Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0619A

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 september 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Acturance Financiële Diensten, gevestigd te Sneek, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	20 juli 2022
Aard uitspraak	Tussenuitspraak
Uitkomst	Deels behandelbaar

Samenvatting

Tussenuitspraak. Behandelbaarheid. De adviseur stelt dat de klacht niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat niet is voldaan aan de voorwaarden uit artikel 60 van het Reglement van Kifid. De commissie is van oordeel dat de klacht deels behandelbaar is, te weten voor zover de klacht ziet op het gedeelte van het adviestraject dat betrekking heeft op de aankoop van de woning voor eigen gebruik door de consument. Voor het overige wordt de klacht niet behandelbaar verklaard.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met de adviseur contact gehad over eventueel hypotheekadvies met betrekking tot de aankoop van een bedrijfspand met woning. Op 8 juni 2020 schrijft de consument aan de adviseur het volgende:

"(…) Het pand waar we ons oog op hebben laten vallen, bestaat uit een woonhuis en een bedrijfshal.
(…)

Nu hebben wij ook al uitgelegd dat we niet zelf in de woning gaan wonen en dat we deze zullen verhuren. Onze aankoopmakelaar heeft hiervoor al een reele huurprijs bepaald. Van deze huurprijs zouden we (in het voorbeeld van 2,65% rente) de vaste lasten sowieso kunnen voldoen van deze huuropbrengsten.
(…)
Wij zien dit pand als investering om ons bedrijf door te kunnen laten gaan.
Wat we hierboven beschreven hebben, de huur dekt alle vast lasten. (…)"

2.2 Op 15 juni 2020 heeft de consument met de adviseur twee overeenkomsten gesloten. Een met als titel "Opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling t.b.v. Advieskosten Verhuurhypotheek" en een met als titel Opdracht tot Dienstverlening bij Bemiddeling t.b.v. Advieskosten MKB Plus Hypotheek".

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert betaling van een bedrag van € 8.273,-.

2.4 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Indien het de consument direct duidelijk was geweest dat een inkomensverklaring nodig was, dan was direct duidelijk geworden dat het aanvragen van een hypothecaire geldlening niet mogelijk was. De consument had in dat geval veel kosten bespaard. Deze kosten bestaan uit twee facturen van € 7.000,- voor de adviseur, de taxatiekosten van € 907,50 voor de bedrijfshal en € 574,75 voor het huis en de legeskosten voor het aanvragen van een omgevingsvergunning van € 365,-.

Het verweer

2.5 De adviseur heeft op grond van artikel 12.9 van het reglement verweer gevoerd tegen de behandelbaarheid van de klacht.

3. De beoordeling

3.1 De adviseur voert aan dat de consument niet kan worden aangemerkt als consument in de zin van artikel 60 van het reglement, omdat de klacht deels ziet op de aankoop van een bedrijfspand en de consument de daarbij behorende woning voor de verhuur wilde aankopen.

3.2 De consument stelt dat het haar bedoeling is geweest om zowel het bedrijfspand als de woning in privé aan te kopen en dat zij om die reden moet worden aangemerkt als consument in de zin van het reglement. De consument heeft ook de bedoeling gehad om zelf in de woning te gaan wonen.

Behandelbaarheid klacht bedrijfspand

3.3 Artikel 60 van het reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) (geldig tot 1 april 2022) bepaalt dat onder het begrip consument moet worden verstaan *"Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen"*.

3.4 De aankoop van een bedrijfspand valt per definitie niet onder het begrip consument als bedoeld in het reglement. Ook niet als het bedrijfspand als privépersoon wordt aangekocht. Het gaat niet om de vraag in welke hoedanigheid de consument het pand aankoopt, als privépersoon of middels een bedrijf, maar om de vraag wat het doel van de aankoop is. Dat doel is in dit geval zakelijk en valt daarmee niet onder artikel 60 van het reglement.

3.5 Onder bepaalde omstandigheden kan Kifid ook zakelijke klachten behandelen. Daarvoor is echter vereist dat de Gedragscode MKB Financiers of de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van toepassing is op de overeenkomst die tussen partijen is gesloten. Daarvan is in dit geval geen sprake, zodat de klacht ook op die grond niet kan worden behandeld.

3.6 Gezien het voorgaande wordt de klacht met betrekking tot het bedrijfspand niet behandelbaar verklaard.

Behandelbaarheid klacht woning

3.7 Naar het oordeel van de commissie is de klacht met betrekking tot de woning slechts gedeeltelijk behandelbaar. Daartoe is het volgende van belang.

3.8 De consument stelt dat het vanaf het begin af aan de bedoeling is geweest om de woning in privé aan te kopen en dat zij voornemens was om zelf in de woning te gaan wonen. De adviseur heeft dit betwist en stelt dat alleen het allerlaatste gedeelte van het adviestraject zag op de aankoop van de woning voor eigen gebruik.

3.9 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat de consument in eerste instantie voornemens was de woning aan te kopen om deze te verhuren. Dit is door de consument duidelijk verwoord in de e-mail van 8 juni 2020. Ook de overeenkomst die tussen partijen is gesloten ziet op een verhuurhypotheek. De consument geeft aan dat zij niet weet waarom de overeenkomst ziet op een verhuurhypotheek, maar dit strookt niet met het feit dat de consument de adviseur expliciet heeft medegedeeld dat zij de woning wilde gaan verhuren. Niet blijkt dat de consument al vanaf het begin voornemens was zelf in de woning te gaan wonen.

3.10 Verhuur van een woning moet worden aangemerkt als zakelijke activiteit. Om die reden is de klacht van de consument niet behandelbaar, voor zover deze ziet op het traject voor het verkrijgen van een verhuurhypotheek.

Zoals hiervoor onder 3.4 reeds is overwogen doet het feit dat de consument de woning als privépersoon wilde aankopen hier niet af.

3.11 Op enig moment heeft de consument echter besloten zelf in de woning te gaan wonen en zijn de mogelijkheden om hiervoor een hypothecaire geldlening te verkrijgen onderzocht, kennelijk toen bleek dat een verhuurhypotheek niet mogelijk was. Dit is door de adviseur ook niet betwist. Met betrekking tot het gedeelte van het advies-traject dat ziet op de aankoop van de woning voor eigen gebruik is de consument wel aan te merken als consument in de zin van het reglement. Eigen gebruik van een woning is immers geen zakelijke activiteit. Voor zover de klacht ziet op dit gedeelte van het traject verklaart de commissie deze dan ook behandelbaar.

Verdere verloop procedure

3.12 Nu de klacht behandelbaar wordt verklaard, voor zover deze betrekking heeft op de aankoop van de woning voor eigen gebruik, zal de procedure voor dit gedeelte van de klacht worden voortgezet.

3.13 De commissie ziet geen aanleiding de consument voor dit gedeelte van de klacht terug te verwijzen naar de interne klachtenprocedure. Er is reeds een interne klachten-procedure doorlopen met betrekking tot de klacht van de consument over het gehele adviestraject. Het gedeelte van de klacht dat in behandeling wordt genomen is onderdeel van dat adviestraject, zodat de consument hiervoor niet wederom de interne klachtenprocedure hoeft te doorlopen.

3.14 De consument wordt in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na verzending van deze uitspraak het volgende schriftelijk toe te lichten:

a. Vanaf welk moment is er sprake van geweest dat de consument de woning voor eigen gebruik zou gaan aankopen?;
b. Wat verwijt de consument de adviseur concreet met betrekking tot dit gedeelte van het traject?
c. Welke schade heeft de consument op dit punt geleden?

3.15 Indien de klacht van de consument niet op dit gedeelte van de dienstverlening door de adviseur ziet, en zij de klacht om die reden wenst in te trekken, verneemt de commissie dit ook graag.

3.16 Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

4. De beslissing

4.1 De commissie verklaart de klacht behandelbaar voor zover deze ziet op het gedeelte van het adviestraject dat betrekking heeft op de aankoop van de woning voor eigen gebruik;

4.2 De commissie verklaart de klacht voor het overige niet behandelbaar;

4.3 De commissie stelt de consument in de gelegenheid om binnen twee weken na verzending van deze uitspraak een schriftelijke reactie in te dienen, zoals hiervoor onder 3.14 is overwogen;

4.4 De commissie houdt iedere verdere beslissing aan.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl