Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2013-225
d.d. 15 juli 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden, en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consumenten wenden zich in het kader van een nog af te sluiten hypothecaire geldlening tot de tussenpersoon. Omdat de financier, anders dan verondersteld, geen hypotheekprovisie in rekening brengt, wil de tussenpersoon zijn declaratie verhogen. Consumenten zijn hier niet mee akkoord en vragen alle stukken terug, waarop de tussenpersoon de hypotheekofferte annuleert. De tussenpersoon brengt een bedrag voor zijn diensten in rekening bij Consumenten. Dit bedrag staat in het bij aanvang verstrekte dienstverleningsdocument vermeld. Consumenten stellen zich op het standpunt dat zij niet gehouden zijn dit bedrag te betalen. De Commissie is onder de gegeven omstandigheden van oordeel dat de tussenpersoon gerechtigd was om zijn declaratie bij te stellen. Voorts mocht de tussenpersoon uit de gedragingen van Consumenten redelijkerwijs afleiden dat Consumenten de overeenkomst van opdracht met de tussenpersoon wilden beëindigen. Consumenten dienen de afgesproken kosten bij niet doorgaan van de financiering te betalen. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

Consumenten,

tegen

A.A.C. Burki, handelend onder de naam Burki Assurantiën & Hypotheken, gevestigd te Gennep, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 10 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de reactie na zitting van Aangeslotene;
- de reactie na zitting van Consumenten.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 mei 2013 en aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 16 februari 2011 hebben Consumenten een koopakte voor een nieuwbouwwoning ondertekend. In verband met de financiering van deze woning hebben Consumenten zich in februari 2011 tot Aangeslotene gewend. Op 23 februari 2011 heeft een kennismakings-gesprek plaatsgevonden tussen Consumenten en Aangeslotene.

3.2. Op 3 maart 2011 heeft tussen partijen een tweede gesprek plaatsgevonden. Op 4 maart 2011 heeft Aangeslotene zijn dienstverleningsdocument per e-mail aan Consumenten gestuurd. In het dienstverleningsdocument staat – voor zover relevant – het volgende:

"*Let op: als er in een hypotheekadvies geen financieel product tot stand komt, bent u ons in alle gevallen een vergoeding ad € 1.250,- verschuldigd.*"

3.3. Per e-mail van 4 maart 2011 heeft Aangeslotene tevens het volgende aan Consumenten bericht:

"*Aangezien dit advies en onderzoek tijd in beslag neemt zijn hier kosten aan verbonden a € 1.250,-. (Incl een eventuele afwijziging van de bank indien er geen financiering verstrekt kan worden en de ontbindende voorwaarden ingeroepen dienen te worden). Indien de financiering rond komt worden deze kosten verrekend met de financiering.*"

3.4. Op 9 maart 2011 heeft Aangeslotene een hypotheekofferte voor een bedrag van € 240.256,- aangevraagd bij een financier. In het aanvraagformulier staat een bedrag aan afsluitkosten vermeld. Per e-mail van 23 maart 2011 heeft Aangeslotene de hypotheek-offerte van 15 maart 2011 aan Consumenten doen toekomen, waarbij Aangeslotene ook nog enkele stukken bij Consumenten heeft opgevraagd. In deze offerte staat dat de afsluitkosten € 0,- bedragen.

3.5. Op 28 maart 2011 heeft Aangeslotene per e-mail de gevraagde stukken van Consumenten ontvangen. In dit e-mailbericht hebben Consumenten aangegeven dat de nieuwe geldlening op € 250.000,- moet worden gezet.

3.6. Op 29 maart 2011 heeft Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met de financier. De financier heeft toen aangegeven dat er geen afsluitkosten/provisie bij Consumenten in rekening worden gebracht omdat het een oud product betreft.

3.7. Op verzoek van Consumenten is de gevraagde hypothecaire geldlening verhoogd naar € 253.000,-. De financier heeft hiervoor op 29 maart 2011 een nieuwe offerte uitgebracht, welke op 30 maart 2011 door Consumenten is ondertekend. Aangeslotene heeft te kennen gegeven voor zijn werkzaamheden een bedrag van € 4.250,- in rekening te zullen brengen.

3.8. Op 7 april 2011 hebben Consumenten Aangeslotene per e-mail verzocht om diverse stukken te retourneren. Per brief van 8 april 2011 heeft Aangeslotene Consumenten geïnformeerd dat hij zijn werkzaamheden staakt en verzocht om een bedrag van € 1.250,- te voldoen. Op 14 april 2011 heeft Aangeslotene de hypotheekofferte bij de financier geannuleerd.

