

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-363
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. B.F. Keulen, leden en
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
de tussenpersoon
Datum : 23 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Naar het oordeel van de Commissie heeft de tussenpersoon verzuimd Consument tijdig te wijzen op de achterstanden bij de bank (m.b.t. hypotheekaanvragen van zelfstandigen). Niet gebleken is dat Consument een lagere rente zou hebben gekregen als de tussenpersoon eerder en voortvarender te werk zou zijn gegaan. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het klachtformulier met bijlagen,
- het verweerschrift van de tussenpersoon,
- de brief van Consument van 7 maart 2018,
- de e-mail van de gemachtigde van de tussenpersoon van 2 juli 2018,
- de e-mail van de gemachtigde van de tussenpersoon van 31 augustus 2018 en
- de door Consument ter zitting overgelegde stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft de tussenpersoon ingeschakeld voor het afsluiten van een hypothecaire lening in verband met de koop van een woonhuis.

De tussenpersoon heeft zijn werkzaamheden omschreven in een opdrachtbevestiging gedateerd 17 augustus 2017:

“(…) Naar aanleiding van uw vraag gaan wij voor u de volgende werkzaamheden verrichten:

- Inventariseren en analyseren van uw persoonlijke en financiële situatie.
- (…)
- Adviseren over welke rentevaste periode bij u past.
- (…)
- Berekenen of een andere geldverstrekker uw hypotheekaanvraag kan accepteren op basis van de waarde van de woning en uw financiële situatie.
- Analyseren van de betaalbaarheid van uw maandlast.
- Vergelijken van een groot aantal verschillende hypotheekleningen van verschillende geldverstrekkers.
- Adviseren over welke hypotheek het beste bij u past, op basis van uw wensen en persoonlijke situatie.
- (…)
- Vastleggen van onze analyse en ons advies in een Adviesrapport.
- Toelichten van ons rapport en bespreken van de vervolgstappen.
- (…)
- Inschakelen van externe partijen (zoals een taxateur, makelaar en notaris) en onderhouden van de contacten met deze partijen gedurende het proces.
- Doornemen en bespreken van de offerte(s) voor de verschillende financiële producten.
- Beantwoorden van vragen die u heeft en begeleiden van vragen van de maatschappij.
- (…)

U betaalt ons een vergoeding voor de werkzaamheden zoals hierboven vermeld. Deze vergoeding bedraagt in totaal € 2.995,00. (…)”

2.2 De tussenpersoon heeft bij [naam bank I] een aanvraag voor een hypothecaire lening ingediend, waarna [naam bank I] op 23 augustus 2017 aan de tussenpersoon een ‘Renteaanbod voor een Woning Hypotheek’ heeft gezonden. Daarin stond:

“(…) Renteaanbod voor een Woning Hypotheek (…)

Hieronder staan de gegevens uit uw aanvraag en de rente die wij u op basis hiervan bieden.

Leningdeel nummer [nummer]	EUR 745.000,00
Productnaam	Woning Hypotheek
Hypotheekvorm	Annuïteiten Hypotheek
Rentevaste periode tot 01-01-2028	10 jaar
Looptijd tot 01-02-2048	30 jaar
Nationale Hypotheek Garantie	Nee
Huisbankierkorting	0,200%
Voor dit leningdeel bieden wij u	2,580%

een rentepercentage aan van:

In het rentepercentage is de korting verwerkt.

(...)

2 HOE LANG IS HET RENTEANBOD GELDIG?

Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 6 september 2017 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 21 november 2017. Dat betekent dat u uiterlijk op 21 november 2017 de hypotheekakte bij de notaris moet tekenen. Daarna vervalt dit aanbod. (...)"

2.3 Het renteaanbod van 23 augustus 2017 is door de tussenpersoon niet naar Consument doorgestuurd. Dit renteaanbod is komen te vervallen omdat het niet binnen de gestelde termijn (uiterlijk 6 september 2017) ondertekend aan [naam bank I] is teruggestuurd.

2.4 Op 18 september 2017 heeft de tussenpersoon wederom een aanvraag voor een hypothecaire lening van een bedrag van € 745.000,- bij [naam bank I] ingediend.

2.5 Op 12 oktober 2017 heeft Consument gemaïld aan de verkopend makelaar (hierna: de makelaar):

“(...) Helaas zijn wij de afgelopen 6 weken lang aan het lijntje gehouden door mijn eigen huisbank [naam bank I]. Reden, grote achterstanden op aanvragen van ondernemers. Na meerdere beloften heeft de acceptant (...) beloofd uiterlijk vanmiddag (...) uitsluitel te geven. (...) Nog altijd geen reactie. (...) Hierbij wil ik de periode voor ontbindende voorwaarden verlengen met 3 a 4 weken. Wij zullen in de komende periode het volgende ondernemen.

1. (...) [naam tussenpersoon] dient mijn aanvraag in bij 3 andere geldverstrekkers
2. [naam bank I] kan nog altijd reageren. Al hoewel ik weinig vertrouwen in ze heb.
3. Mijn appartement (...) wordt vanaf volgende week te koop gezet. Mocht ik geen geldverstrekker kunnen vinden die het volledige bedrag wil lenen, dan zal ik alsnog een dik bedrag zelf erbij moeten leggen.

Hopelijk is overdracht op 2 januari 2018 nog altijd haalbaar. Zo niet, dan zullen wij het e.e.a. tijdig moeten afstemmen. Wat mij betreft had ik het zelfs willen vervroegen naar 1 december 2017, echter helaas op dit moment geen optie.

Graag ontvang ik na overleg met de eigenaren een bevestiging met goedkeuring. (...)"

2.6 Op 17 oktober 2017 heeft Consument de tussenpersoon gemaïld:

“(...) Jij hebt aangegeven dat het niet uit maakt wie de verkoop makelaar informeert m.b.t. de haalbaarheid van verkrijgen van een hypotheek i.v.m. de bindende voorwaarden en dat uiterlijk op 12 oktober 2017. (...) Nu begrijp ik van [naam makelaar] (...): De eigenaren gaan niet akkoord met de verlenging (...). In onze belevenis ging hiermee de (...) koop van de woning niet door. Echter meent [eigenaar] (...) dat ik mij moet houden aan [het] koopcontract of dat ik een geld boete van 10% kwijt zou zijn.

Ik wil hier per email duidelijkheid m.b.t. de situatie. Verder verwacht ik een status update m.b.t. de nieuwe aanvragen. (...)"

2.7 Op 18 oktober 2017 heeft de makelaar Consument gemaild:

“(...) Ik heb (...) gesproken met de verkopers (...) zij[hebben] absoluut niet de intentie hebben om voor die 10% (boete)vergoeding te gaan maar (...) gaan voor een feestelijke overdracht op de geplande 2 januari 2018.

Zij leggen alleen het probleem (...) terug bij jullie (...) en verwachten dat jullie uiterlijk op 2 januari 2018 het afgesproken bedrag bij de notaris (...) hebben staan. (...)”

2.8 Op 19 oktober 2017 heeft de tussenpersoon de makelaar gemaild:

“(...) Bijgaand mijn reactie ook namens de koper (...). (...)”

Bijlage bij de e-mail was de volgende verklaring:

“(...) Aanvraag verlenging ontbindende voorwaarde (...)

Client (...) heeft tijdig, (...) verlenging van de ontbindende voorwaarde aangevraagd (...).

Verkoper reageert (bewust) niet tijdig zodat de termijn van de ontbindende voorwaarde verloopt, zonder dat koper in de gelegenheid wordt gesteld om alsnog ontbinding van de koopovereenkomst te vorderen om daarmee de boete te voorkomen (...).

Verkoper wenst (...) niet te verlengen, omdat (...) de ontbindende voorwaarde termijn is verlopen en daarmee de koopovereenkomst definitief is geworden en dat de koper daarmee niet meer (...) kan ontbinden zonder de boetebepaling van 10% van de koopsom.

Koper stelt dat hij hierdoor niet de gelegenheid heeft gekregen om de koopovereenkomst eventueel te ontbinden (...). (...) Koper stelt (...) ook dat hij de koopovereenkomst niet wenst te ontbinden indien hij voldoende tijd en gelegenheid krijgt om zijn financiering te regelen. Verkoper ontnemt hem nu de gereede kans en mogelijkheid om zijn financiering te regelen, zonder het risico van de boete bepaling (...). Dit acht koper zeer onredelijk (...). (...)”

2.9 Op 19 oktober 2017 heeft Consument de makelaar gemaild:

“(...) Ik wil de woning nog altijd graag hebben (...). Probleem is dat de verkopers hun enig[e] koper na 2 jaar niet kwijt willen raken. Daar heb ik alle begrip voor (...). Echter moeten de verkopers (...) flexibiliteit tonen.

Wij hebben naast [naam bank I] de aanvraag bij 3 andere geldverstrekkers ingediend en wachten op terugkoppeling. Ik werk aan een alternatieve oplossing voor het geval (...) ik niet het volledige bedrag kan lenen (...). Wij hebben volgens [naam tussenpersoon] (...) al een toezegging voor een hypotheek (...) van 600k euro. (...) Mijn appartement (...) t.w.v. 150-160k euro wordt vanaf volgende week te koop aangeboden. Wij hebben het appartement nog geen jaar geleden met eigen spaargeld gekocht, dus verkoop was totaal niet wenselijk en niet volgens plan. Volgens kenners (...) zal het appartement zeer snel worden verkocht. Gebeurt dat met een overdrachtsdatum voor 2 januari 2018 en (...) met een hypotheek van 600k euro, dan hebben wij alleen geen probleem. Is overdracht na 2 januari 2018, dan zal mijn geld dan ook per die datum gereed zijn. (...)”

2.10 Op 21 oktober 2017 heeft de tussenpersoon Consument gemaild:

“(…) Nog geen (ver)nieuwde offerte van [naam bank I] ontvangen. (…) acceptant niet aan de telefoon gekregen. (…)

- Donderdag toezegging van [naam bank I] gekregen dat hypotheek van € 600.000,00 akkoord is. Moest een nieuw rentevoorstel uitgebracht worden omdat de hypotheekverstrekking minder dan 85% van de marktwaarde van de woning is. (…)

- Van [naam bank II] nog geen voorstel (…). Rente van [naam bank II] is overigens hoger dan van [naam bank I]. (…)

- Indien het geld van de verkoop van je appartement niet op 02-01-2018 beschikbaar is, zullen we de (…) eigen middelen moeten voorfinancieren uit de overwaarde van de woning. Alternatief is de overdrachtsdatum verschuiven. (…)”

2.11 Op 23 oktober 2017 heeft [naam bank I], in vervolg op de aanvraag van 18 september 2017, een renteaanbod aan de tussenpersoon gezonden. Daarin stond:

“(…) Renteaanbod voor een Woning Hypotheek (…)

Hieronder staan de gegevens uit uw aanvraag en de rente die wij u op basis hiervan bieden.

Leningdeel nummer [nummer]	EUR 600.000,00
Productnaam	Woning Hypotheek
Hypotheekvorm	Annuïteiten Hypotheek
Rentevaste periode tot 01-01-2028	10 jaar
Looptijd tot 01-02-2048	30 jaar
Nationale Hypotheek Garantie	Nee
Huisbankierkorting	0,200%
Voor dit leningdeel bieden wij u	2,030%

een rentepercentage aan van:

In het rentepercentage is de korting verwerkt. (…)”

2.12 Op 26 oktober 2017 heeft de makelaar Consument gemaild:

“(…) Ik heb vanochtend even door het overzicht gekeken en zie dat de verkoopprijzen variëren tussen wat jij krijgt geboden en inderdaad 175.000,- voor een hele mooie.

Naar mijn mening is 158.000,- geen schandalige bieding maar heb (…) wel het gevoel dat er meer in zit. 160.000 a 162.500,- is zeker niet onmogelijk en als je een beetje mazzel hebt en (…) misschien zelfs 165.000,-

Uiteraard is het aan jou om of direct voor zekerheid te kiezen en te gaan voor die 158.000 of om te kijken of er mogelijk ca een 5.000,- meer in zit.

Van beide (…) valt wat te zeggen. (…)

In de bijlage zie je een overzicht van appartementen die een beetje in dezelfde categorie zitten. (…)”

2.13 In vervolg op het renteaanbod van 23 oktober 2017 heeft [naam bank I] op 14 november 2017 een hypotheekofferte opgesteld die vervolgens door Consument is ondertekend. Net als in het renteaanbod van 23 oktober 2017 bevatte deze hypotheekofferte een leningbedrag van € 600.000,- en een rente van 2,030%.

2.14 Op 30 oktober 2017 heeft Consument de tussenpersoon gemaild:

“(…) ik [ben] totaal niet blij met de (…) gang van zaken rondom mijn hypotheek aanvraag. (…) Ik ben (…) gedwongen om mijn appartement te verkopen (...). (…) Ik heb geen verlenging gekregen en ook niet tijdig (…) kunnen ontbinden. (…) Resultaat is dat ik (…) zonder verkoop van mijn appartement mijn nieuwe woning zou verliezen + een boete van (…) 72.500,- euro. Ik heb het appartement gezien tijd gebrek aan de eerste bidder verkocht. Volgens een makelaar had ik hier makkelijk 5.000,- euro meer voor kunnen krijgen.

(…) Zoals jij weet heb ik vandaag een offerte van [naam bank I] met een hogere rente aanbod ondertekend zonder hier mee eens te zijn. Volgens jouw rente tabel zou ik bij [naam bank I] [naam product I] 1,88% rente betalen voor 10 jaar vast. Afgelopen woensdag werd het 2,03% bij een [naam bank I] [naam product II] en 1,93% bij een [naam product I]. Jij probeerde een verklaring te geven waarom 1,88% niet meer door kan gaan, echter ben ik totaal niet overtuigd. Vandaag heb jij mij medegedeeld dat ik alsnog voor 2,03% rente zou moeten/kunnen tekenen. 1,93% is ook al niet meer mogelijk. Dat scheelt 900,- euro op jaarbasis. (…)”

2.15 Overgelegd is het adviesrapport van de tussenpersoon van 30 oktober 2017. Daarin staat:

“(…) U heeft ons gevraagd u te adviseren hoe en bij welke geldverstrekker u de aankoop van de woning (…) het beste kunt financieren. Op basis van onze analyse concluderen wij dat u uw hypotheek het beste kunt afsluiten bij [naam bank I] (…).

De samenstelling van uw hypotheek ziet u in onderstaande tabellen:

Maatschappij	[naam bank I]
Vorm	Annuïteiten hypotheek
Ingangdatum	22-12-2017
Looptijd hypotheek	30 jaar
Bedrag	€ 600.000
Consumptief deel	€ 0
Nat. Hypotheek Garantie	Nee
Rente	2,03%
Rentevaste periode	10 jaar

(…)

De maximale eigenwoningschuld bedraagt € 600.000.

3.8 Financieel overzicht

(…)

Toelichting Eigen middelen:

U heeft op dit moment een bedrag aan eigen vermogen (spaargeld e.d.) beschikbaar van € 50.000,00. Uit de verkoop van uw 2e woning/appartement heeft u € 155.000,00 eigen middelen ter beschikking.

In totaal heeft u € 205.000,00 eigen middelen. Wij u adviseren u € 144.970,00 in te brengen voor de aankoop kosten van uw nieuwe woning. (...)"

2.16 Op 14 november 2017 heeft Consument de tussenpersoon gemaïld:

“(...) Ik heb wederom geen reactie (...) ontvangen. (...)

