KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-36 d.d. 3 februari 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Adviseren over financiële instrumenten. Gedurende het bemiddelingstraject tussen partijen over een hypothecaire geldlening is gesproken over een retourprovisie. Partijen verschillen van mening over de hoogte van dit bedrag en over de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om een vermeende toezegging over het bedrag in het voortraject aannemelijk te maken en gaat uit van de berekening zoals door Aangeslotene is overgelegd. Voorts is de Commissie van oordeel dat Consument de Algemene Voorwaarden behoudens artikel 9 heeft aanvaard. Echter, gelet op de tussen partijen in acht te nemen redelijkheid en billijkheid maakt artikel 9 evenzeer deel uit van het tussen partijen overeengekomene.

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 door Consument ondertekende vragenformulier d.d. 14 augustus 2010 met een nadere toelichting van gemachtigde van 6 september 2010.

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 vastgesteld dat zij wegens het uitblijven van enige reactie van Aangeslotene terstond een beslissing kan nemen als bedoeld in artikel 16 lid 2 van haar Reglement (oud).

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft in maart 2007 met bemiddeling van Aangeslotene een hypothecaire geldlening met levensverzekering afgesloten.
- In de offertebesprekingen is aan de orde gekomen dat na het afsluiten van de geldlening (in juli 2007) een bedrag aan retourprovisie door Aangeslotene aan Consument zou worden uitgekeerd.
- Op 12 september 2008 – na de totstandkoming van de geldlening – heeft Aangeslotene aan Consument een retourprovisie-overeenkomst overgelegd voor een bedrag van € 1.676,58, met het verzoek de overeenkomst te ondertekenen.

- In deze overeenkomst werd verwezen naar de Algemene Voorwaarden Retourprovisie van Aangeslotene (hierna te noemen Algemene Voorwaarden) en in het bijzonder naar artikel 9 omtrent restitutie van retourprovisie.
- Consument heeft de retourprovisie-overeenkomst voor akkoord ondertekend, met de expliciete vermelding dat artikel 9 niet is overeengekomen en door hem niet wordt aanvaard. Partijen hebben hierover vervolgens met elkaar gecorrespondeerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene een vergoeding van € 2.000,- aan retourprovisie, vermeerderd met wettelijke rente vanaf juli 2007.

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

- Aangeslotene is bij de totstandkoming van de geldlening van Consument in 2007 opgetreden als tussenpersoon. Hierbij is tussen beiden besproken dat aan Consument een retourprovisie zou worden uitgekeerd van om en nabij € 2.000,-. Uiteindelijk heeft Aangeslotene in september 2008 meegedeeld dat de retourprovisie slechts € 1.676,58 bedraagt. Consument is van mening dat dit een behoorlijke afwijking is ten opzichte van de gedane toezegging. Aangeslotene heeft eveneens nagelaten een deugdelijke onderbouwing te verstrekken van dit lagere bedrag. Consument vordert derhalve het bedrag van € 2.000,-.
- Voorts geeft Consument aan dat Aangeslotene bij de totstandkoming van de geldlening geen enkel voorbehoud heeft gemaakt ten aanzien van de retourprovisie. Eerst bij het overhandigen van de retourprovisie-overeenkomst is door Aangeslotene gewezen op de Algemene Voorwaarden en meer specifiek op artikel 9 van deze voorwaarden met betrekking tot eventuele restitutie van de retourprovisie. Consument maakt bezwaar tegen deze bepaling, daar een dergelijke mogelijkheid van restitutie vooraf niet met hem is besproken en overeengekomen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is niet bereid om Consument tegemoet te komen in zijn vordering.
- In de offertebesprekingen is telkens aangegeven dat het genoemde retourprovisiebedrag van € 2.000,- een indicatie/schatting is en niet een exact bedrag als resultaat van een berekening.
- Na het afronden van de geldlening heeft Aangeslotene de retourprovisie berekend en deze vastgesteld op € 1.676,58. Dit bedrag komt Consument toe zodra hij de overgelegde retourprovisie-overeenkomst voor volledig akkoord – zonder enig voorbehoud – heeft ondertekend.
- Aangeslotene merkt op dat nu Consument de overgelegde overeenkomst wel heeft ondertekend, hij akkoord is gegaan met het opgenomen retourbedrag.
- Artikel 9 van de Algemene Voorwaarden heeft betrekking op situaties waarbij de door Aangeslotene verkregen provisie terugbetaald dient te worden aan de verzekeringsmaatschappij. Consument dient de aan hem betaalde retourprovisie aan Aangeslotene terug te betalen op het moment dat de geldverstrekker/verzekeraar de provisie van Aangeslotene terugvordert. Dit betreffende artikel heeft altijd onderdeel