3.9. Consumenten hebben de benodigde hypothecaire geldlening via een andere tussenpersoon afgesloten.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het intrekken van zijn vordering ad € 1.250,-, nu zij niet gehouden kunnen worden dit bedrag aan Aangeslotene te voldoen.

4.2. Aan deze vordering leggen Consumenten in essentie ten grondslag dat Aangeslotene hen ten onrechte niet heeft geïnformeerd over de door hem van de financier te ontvangen provisie, dat Aangeslotene niet gerechtigd was zijn kosten tot € 4.250,- te verhogen en dat Aangeslotene derhalve niet gerechtigd was om € 1.250,- in rekening te brengen. Als Aangeslotene bij de aanvang zijn kosten op € 4.250,- had gezet, hadden Consumenten de opdracht niet aan hem verleend. Daarnaast stellen Consumenten zich op het standpunt dat Aangeslotene zijn werkzaamheden ten aanzien van de financieringsaanvraag had moeten voltooien.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan zijn verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. In de klachtbrief van Consumenten bij de Ombudsman d.d. 13 april 2011 hebben Consumenten aangegeven bereid te zijn een bedrag van € 1.250,- aan Aangeslotene te voldoen. Aangeslotene heeft daarop te kennen gegeven hiermee akkoord te gaan. Nu Consumenten niettemin hun klacht aan de Commissie hebben voorgelegd en Aangeslotene bij de Commissie inhoudelijk is ingegaan op de klacht van Consumenten, zal de Commissie tot behandeling van de klacht overgaan.

5.2. Uit de stukken blijkt dat tussen Consumenten en Aangeslotene onenigheid is ontstaan omdat zij niet bereid waren een totaalbedrag van € 4.250,- voor de diensten van Aangeslotene te betalen.

5.3. In de visie van Aangeslotene was het bedrag van € 4.250,- door Consumenten aan hem verschuldigd toen bleek dat de financier, anders dan door Aangeslotene verondersteld en door hem aan Consumenten voorgehouden en ook anders dan in het bij de financier ingediende aanvraagformulier vermeld, offreerde zonder afsluitprovisie. De afsluitprovisie zou kennelijk aan Aangeslotene ten goede komen, alsmede provisie van enkele bij-producten. Het gaat in dit geschil dan ook allereerst om de vraag of Aangeslotene zijn declaratie omhoog mocht bijstellen toen duidelijk werd dat de financier geen afsluitprovisie berekende aan Consumenten. De daarop volgende vraag is of Aangeslotene, toen Consumenten voornoemde verhoging niet accepteerden, alsnog € 1.250,- in rekening mocht brengen wegens het niet doorgaan van de financiering via hem. Ten slotte is nog de vraag of Aangeslotene zijn werkzaamheden na 7 april 2011 had moeten voltooien.

5.4. De Commissie stelt voorop dat in maart 2011 Aangeslotene gelet op de destijds geldende regelgeving niet gehouden was de door hem van de financier te ontvangen provisie aan Consumenten te melden. In zoverre kan niet gezegd worden dat Aangeslotene niet gehandeld heeft als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. Duidelijk is dat Aangeslotene zijn diensten niet pro deo verrichtte en algemeen bekend was dat een tussenpersoon betaald werd door een provisie van de financier. Toen de financier, anders dan Aangeslotene verwachtte en aan Consumenten had voorgehouden, geen afsluitprovisie berekende, was het niet onredelijk dat Aangeslotene zijn declaratie bijstelde, in die zin dat de totale kosten van Consumenten niet zouden stijgen, hetgeen in dezen onweersproken het geval was. Consumenten hebben echter een bijstelling niet geaccepteerd, hetgeen – naar uit het voorgaande volgt – onder genoemde omstandigheden in strijd was met de redelijkheid en billijkheid die partijen jegens elkaar in acht dienen te nemen.

5.5. Nu geoordeeld is dat Consumenten onredelijk hebben gehandeld door bijstelling van de declaratie van Aangeslotene te weigeren en door om die reden de tussen partijen gesloten overeenkomst te beëindigen, mocht Aangeslotene € 1.250,- in rekening brengen, zoals in het dienstverleningsdocument en ook in de mail van 4 maart 2011 was vermeld voor de situatie dat geen financiering via hem tot stand zou komen.

5.6. Ter toelichting op het onder 5.5. overwogene merkt de Commissie op dat het terugvragen van voor de financiering essentiële stukken het beëindigen van de dienstverlenings-overeenkomst impliceerde. Aangeslotene heeft dat zo ook mogen begrijpen, hetgeen hij vervolgens op 8 april 2011 aan Consumenten heeft bevestigd. Dan kan niet van Aangeslotene verwacht worden dat hij de financieringsaanvraag alsnog voltooit.

5.7. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consumenten wordt afgewezen.

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.