KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-142 d.d. 1 mei 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, alsmede mr. R.J. Paris en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Het is voor de Commissie niet vast te stellen op welke grond(en) Consument een geldlening bij een andere geldverstrekker heeft afgesloten. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Aangeslotene aan zijn adviseur telefonisch nadere eisen heeft gesteld aan de acceptatie van haar offerte, welke omstandigheid voor Consument redengevend zou zijn geweest om bij een andere geldverstrekker een offerte aan te vragen. Nu Consument geen stukken ter onderbouwing heeft aangeleverd en Aangeslotene bovendien de zienswijze van Consument gemotiveerd heeft betwist, is de Commissie van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om aannemelijk te maken dat Aangeslotene telefonisch, na ondertekening van de offerte door Consument, de eis heeft gesteld dat de toenmalige partner van Consument de offerte eveneens diende te ondertekenen. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene, nu dit is overeengekomen in de door Consument getekende offerte, terecht annuleringskosten bij Consument in rekening heeft gebracht.

1. Procedure

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 met bijlagen, ontvangen op 8 februari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene inclusief bijlagen d.d. 30 augustus 2011;
- de repliek van Consument, inclusief bijlagen, d.d. 16 september 2011;
- verklaring van medewerkster van Aangeslotene d.d. 11 oktober 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 12 oktober 2011;
- nadien per e-mailbericht van 5 maart 2012 ontvangen stukken die Consument op verzoek van de Commissie heeft toegezonden.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 3 februari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft begin 2007 via een adviesbureau getracht een hypothecaire geldlening af te sluiten bij Aangeslotene in verband met de voorgenomen aankoop van een woning in X.

2.2 Consument heeft vervolgens een offerte van Aangeslotene d.d. 24 april 2007 (verder: "de offerte") voor akkoord getekend. De hoofdsom van de (beoogde) hypothecaire geldlening bedroeg € 400.000,-.

2.3 De toenmalige partner van Consument heeft de offerte niet ondertekend.

2.4 In de offerte is op pagina 5 aangaande annuleringskosten het volgende bepaald. *"Annuleringskosten worden in rekening gebracht indien na het accepteren van de offerte de geoffreerde hypotheek niet binnen de geldigheidsduur van de offerte passeert, ongeacht of de geldigheidsduur verlengd is. De kosten bedragen 1% van de hoofdsom (…)".*

2.5 De offerte is uiteindelijk niet 'geëffectueerd'. Consument heeft bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten. Die betreffende hypotheekakte is op 3 juli 2007 bij de notaris gepasseerd.

2.6 Op 22 oktober 2008 ontving Consument een brief van het door Aangeslotene ingeschakelde incassobureau waaruit bleek dat Aangeslotene bij Consument een bedrag van € 4.000,- aan annuleringskosten in rekening bracht.

3 Geschil

3.1 Consument vordert kwijtschelding van de door Aangeslotene in rekening gebrachte annuleringskosten.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument was in eerste instantie akkoord met de (uiteindelijk uitgebrachte) offerte van Aangeslotene en heeft deze voor akkoord getekend aan Aangeslotene geretourneerd. Hierna heeft Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met de adviseur van Consument waarbij Aangeslotene als aanvullende eis heeft gesteld dat de toenmalige partner van Consument de offerte eveneens (voor akkoord) diende te tekenen (nu zij volgens Aangeslotene [immers] op termijn haar intrek bij Consument zou nemen). Indien dit achterwege zou blijven, zou de offerte door Aangeslotene niet worden geaccepteerd.
- Consument heeft van meet af aan, bij zijn adviseur, aangegeven dat zijn toenmalige partner geen eigenaar van de (nieuwe) woning zou worden en zij derhalve niet als medeschuldenaar van de geldlening opgevoerd zou moeten worden.
- Uit onvrede over deze door Aangeslotene gestelde aanvullende eis, heeft Consument zich tot een andere geldverstrekker gewend en heeft aldaar een hypothecaire geldlening afgesloten.
- Consument neemt het Aangeslotene kwalijk dat zij, middels het door haar ingeschakelde incassobureau, eerst na een jaar annuleringskosten bij Consument in rekening brengt, zonder tussentijds nader contact met Consument te hebben opgenomen.
- Ter zitting heeft Consument desgevraagd toegelicht zich niet meer te kunnen herinneren om welke reden hij zich bij het aanhangig maken van het geschil bij de

Geschillencommissie in eerste instantie kennelijk van het verkeerde formulier heeft bediend. Consument kon zich niet meer herinneren of hij dit formulier thuisgestuurd heeft gekregen of zelf het betreffende formulier van de website van Kifid te hebben gedownload.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Consument is niet-ontvankelijk in zijn klacht. De Ombudsman heeft bij brief van 5 augustus 2010 zijn oordeel in deze zaak kenbaar gemaakt, Consument heeft (blijkbaar) (pas) op 4 februari 2011 een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie ingediend. Consument heeft hierdoor de zaak derhalve niet tijdig, dat wil zeggen binnen drie maanden na dagtekening van het oordeel van de Ombudsman, ingediend.
- Aangeslotene betwist dat er na het uitbrengen van haar offerte met de adviseur van Consument een telefoongesprek heeft plaatsgevonden waarin Aangeslotene als aanvullende eis heeft gesteld dat de toenmalige partner van Consument de offerte tevens diende te ondertekenen. Deze discussie heeft uitsluitend voorafgaand aan het uitbrengen van de offerte plaatsgevonden, nadien niet meer.
- Ook trof Aangeslotene in haar eigen administratie geen notities etc. aan waaruit blijkt dat Aangeslotene haar offerte (bij nader inzien) geen gestand heeft willen doen dan wel nadere eisen aan haar acceptatie heeft gesteld; dit laatste is ook niet gebruikelijk. Mocht Aangeslotene in voorkomend geval hiertoe wel zijn overgegaan, dan gaat zij altijd over tot schriftelijke bevestiging hiervan aan haar cliënten. Nu zij dienaangaande geen spoor in haar administratie heeft aangetroffen, had de hypotheekakte dan ook gewoon gepasseerd kunnen worden. Nu Consument er, om hem moverende redenen, voor heeft gekozen de ondertekende offerte niet te effectueren heeft Aangeslotene hem dan ook terecht annuleringskosten in rekening gebracht. Immers, nadat Aangeslotene de door Consument ondertekende offerte heeft ontvangen, heeft zij kosten moeten maken met het oog op het effectueren van de offerte, zoals kosten voor de funding van de te verstrekken geldsom.
- Ter zitting heeft Aangeslotene toegelicht dat annuleringskosten doorgaans binnen drie maanden na annulering in rekening worden gebracht. Zij betreurt het dan ook dat in onderhavig geval deze termijn fors is overschreden en biedt Consument daarvoor haar excuses aan.

4. Beoordeling

4.1 In de eerste plaats spreekt de Commissie zich uit over de ontvankelijkheid van onderhavige zaak. De Commissie stelt vast dat Consument in eerste instantie de klacht wel degelijk tijdig bij (het secretariaat van) de Geschillencommissie heeft ingediend, doch daarbij heeft Consument niet het juiste formulier gehanteerd. Op grond van door de Commissie niet verder vast te stellen oorzaken heeft (het secretariaat van) de Geschillencommissie (kennelijk) enige tijd laten verstrijken alvorens Consument is verzocht om de zaak opnieuw bij de Geschillencommissie in te dienen, doch met gebruikmaking van het correcte formulier. Ter zitting heeft

Consument aangegeven zich niet meer te kunnen herinneren waarom hij zich in eerste instantie van een onjuist formulier heeft bediend. Het is voor de Commissie niet vast te stellen of Consument wellicht zelf het verkeerde formulier van de website heeft gedownload, dan wel of (het secretariaat van) de Geschillencommissie Consument abusievelijk het verkeerde formulier heeft toegestuurd. Dit kan naar het oordeel van de Commissie verder ook in het midden worden gelaten nu zij de termijnoverschrijding van Consument, gelet op hetgeen zij hiervoor heeft overwogen, in dit specifieke geval verschoonbaar acht. Het beroep van Aangeslotene op termijnoverschrijding door Consument wordt dan ook verworpen. De Commissie zal nu hieronder verder inhoudelijk op het geschil in gaan.