uitgemaakt van de Algemene Voorwaarden van Aangeslotene en is niet onredelijk bezwarend, daar de retourprovisie enkel wordt teruggevorderd bij voortijdige beëindiging van verzekeringen en hypotheken.

- Aangeslotene erkent dat het bovenstaande in het voortraject nooit met Consument is besproken. Vanwege de vanzelfsprekendheid dat uitbetaalde provisie terugbetaald moet worden bij onnatuurlijk verval, heeft Aangeslotene Consument hierover niet expliciet voorgelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen gedurende het bemiddelingstraject omtrent een hypothecaire geldlening in 2007 hebben gesproken over een retourprovisie van om en nabij € 2.000,-.

4.2 De Commissie overweegt dat niet is komen vast te staan wat partijen in het voortraject met elkaar hebben besproken over de hoogte van de retourprovisie. Partijen verschillen daarover van mening. Aangeslotene stelt dat zij geen toezegging heeft gedaan over het definitieve retourbedrag en enkel een bedrag ter indicatie heeft genoemd. Consument geeft daarentegen aan dat hij volkomen mocht vertrouwen op het door Aangeslotene genoemde bedrag. De Commissie overweegt dat het als eisende partij aan Consument is om feiten en omstandigheden te stellen die de vermeende toezegging van Aangeslotene aannemelijk maken. Consument is hierin naar haar oordeel niet geslaagd. Een gerechtvaardigde verwachting van Consument over de retourprovisie van € 2.000.- kan de Commissie derhalve niet aannemen. De Commissie gaat dan ook uit van een retourprovisie van € 1.676,58, zoals door Aangeslotene na de totstandkoming van de geldlening is berekend en aan Consument gespecificeerd is voorgelegd in de retourprovisie-overeenkomst van 12 september 2008. Consument heeft deze vervolgens voor akkoord ondertekend.

- Met betrekking tot hetgeen naar voren is gebracht door Consument over de Algemene Voorwaarden Retourprovisie en meer specifiek artikel 9 overweegt de Commissie het volgende. Consument heeft de Algemene Voorwaarden aanvaard behoudens artikel 9 daarvan, omdat de inhoud van dat artikel niet overeengekomen was. Aangeslotene heeft ter toelichting op dat artikel aangegeven dat zij in het geval van voortijdige beëindiging door Consument van de geldlening/verzekering een deel van de door haar ontvangen provisie dient te retourneren aan de geldverstrekker/verzekeraar. De Commissie is van oordeel dat de tussen partijen in acht te nemen redelijkheid en billijkheid meebrengen dat in een dergelijke niet-geregelde situatie Consument naar evenredigheid de door hem ontvangen retourprovisie dient te restitueren. De Commissie is dan ook van oordeel dat een dergelijke uitleg van artikel 9 deel uitmaakt van het tussen partijen overeengekomene.

4.3 Ongeacht dat de Commissie van oordeel is dat de informatievoorziening van Aangeslotene in het bemiddelingstraject – gelet op de eerder geschetste omstandigheden – gebrekkig is geweest, kan dit niet leiden tot toewijzing van de vordering. Resumerend acht de Commissie de klacht ongegrond, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

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.