakt*". Tot op heden heeft de consument het bedrag nog niet ontvangen.

2.8 De consument vordert terugbetaling van het door hem aan de adviseur betaalde bedrag van € 1.750,-.

Het verweer

2.9 De adviseur is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tegen de stellingen van de consument maar heeft geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat de adviseur geen verweer heeft ingediend in de procedure. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consumenten haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.[1] Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier met bijlagen.

3.2 De vordering van de consument betreft het door de adviseur terugbetalen van de advies- en bemiddelingskosten. De consument heeft zijn vordering toegelicht, zoals weergegeven onder de randnummers 2.6, 2.7 en 2.8. De consument heeft het bedrag van € 1.750,- met een factuur van 5 juni 2020 onderbouwd.

3.3 De commissie is van oordeel dat de vordering van consument haar niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. De vordering wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.750,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] Zie vraag 36 lid 4 van het reglement.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl