Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-320 d.d. 12 november 2013
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. A.P. Luitingh, leden en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting
Uit de overgelegde stukken volgt niet dat de kosten van hypotheek voor het verkrijgen van een geldlening van de ouders van Consument deel uitmaakten van de tussen partijen afgesproken vergoeding.

Consument,

en

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Meester Financieel Adviesbureau B.V., gevestigd te Nunspeet, 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 door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlage, ontvangen op 26 februari 2013; en
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 oktober 2013, doch hebben beiden medegedeeld niet ter zitting aanwezig te zullen zijn. De Commissie doet derhalve, conform het in artikel 37.7 van haar reglement bepaalde, het onderhavige geschil af op de stukken.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft zich in september 2011 tot Aangeslotene gewend voor begeleiding bij de aankoop van een woning, alsmede voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van de financiering voor deze woning.
3.2 Op 2 september 2011 is Aangeslotene op bezoek geweest bij Consument voor een hypotheekgesprek. Dit was in het bijzijn van haar ouders. Besproken is dat een gedeelte van de koopsom door de ouders van Consument zou worden geleend en dat zij een

onderhandse geldlening aan Consument zouden verstrekken. Consument heeft Aangeslotene de opdracht verstrekt een bod uit te brengen op de door haar gewenste woning. Op 5 september 2011 heeft Aangeslotene deze opdracht aanvaard, waarbij zij een korte opsomming heeft gegeven van haar werkzaamheden. Op dezelfde datum heeft Consument Aangeslotene gevraagd naar de kosten van haar dienstverlening.

3.3 Bij e-mailbericht van 6 september 2011 heeft Aangeslotene Consument het volgende medegedeeld over de kosten van haar dienstverlening:

"Hierbij even een kleine uitleg betreffende de financiële kant, wij hebben de mogelijkheid om het via de maatschappij af te handelen maar geven zelf de voorkeur aan het afhandelen rechtstreeks met de klant en dat gaan we dan bespreken in het volgende gesprek".

3.4 Op 20 september 2011 heeft Aangeslotene de ouders van Consument verzocht gegevens aan te leveren in verband met de advisering.

3.5 Bij e-mailbericht aan Aangeslotene van 5 november 2011 heeft Consument het volgende medegedeeld (kennelijk nadat de woning was gekocht en via de notaris een afrekening van de kosten van Aangeslotene in het bezit van Consument was gekomen):

"Nog even over de afrekening notaris.

In deze afrekening zitten ook de kosten voor jezelf waarover ik nog een paar vragen heb. Ik wil niet ondankbaar overkomen, maar blijft het bij de kosten zoals nu doorgegeven aan notaris? Krijgen mijn ouders nog aparte afrekening? Krijg jij los van mijn vergoeding ook directe provisies op de lening of verzekering? Wil hier namelijk goed gevoel bij hebben".

3.6 Aangeslotene heeft hierop bij e-mailbericht van 9 november 2011 geantwoord:

> "Je ouders krijgen van mij geen aparte rekening meer, maar de kosten voor de 2de hypotheek worden wel doorgerekend".

3.7 Op 21 november 2011 heeft Consument bij Aangeslotene geïnformeerd naar de status met betrekking tot de financiering door haar ouders.

3.8 Bij e-mailbericht van 29 november 2011 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat haar adviseur zijn werkzaamheden tijdelijk had moeten neerleggen en dat zij op dat moment geen oplossing had voor lopende zaken. Zij verzocht Consument na te gaan of haar ouders wellicht een hogere inschrijving op hun lopende geldlening hadden en hieromtrent contact op te nemen met de bank van haar ouders. Tevens heeft zij Consument een blanco leningsovereenkomst ten behoeve van de onderhandse lening van haar ouders toegezonden.

3.9 Consument heeft hierop bij e-mailbericht van 6 december 2011 medegedeeld niet akkoord te kunnen gaan met beëindiging van de dienstverlening daar deze volgens haar nog niet was afgerond. Zij heeft hierover, voor zover relevant, het volgende vermeld:

> "(..)Zakelijk gezien kan ik echter niet zomaar genoegen nemen met het op eenzijdige wijze stoppen van de dienstverlening. Wij zijn met elkaar overeengekomen dat het resterende werk voor mijn ouders (hypotheekaanvraag en leningsovereenkomst) deel uitmaakte van de opdracht en ik heb via de notaris [een] aantal weken geleden alle nota's van [Aangeslotene] voldaan. [Aangeslotene] blijft derhalve in gebreke op dit punt en ik behoud mij t recht voor extra te maken kosten door te belasten aan [Aangeslotene], danwel vergoeding te eisen. Voorts wil ik jullie nog wijzen op het volgende. Op basis van de aan mij overhandigde algemene voorwaarden en onderstaande samenvatting van jullie website, geven jullie aan dat jullie transparant en zonder verrassingen met mij enige gemaakte kosten zullen afstemmen en in rekening zullen brengen. In het hele traject van jullie dienstverlening is op geen enkel moment gesproken over de vergoeding die [Aangeslotene] in rekening zou brengen. Er heerste elke keer een sfeer van "komt wel" en "moeten we het nog even over hebben". Ook

diverse mails inzake dit onderwerp werden ontwijkend geantwoord. Tot mijn verbazing kreeg ik de kosten pas te zien toen de notaris (!) mij een voorstel van de slotnota mailde met daarin twee facturen van [Aangeslotene] ter hoogte van EUR 3.750 ex BTW in totaal. De factuurdatum van deze facturen lag zelfs een aantal weken verder terug dan de datum waarop de notaris afrekening maakte. Ik voelde mij voor een voldongen feit staan, los van het feit dat ik tot dan toe tevreden was met de dienstverlening. Ik vind dit uiterst onprofessioneel en opgesteld bij het feit dat in nu de resterende zaken opnieuw moet regelen bij een nieuwe adviseur, geeft me dat een ontevreden gevoel (..)".

4. De vordering en de grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot terugbetaling van een gedeelte van de door haar in verband met de door Aangeslotene verrichte dienstverlening betaalde kosten, te weten een bedrag van € 1.000,-.

4.2 Aan haar vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene haar niet voldoende heeft geïnformeerd over de in rekening te brengen kosten en voorts kosten in rekening heeft gebracht voor dienstverlening die niet heeft plaatsgevonden. Het verkrijgen van de geldlening van de ouders van Consument was inbegrepen in de afgesproken vergoeding die Consument aan Aangeslotene zou betalen voor haar dienstverlening en nu deze dienst niet door Aangeslotene is verricht, hoeft daarvoor ook niet betaald te worden. Bovendien stelt Consument dat de handtekening op de door Aangeslotene overgelegde opdrachtbevestiging niet van haar is.

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 Aan de orde is de vraag wat tussen partijen is overeengekomen over de door Aangeslotene in rekening te brengen kosten voor begeleiding van Consument bij de aankoop van de woning alsmede voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van de financiering voor deze woning.

5.2 De overgelegde stukken, waaronder met name de opdrachtbevestiging en het hiervoor onder 3.3 geciteerde e-mailbericht van Aangeslotene van 6 september 2011, tonen weliswaar aan dat Aangeslotene Consument vooraf niet voldoende duidelijk heeft gemaakt welke kosten voor de door haar te verrichten werkzaamheden in rekening zouden worden gebracht. Consument heeft evenwel niet geprotesteerd tegen de mededeling van Aangeslotene in haar e-mailbericht van 6 september 2011, inhoudende dat zij later de kosten met haar zou bespreken. Zij kan Aangeslotene van het ontbreken van een specificatie dan ook geen verwijt maken.

5.3 Tussen partijen bestaat verschil van mening over de vraag of de kosten voor het verkrijgen van de geldlening van de ouders van Consument waren inbegrepen in de afgesproken vergoeding. De Commissie stelt vast dat Consument ook tegen het hiervoor onder 3.6 geciteerde e-mailbericht van 9 november 2011 van Aangeslotene niet heeft geprotesteerd. Op grond daarvan moet het ervoor worden gehouden dat zij ermee akkoord is gegaan dat de hypotheekkosten voor het verkrijgen van een geldlening van de ouders geen deel uitmaakten van de afgesproken vergoeding, maar apart door Aangeslotene zouden worden doorberekend. De discussie over de vraag, of Consument het

dienstverleningsdocument wel of niet heeft ondertekend kan hiermee onbeantwoord worden gelaten. De inhoud van dat stuk geeft geen uitsluitsel over de onderliggende vraag, of de kosten voor de geldlening door de ouders apart door Aangeslotene apart zouden worden doorberekend.

5.4 Gelet op het voorgaande komt de vordering van Consument niet voor toewijzing in aanmerking.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij bindend advies de vordering van Consument 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. 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.