Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-244 d.d. 17 juni 2014.
(Prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.W.H. Offerhaus, leden, mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument vordert een bedrag van € 1.000,- aan te veel in rekening gebrachte kosten voor advisering en bemiddeling bij een hypothecaire geldlening. Aangeslotene heeft voor haar dienstverlening € 6.000,- van Consument ontvangen en van dit bedrag inmiddels € 2.000,- aan Consument terugbetaald. De Commissie overweegt dat Consument zowel de opdrachtbevestiging als de factuur voor akkoord heeft ondertekend en daardoor heeft ingestemd met het bedrag van € 6.000,- voor de geleverde dienstverlening. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat sprake was van afwijkende afspraken. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Tilburgs & Bassant B.V., gevestigd te Arnhem, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het 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 20 september 2013;
- de verklaring van Consument, ontvangen op 17 januari 2014, waarin Consument bevestigt in te stemmen met een niet bindend advies;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld. Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid van het geschil tussen Consument en Aangeslotene. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is in 2012 - op aanbeveling van haar verkoopmakelaar – in contact gekomen met Aangeslotene ten behoeve van de advisering over en de bemiddeling bij een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuwe woning.

3.2. Tijdens een gesprek tussen Consument en een medewerker van Aangeslotene op 23 februari 2012 heeft Consument een dienstverleningsdocument en een advies- en bemiddelingsopdracht ontvangen. Consument heeft de advies- en bemiddelingsopdracht tijdens dit gesprek voor akkoord ondertekend.
De advies- en bemiddelingsopdracht vermeldt, voor zover relevant:

> *"Honorarium*
> *Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 6.000,- externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport belasten wij aan u door. Van het door u aan [Aangeslotene] verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur."*

3.3. Op 8 maart 2012 heeft Aangeslotene aan Consument een factuur van € 6.000,- verzonden voor "*Bemiddelingsvergoeding inzake eigen woning financiering (…)*". Deze factuur is door Consument voor akkoord ondertekend.

3.4. Consument heeft op 27 april 2012 bij de overdracht van haar nieuwe woning een bedrag van € 21.749,16 (op basis van de nota van eindafrekening) bij de notaris voldaan. In de nota van afrekening is de factuur van Aangeslotene ad € 6.000,- verwerkt.

3.5. Aangeslotene heeft op 9 april 2013, naar aanleiding van de aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 26 maart 2013, een bedrag van € 2.000,- aan Consument voldaan.

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.000,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft een bedrag van € 6.000,- bij Consument in rekening gebracht voor advisering over en bemiddeling bij een hypothecaire geldlening. Inmiddels heeft Aangeslotene een bedrag van € 2.000,- aan Consument terugbetaald. Consument betaalt echter nog steeds € 1.000,- te veel voor de door Aangeslotene geleverde diensten.
- Partijen zijn niet overeengekomen dat Consument € 6.000,- aan Aangeslotene moest voldoen. Volgens Consument stond in de door haar ondertekende versie van de advies- en bemiddelingsopdracht vermeld: "kan oplopen tot € 6.000,-". Zij is dan ook niet akkoord gegaan met de door Aangeslotene overgelegde versie van

de advies- en bemiddelingsopdracht, in welke versie is opgenomen dat sprake is van een vast honorarium van € 6.000,-. Daarnaast heeft een medewerker van Aangeslotene haar tijdens het gesprek op 23 februari 2012 medegedeeld dat zij niet het volledige bedrag van € 6.000,- hoefde te betalen en heeft Consument bij het ontvangen van de factuur van 8 maart 2012 geklaagd over de hoogte van het factuurbedrag. Zij heeft de factuur onder tijdsdruk getekend.