Hypotheek aanvraag van 745.000,- euro bij [naam bank II] is niet gelukt omdat zij mij maximaal 600.000,- euro willen lenen. Ik vind het erg toevallig dat [naam bank I] daarna ook het maximale bedrag van 600.000,- euro noemt. Ik geloof dat jullie voor het gemak of slordigheid maar 600.000,- euro bij [naam bank I] hebben aangevraagd. Hierdoor en mede dankzij dat de datum voor de ontbindende voorwaarden (...) al voorbij was, heb ik mijn appartement tegen mijn zin (...) verkocht (...) aan de eerste bieder en onder de marktwaarde.

Ik heb vanavond eindelijk het definitieve rente aanbod ontvangen. Nog altijd is de rente 2,03% i.p.v. de beloofde 1,88%. Volgens [naam bank I] is dat jouw schuld (...). Zij hadden namelijk helemaal in het begin fase een offerte verstuurd. Deze is niet op tijd ondertekend en retour verstuurd. Sterker nog, ik was totaal niet op de hoogte dat er een offerte was. I.v.m. gestegen rente wil [naam bank I] in haar nieuw offerte aanbod niet meer 1,88% aanbieden. Dat scheelt mij 900,- euro op jaar basis, en 9.000,- euro over de 10 jaar rente vast periode. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van schade begroot op € 14.000,-. Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat de tussenpersoon zijn werkzaamheden ondeugdelijk en onvoldoende voortvarend heeft verricht.
- 3.2 De tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Schade i.v.m. verkoop appartement

- 4.1 Consument stelt dat de tussenpersoon zijn werkzaamheden ondeugdelijk en onvoldoende voortvarend heeft verricht en dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden, onder meer doordat hij zijn appartement onder tijdsdruk en daardoor voor een te lage prijs heeft moeten verkopen.

- 4.2 Hiertegen heeft de tussenpersoon ingebracht dat het vaststellen van de maximale hoofdsom van een hypothecaire lening bij zelfstandigen zoals Consument bewerkelijk is en ook dat Consument, toen hij vernam dat hij bij [naam bank I] maximaal € 600.000,- kon lenen, daarmee akkoord is gegaan terwijl een andere bank bereid was een hypothecaire lening van € 650.000,- te verstrekken. Verder voert de tussenpersoon aan dat in verband met (de verlenging van) het financieringsvoorbehoud hem niets te verwijten valt: in overleg met Consument is besloten verlenging van het financieringsvoorbehoud te vragen, wat tijdig is gebeurd. De verkoper heeft toen echter medegedeeld niet met een verlenging in te stemmen. De tussenpersoon stelt dat hij niet had hoeven anticiperen op een dergelijke reactie van de verkoper.
- 4.3 Dit verweer faalt, omdat hiermee wordt miskend dat de opdracht aan de tussenpersoon op 17 augustus 2017 was gegeven en in de weken daarna bij [naam bank I] forse achterstanden bleken te bestaan bij de behandeling van de hypotheekaanvragen van zelfstandigen, terwijl het financieringsvoorbehoud afliep op 12 oktober 2017. De achterstanden bij [naam bank I] kunnen niet aan de tussenpersoon worden verweten, maar van de tussenpersoon had wel mogen worden verwacht dat hij, na het constateren van die achterstanden, Consument tijdig en voldoende duidelijk hierop had gewezen, in ieder geval zo tijdig voor 12 oktober 2017 dat Consument voldoende tijd had gehad om zich te beraden over het al dan niet inroepen van het financieringsvoorbehoud en, in overleg met de tussenpersoon, over het tijdig opvragen van hypotheekofferten bij andere banken. Uit de stukken blijkt echter niet dat de tussenpersoon zulk overleg voldoende inhoudelijk en tijdig voor 12 oktober 2017 met Consument heeft gevoerd. Daarmee is de tussenpersoon tekortgeschoten jegens Consument.
- 4.4 Beoordeeld moet worden welke schade door dit tekortschieten is veroorzaakt. Consument stelt dat hij een schade van € 5.000,- heeft geleden doordat hij zijn appartement onder tijdsdruk moest verkopen; ter onderbouwing verwijst hij naar de e-mail van de makelaar van 26 oktober 2017 (geciteerd in 2.12). De tussenpersoon heeft hiertegen ingebracht dat Consument, in plaats van zijn appartement te verkopen, een overbruggingskrediet had kunnen krijgen, maar dit verweer faalt omdat de tussenpersoon niet inzichtelijk heeft gemaakt dat hij Consument tijdig en duidelijk heeft geadviseerd over de mogelijkheid van een overbruggingsfinanciering. Verder heeft de tussenpersoon de omvang van het schadebedrag betwist. Deze betwisting is echter onvoldoende gemotiveerd omdat de tussenpersoon alleen stelt dat uit niets blijkt dat een hogere opbrengst had kunnen worden behaald, zonder in te gaan op de e-mail van de makelaar van 26 oktober 2017 waarnaar Consument heeft verwezen. De schade als gevolg van dit tekortschieten begroot de Commissie daarom op € 5.000,-.