4.2 Uit het dossier maakt de Commissie op dat Consument naast een offerte van Aangeslotene tevens een offerte van een andere geldverstrekker heeft ontvangen. De offerte van Aangeslotene dateert van 24 april 2007, de offerte van de andere geldverstrekker is door deze geldverstrekker op 5 april 2007 geparafeerd. Het is voor de Commissie echter niet vast te stellen wanneer Consument voor het eerst contact heeft opgenomen met de andere geldverstrekker dan wel wanneer precies voor het eerst bij deze geldverstrekker een offerte is opgevraagd. Of dit (dus) eerder is geweest dan wel tegelijkertijd heeft plaatsgevonden met de offerteaanvraag bij Aangeslotene kan overigens, gelet op het navolgende, verder in het midden worden gelaten.

4.3 De Commissie heeft de offertes van Aangeslotene en van de andere geldverstrekker, voor zover mogelijk, inhoudelijk met elkaar vergeleken. De Commissie stelt vast dat de offerte van de andere geldverstrekker eveneens een hoofdsom betreft van € 400.000,-. Voorts stelt de Commissie vast dat bij de andere geldverstrekker Consument een iets hogere rente zou betalen (namelijk 5,2% effectief, tegenover 5,13% effectief bij Aangeslotene) en dat bij de andere geldverstrekker Consument een lagere afsluitprovisie moest betalen (€ 2.750,- tegenover € 4.000,- bij Aangeslotene). Of laatstgenoemde omstandigheid voor Consument doorslaggevend is geweest om voor de andere geldverstrekker te kiezen of dat aan deze beslissing andere beweegredenen ten grondslag hebben gelegen, is door de Commissie op basis van de voorhanden zijnde stukken niet vast te stellen.

4.4 Consument heeft zich in dat kader op het standpunt gesteld dat Aangeslotene aan zijn adviseur telefonisch nadere eisen heeft gesteld aan de acceptatie van haar offerte. Deze omstandigheid zou voor Consument redengevend zijn geweest om bij een andere geldverstrekker een offerte aan te vragen. Aangeslotene heeft deze zienswijze nadrukkelijk en gemotiveerd betwist. Ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan Consument om zijn standpunt aan te tonen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Nu Consument verder geen stukken ter onderbouwing heeft aangeleverd en Aangeslotene bovendien de zienswijze van Consument gemotiveerd heeft betwist, is de Commissie van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om aannemelijk te maken dat Aangeslotene telefonisch, na ondertekening van de offerte door Consument, de eis heeft gesteld dat de toenmalige partner van Consument de offerte eveneens diende te ondertekenen.

4.5 Afrondend kan de Commissie zich de bij Consument gevoelde onvrede over het tijdsverloop tussen het annuleren van de offerte en het tijdstip waarop bij hem annuleringskosten in rekening werden gebracht voorstellen. De Commissie gaat er verder van uit dat Aangeslotene dit signaal ter harte zal nemen. Het voorgaande doet echter niet af aan het feit dat naar het oordeel van de Commissie Consument er niet in is geslaagd om bewijs aan te leveren voor zijn stelling dat Aangeslotene na het ondertekenen van de offerte door Consument een aanvullende eis heeft gesteld, noch heeft Consument dit aannemelijk weten te maken. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene, nu dit is overeengekomen in de door Consument getekende offerte, terecht annuleringskosten bij Consument in rekening heeft gebracht. De Commissie acht dan ook geen juridische grondslag voorhanden om de vordering van Consument toe te wijzen.

4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.