KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Niet-bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-216 d.d. 23 juli 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat er tussen partijen geen sprake meer is van een geschil omdat zij een vaststellingsovereenkomst ter beëindiging van het geschil zijn aangegaan; Aangeslotene heeft een coulancevergoeding tegen finale kwijting aangeboden, welk aanbod door Consument is aanvaard. Omdat er geen sprake meer is van een geschil tussen partijen, kan de Commissie de klacht niet inhoudelijk beoordelen. De Commissie verklaart Consument niet ontvankelijk in zijn klacht.

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;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de na zitting door Consument overgelegde polis van de levensverzekering;
- de reactie van Aangeslotene daarop;
- het na zitting door Aangeslotene overgelegde overzicht van het adviestraject en daarnaast een uiteenzetting van Aangeslotene over het voordeel voor Consument van de geadviseerde constructie; en
- de reactie van Consument daarop.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 11 mei 2012.
Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In 2007 hebben Consument en zijn echtgenote zich tot Aangeslotene gewend omdat zij advies wensten over een mogelijke aanpassing van hun bestaande hypothecaire geldlening en levensverzekering om zo een mogelijke lastenverlichting te realiseren.

2.2. Op basis van de adviesgesprekken heeft Consument besloten tot algehele aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening en tot afkoop van de levensverzekering over te gaan. Aangeslotene heeft toen een offerte voor een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker opgevraagd.

2.3. Vlak voordat de nieuwe hypotheekakte zou worden gepasseerd zag Consument zich geconfronteerd met een bereidstellingsprovisie van € 1.575,- welke de nieuwe geldverstrekker in rekening zou brengen wegens vertraging in het offertetraject. Daarom heeft Consument afgezien van de hypothecaire geldlening.

2.4. Op dat moment is tussen partijen een geschil gerezen over de door aspirant geldverstrekker in rekening gebrachte annuleringskosten (€ 3.150,-) en het door Aangeslotene verstrekte advies.

2.5. Op 5 juli 2009 heeft Consument een klacht bij Aangeslotene ingediend. Vervolgens heeft er op maandag 3 augustus 2009 een gesprek tussen Consument en de desbetreffende adviseur van Aangeslotene plaatsgevonden, waarin partijen zijn overeengekomen dat Aangeslotene coulancehalve een vergoeding van € 750,- aan Consument zou betalen. Aangeslotene heeft de inhoud van dit gesprek aan Consument bevestigd per brief van 3 augustus 2009 door hierin onder meer het volgende op te nemen:
"Ofschoon wij betwisten aansprakelijk te zijn voor de gemaakte kosten, zijn wij – zoals ik u telefonisch mededeelde – coulancehalve bereid (onder andere vanwege de goede naam en faam van ons bedrijf) om u tegen finale kwijting over en weer een vergoeding aan te bieden ad € 750,-. U hebt daarmee ingestemd; voornoemd bedrag zal dan ook per heden aan u worden overgemaakt, waarmee deze kwestie door u en door ons als afgedaan zal worden beschouwd."
"Voor de goede orde wensen wij te benadrukken dat deze vergoeding geheel onverplicht wordt aangeboden en dat daaruit niet kan of mag worden afgeleid dat wij op enigerlei wijze aansprakelijkheid aanvaarden en / of (daarmee) erkennen u enige vergoeding verschuldigd te zijn."

2.6. Op 4 augustus 2009 heeft Aangeslotene per e-mail aan Consument bevestigd dat het bedrag van € 750,-- is overgemaakt en dat het bijbehorend schrijven per reguliere post aan hem is toegezonden:
"Ik wil u hierbij laten weten dat ik per heden het bedrag van € 750 aan coulance vergoeding heb overgemaakt en dat ik het schrijven hierbij horende per heden heb verzonden."
Consument heeft niet op de brief of de e-mail van Aangeslotene gereageerd.

2.7. Op 29 september 2009 heeft Consument een klacht tegen Aangeslotene bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediend.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 2.857,- bestaande uit de door de geldverstrekker in rekening gebrachte annuleringskosten (minus de betaalde € 750,-) en de door hem gemaakte kosten in het kader van de procedure bij de Geschillencommissie.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekort geschoten in haar verplichtingen als financieel adviseur omdat zij ten onrechte heeft geadviseerd de bestaande hypothecaire geldlening af te lossen.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Of de Commissie inhoudelijk kan oordelen over onderhavige kwestie hangt af van de vraag of tussen partijen reeds een vaststellingsovereenkomst tegen finale kwijting is gesloten ter beëindiging van het tussen hen gerezen geschil. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

4.2. Vaststaat dat op 3 augustus 2009 tussen partijen een gesprek heeft plaatsgevonden in het kader van het gerezen geschil over het door Aangeslotene verstrekte advies. Tevens staat vast dat Aangeslotene tijdens dit gesprek een coulancevergoeding van € 750,- aan Consument heeft aangeboden en Consument dit aanbod heeft aanvaard. Aangeslotene heeft dit bedrag vervolgens aan Consument uitgekeerd.

4.3. Bovendien staat vast dat Aangeslotene bij brief van 3 augustus 2009 de inhoud van het gesprek aan Consument heeft bevestigd, waarin is vastgelegd dat de coulancevergoeding geheel onverplicht wordt aangeboden zonder aanvaarding van enigerlei aansprakelijkheid. Naar het oordeel van de Commissie betekent een coulancevergoeding eveneens in beginsel een vergoeding zonder erkenning van aansprakelijkheid.

4.4. Voorts staat vast dat Consument niet op deze brief heeft gereageerd, dan wel anderszins de inhoud hiervan heeft weersproken. Ook heeft Consument de door hem ontvangen coulancevergoeding niet terugbetaald aan Aangeslotene. Eerst op 29 september 2009 dient hij een klacht in bij de Ombudsman. Daarbij komt dat Consument in zijn brief d.d. 23 augustus 2010 bericht dat hij "onder protest omdat het of € 750,- was of niets" het voorstel aanvaard heeft, waaraan hij later toevoegt dat het om een coulancevergoeding ging zonder verdere voorwaarden.

4.5. De Commissie merkt op dat Consument niet verklaart waarom hij geprotesteerd heeft als het in zijn beleving ging om een vergoeding zonder voorwaarden. Veeleer volgt uit zijn betoog dat het ging om een vergoeding met finale kwijting. Hieruit en uit de weergegeven gang van zaken kan de Commissie niet tot een ander oordeel komen dan dat Consument het voorstel van Aangeslotene heeft aanvaard, waarin begrepen een finale kwijting. De stelling van Consument dat hij de brief van 3 augustus 2009 eerst op 5 of 6 augustus 2009 heeft ontvangen maakt dit niet anders. Ook zijn stelling dat het e-mailbericht van Aangeslotene van 4 augustus 2009 geen finale kwijting vermeldt, treft geen doel omdat hierin immers wordt verwezen naar het bijbehorende schrijven.

4.6. Het voorgaande betekent dat partijen zijn overeengekomen dat door betaling van de coulancevergoeding het tussen hen gerezen geschil tot een einde is gekomen. Partijen zijn dus een vaststellingsovereenkomst aangegaan zoals neergelegd in artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Voor zover Consument heeft betoogd dat hij de vaststellingovereenkomst niet heeft ondertekend geldt dat een dergelijke overeenkomst in beginsel niet schriftelijk hoeft te worden overeengekomen.

4.7. Omdat partijen over en weer aan de vaststelling zijn gebonden en de overeenkomst tussen partijen als bindende partijbeslissing in de zin van artikel 7:900 BW dient te gelden is er daarom geen sprake meer van een geschil tussen partijen. Bij deze stand van zaken concludeert de Commissie dat de klacht niet voldoet aan de vereisten van haar Reglement om inhoudelijk te kunnen worden beoordeeld. De Commissie verklaart Consument daarom niet ontvankelijk in zijn klacht.

Beslissing

De Commissie bepaalt bij niet bindend advies dat Consument niet ontvankelijk is in zijn klacht.

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.