Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-579
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 januari 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1], verder te noemen Consument 1, en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consument 2, beiden verder te noemen Consumenten
Tegen	: De Financiële Wooncoach B.V., gevestigd te Helmond, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 15 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben zich in verband met de financiering van de aankoop van een woning tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling. Partijen hebben een overeenkomst gesloten. De Adviseur heeft de overeenkomst opgezegd nadat hem is gebleken dat Consumenten het bestaan van een consumptief krediet hebben verzwegen. Consumenten vorderen schadevergoeding van de Adviseur. De Adviseur heeft het standpunt ingenomen dat partijen ter beëindiging van hun geschil een vaststellingsovereenkomst hebben gesloten en elkaar over en weer finale kwijting hebben verleend. Consumenten hebben een beroep gedaan op de vernietigbaarheid van de vaststellingsovereenkomst wegens totstandkoming ervan in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Volgens Consumenten heeft de Adviseur hen onder druk gezet om de vaststellingsovereenkomst te ondertekenen. De Commissie oordeelt dat de processtukken en hetgeen ter zitting is verhandeld niet tot die conclusie leiden en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 28 januari 2020;
- het verweerschrift van de Adviseur.

1.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten, deels ontleend aan dossier [nummer] betreffende een eerdere klacht van Consumenten tegen de Adviseur.

2.1 In 2018 hebben Consumenten zich in verband met de financiering van de aankoop van een woning tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling.

2.2 Op 10 oktober 2018 is er tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen door ondertekening van het formulier *Opdracht tot dienstverlening*. Partijen zijn een tarief van € 2.500,- voor de werkzaamheden van de Adviseur overeengekomen.

2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden De Financiële Wooncoach BV van 3 januari 2017 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In artikel 7.1 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

"(…) Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan De Financiële Wooncoach die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat De Financiële Wooncoach haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten niet meer toereikend zijn. (…)"

2.4 Op 28 juni 2018 heeft [naam incassobureau] Consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Hierbij bevestigen wij dat wij zojuist met u een betalingsregeling zijn overeengekomen.

Wij zijn met u overeengekomen dat u het totaal te betalen bedrag ad € 1735.81 aan ons gaat betalen in 23 termijnen, waarbij elke maand een betaling aan ons wordt gedaan ter hoogte van € 75.47. (…)"

Op 27 november 2018 heeft Consument 1 deze e-mail doorgestuurd naar de Adviseur.

2.5 Op of omstreeks 28 november 2018 heeft de Adviseur naar aanleiding van het hiervoor vermelde, jegens hem verzwegen krediet de overeenkomst tussen partijen opgezegd en Consumenten op 15 november 2018 een factuur van € 1.650,- verstuurd voor zijn werkzaamheden tot dat moment (15 uren à € 110,-).

2.6 Op 30 november 2018 hebben Consumenten de Adviseur een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Voor wat betreft de ontvangen factuur, deze zijn wij niet voor nemen te betalen. (…)"

2.7 Op 30 november 2018 heeft de Adviseur Consumenten een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Ondanks dat wij van mening zijn dat jullie de factuur dienen te betalen, zullen wij, geheel uit proceseconomische overwegingen en zonder erkenning van enige aansprakelijkheid, de factuur crediteren. Met creditering van de factuur hebben partijen over en weer niks meer van elkaar te vorderen. (…)"

Op 4 december 2018 heeft de Adviseur de factuur gecrediteerd.

2.8 In juli 2019 hebben Consumenten bij de Adviseur geklaagd over de wijze waarop de Adviseur hun dossier heeft behandeld.

2.9 Op 21 augustus 2019 heeft de Adviseur Consumenten een brief gestuurd (hierna: de Brief). Hierin staat voor zover relevant:

"(…) – U heeft vermogensschade geclaimd; De taxatie [naam adviseur] € 549,99
– U heeft vermogensschade geclaimd; De intrekkingskosten van de verkoopopdracht bij makelaar van de Krabben € 600,00

Zoals gezegd in ons gesprek zijn wij bereid mee te denken in kosten voor taxatie en intrekkingskosten van de makelaar. Wij doen dat vrijwillig en zonder enige erkenning van schuld danwel erkenning van aansprakelijkheid. Dit wel onder de voorwaarde dat er afgezien wordt van een klacht bij het Kifid en van enig andere civiel- of tuchtrechtelijke procedure. Met vergoeding van de bovenstaande kosten hebben partijen over en weer niks meer van elkaar te vorderen en verlenen zij elkaar over en weer algehele en finale kwijting.

(…)

Na uw bevestiging voor akkoord, middels ondertekening van deze brief, zullen wij u het overeengekomen bedrag van € 1.149,99 overmaken. Graag ontvangen wij dan uw banknummer waarop wij dit mogen overmaken. (…)"

2.10 Op 21 augustus 2019 hebben Consumenten de Adviseur een e-mail gestuurd.

Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Wij hebben over jullie voorstel na gedacht en wij zijn van mening dat eenmalige voorstel niet in verhouding staat tot de geleden schade aangezien er meer financiele en emotionele schade is dan u in uw voorstel benoemd. (…)"

2.11 Op 22 augustus 2019 heeft de Adviseur Consumenten een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U belde al in de loop van gistermiddag om door te geven dat u ons voorstel accepteerde. Daarop hebben wij u gisteravond onze afspraak bevestigd en gevraagd uw mondeling akkoord schriftelijk te bevestigen.

(…)

Wij verzoeken u daarom nogmaals ons voorstel te printen, voor akkoord te ondertekenen en aan ons terug te mailen, zodat betaling kan plaatsvinden en de klacht definitief kan worden afgewikkeld. (…)"

2.12 Op 27 augustus 2019 hebben Consumenten de Brief op het kantoor van de Adviseur voor akkoord ondertekend onder vermelding van hun bankrekeningnummer. De Adviseur heeft een bedrag van € 1.149,99 aan Consumenten overgemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consument vorderen een schadevergoeding van € 34.257,01 met wettelijke rente van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft heel veel fouten gemaakt. Daardoor hebben Consumenten vermogensschade en immateriële schade geleden, die de Adviseur moet vergoeden.

De vermogensschade die Consumenten hebben geleden bestaat, naast de reeds vergoede € 1.149,99, uit € 2.550,50 voor een bedorven vakantie, € 1.000,- voor de aflossing van een krediet op een betaalrekening, € 118,06 voor de aflossing van een schuld bij KPN Telecom, € 238,45 voor de aflossing van een andere schuld bij KPN Telecom en € 350,- voor de kosten van het inschakelen van een andere adviseur.

De immateriële schade bedraagt € 30.000,- (zes gezinsleden x € 5.000,-) vanwege een bedorven jaar dat de Adviseur heeft veroorzaakt en de ellende die het gezin van Consumenten daardoor heeft moeten doorstaan.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vragen die aan de Commissie voorliggen, zijn of de Adviseur fouten heeft gemaakt in het adviestraject en of de Adviseur de schade die Consumenten daardoor geleden stellen te hebben, moet vergoeden. Als meest verstrekkende verweer heeft de Adviseur echter het standpunt ingenomen dat Consumenten het aanbod van de Adviseur als verwoord in de Brief hebben aanvaard en dat partijen elkaar over en weer finale kwijting hebben verleend. Alvorens toe te komen aan een *inhoudelijke* beoordeling van het geschil zal de Commissie dus eerst dit *processuele* verweer moeten beoordelen.

Hebben partijen elkaar over en weer finale kwijting verleend?

4.2 Naar het oordeel van de Commissie hebben partijen elkaar over en weer finale kwijting verleend. Dat oordeel zal hierna worden toegelicht. Vaststaat dat de Adviseur Consumenten het aanbod heeft gedaan om het geschil tussen partijen te beëindigen na betaling door de Adviseur van een bedrag van € 1.149,99 aan Consumenten. Ook staat vast dat Consumenten dit aanbod hebben aanvaard. Ter zitting hebben zij dat erkend. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie op grond van artikel 6:217 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) een overeenkomst tussen partijen tot stand gekomen, meer specifiek een *vaststellingsovereenkomst* als bedoeld in artikel 7:900 lid 1 BW. Ter zitting hebben Consumenten aangevoerd dat zij zich niet gebonden achten aan de vaststellings-overeenkomst omdat deze onder druk van de Adviseur tot stand is gekomen. De Commissie begrijpt dat Consumenten daarmee een beroep doen op de vernietigbaarheid van de vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:904 lid 1 BW wegens totstandkoming ervan in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Dat standpunt is echter niet steekhoudend. Ter zitting hebben Consumenten niet aannemelijk gemaakt dat en hoe zij onder druk zijn gezet door de Adviseur. De processtukken kunnen ook niet tot die conclusie leiden. Daartegenover heeft de Adviseur ter zitting naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat hij telkens heeft gezocht naar een oplossing voor het geschil tussen partijen zonder druk uit te oefenen. Ook staat vast dat hij zijn advieskosten heeft gecrediteerd. Bovendien is in voldoende mate komen vast te staan dat Consumenten genoeg tijd hebben gehad om over het aanbod van de Adviseur na te denken. Vaststaat immers dat tussen het aanbod en de schriftelijke aanvaarding zes dagen liggen.

Een inhoudelijke beoordeling van de klachten van Consumenten blijft achterwege.

4.3 Nu het processuele verweer van de Adviseur slaagt, kan een inhoudelijke beoordeling van de klachten van Consumenten achterwege blijven. De Commissie komt hier niet aan toe.

Conclusie

4.4 De conclusie is dat de Commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van het geschil tussen partijen omdat partijen de beëindiging van hun geschil al hebben vastgelegd in een bindende vaststellingsovereenkomst. Daaruit blijkt dat partijen over en weer niets meer van elkaar te vorderen hebben. De Commissie wijst de vorderingen van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.