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

5. Beoordeling

5.1. Het meest verstrekkende verweer van Aangeslotene ziet op de niet-ontvankelijkheid van Consument wegens het te laat voorleggen van haar klacht aan de Geschillencommissie na dagtekening van het oordeel van de Ombudsman (artikel 29.1 van het reglement). Tijdens de zitting heeft Aangeslotene verklaard dit verweer in te trekken. De Commissie kan daardoor overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

5.2. De klacht van Consument betreft de hoogte van de door Aangeslotene in rekening gebrachte factuur voor de advisering over en de bemiddeling bij een hypothecaire geldlening. De Commissie overweegt dat Consument de advies- en bemiddelingsopdracht voor akkoord heeft ondertekend. In de advies- en bemiddelingsopdracht is expliciet opgenomen: "*Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een vast honorarium in rekening van € 6.000,- (…)".* Volgens Consument heeft zij een andere versie van voornoemd document getekend waarin was opgenomen: *"kan oplopen tot € 6.000,-"*. De afzonderlijke pagina's van de advies- en bemiddelingsopdracht zijn niet door haar geparafeerd. Consument stelt dat zij haar standpunt niet op een andere wijze kan onderbouwen, onder meer omdat zij de door haar ondertekende versie van de advies- en bemiddelingsopdracht niet van Aangeslotene heeft ontvangen. Nu Consument deze stelling niet nader heeft onderbouwd en Aangeslotene uitdrukkelijk betwist dat Consument een andere versie heeft ondertekend, staat naar het oordeel van de Commissie vast dat Consument de door Aangeslotene in het geding gebrachte advies- en bemiddelingsopdracht voor akkoord heeft ondertekend. De Commissie merkt daarbij op dat het paraferen van afzonderlijke pagina's van een overeenkomst wenselijk is om misverstanden (als deze) te kunnen voorkomen, maar niet noodzakelijk is voor de totstandkoming van een overeenkomst.

5.3. Daarnaast heeft Consument ook de factuur van 8 maart 2012 ad € 6.000,- voor akkoord ondertekend. Op deze factuur staat als beschrijving "*Bemiddelingsvergoeding inzake eigen woning financiering (…)*". Door het accorderen van deze factuur met een duidelijke beschrijving kan niet anders worden afgeleid dan dat Consument heeft ingestemd met het factuurbedrag van € 6.000,-. De stelling van Consument dat zij deze factuur onder tijdsdruk heeft getekend is onvoldoende onderbouwd en kan daardoor niet tot een ander oordeel leiden. Uit de stellingen van Consument blijkt immers op geen enkele wijze dat het niet mogelijk was de factuur enkele dagen later

of wellicht enkele weken later te ondertekenen. Te meer nu de overdracht pas op 27 april 2012 heeft plaatsgevonden en de factuur is gedateerd op 8 maart 2013.

5.4. Volgens Consument heeft zij bij het ondertekenen van de advies- en bemiddelingsopdracht en de factuur met Aangeslotene gesproken over de hoogte van het factuurbedrag, Aangeslotene heeft daarbij telkens medegedeeld dat geen € 6.000,- in rekening zou worden gebracht dan wel dat zij een groot deel van dit bedrag zou terugkrijgen, aldus Consument. Deze stelling wordt door Aangeslotene betwist. Het had vervolgens op de weg van Consument gelegen deze stelling te onderbouwen, bijvoorbeeld door middel van correspondentie die zij op dit punt met Aangeslotene heeft gevoerd. Nu zij dit heeft nagelaten, gaat de Commissie aan deze stelling voorbij.

5.5. Gelet op het voorgaande staat vast dat Consument akkoord is gegaan met een factuurbedrag van € 6.000,- voor de advisering over en de bemiddeling bij een hypothecaire geldlening. De Commissie komt dan ook niet toe aan de verweren van Aangeslotene die zien op de motivering van de hoogte van dit factuurbedrag. Consument klaagt verder over de wijze van afhandeling van de (aanvraag van de) levensverzekering en het bouwdepot en over de onverwacht hoge nota van eindafrekening ad € 21.749,16,-. Deze klachtonderdelen vormen echter geen onderbouwing van de vordering en zullen om die reden buiten behandeling blijven. De vordering van Consument tot terugbetaling van een bedrag van € 1.000,- zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij niet bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt 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.