Schade door mislopen lagere rente

- 4.5 Consument stelt dat, als de tussenpersoon voortvarender te werk was gegaan, hij een lagere rente had kunnen krijgen dan de rente van 2,03% vermeld in de ondertekende hypotheek-offerte. In het klachtformulier heeft hij vermeld dat hij duurder uit is doordat de tussenpersoon hem niet informeerde over de eerste offerte en dat het probleem kan worden opgelost door alsnog een rente van 1,88% voor hem te regelen. De tussenpersoon heeft hiertegen ingebracht dat de rente van 1,88% hoort bij een [naam product I] van [naam bank I] die Consument nooit had kunnen kiezen omdat de geldigheidsduur van de offerte te kort was gelet op de overeengekomen transportdatum. Consument heeft vervolgens erop gewezen dat de overdrachtsdatum meermalen is gewijzigd, wat volgens hem aantoont dat hij, om een beter rentepercentage te kunnen verkrijgen, bereid zou zijn geweest de overdrachtsdatum te wijzigen.
- 4.6 De Commissie overweegt als volgt. Uit de vaststaande feiten – het eerste renteaanbod van 23 augustus 2017 (waarin een rente van 2,58% werd vermeld) en verder het renteaanbod van 23 oktober 2017 en de door Consument ondertekende hypotheekofferte van 14 november 2017 (waarin een rente van 2,03% werd vermeld) – blijkt niet dat Consument voor de gewenste hypotheekvorm zonder meer een hypotheekofferte met een lagere rente zou hebben gekregen als de tussenpersoon eerder en voortvarender te werk zou zijn gegaan. Dit klachtonderdeel kan daarom niet slagen.

Advies- en bemiddelingskosten

- 4.7 Consument stelt dat hij aan de tussenpersoon geen vergoeding verschuldigd is omdat de hypotheekaanvraag niet naar behoren is afgewikkeld. In reactie hierop heeft de tussenpersoon aangevoerd dat het advies- en bemiddelingskosten voor een bedrag van € 2.995,- betreft en dat Consument die kosten niet heeft betaald.
- 4.8 Hiervoor is geconstateerd dat de tussenpersoon is tekortgeschoten doordat hij heeft verzuimd Consument tijdig en voldoende duidelijk te adviseren over het feit dat mogelijk niet tijdig voor de einddatum van het financieringsvoorbehoud een hypotheekofferte kon worden verkregen (zie 4.3). Omdat dit tekortschieten een wezenlijke taak van de tussenpersoon betreft, kan deze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen betaling verlangen van het gehele bedrag van € 2.995,- van de advies- en bemiddelingskosten. De Commissie zal daarom bepalen dat dit bedrag wordt gematigd, in die zin dat de tussenpersoon niet gerechtigd is voor zijn werkzaamheden meer dan 50% daarvan (afgerond: € 1.500,-) in rekening te brengen.

Met het oog op een praktische uitvoering van deze uitspraak zal de Commissie bepalen dat dit bedrag van € 1.500,- mag worden verrekend met het schadebedrag van € 5.000,- (zie 4.4 hiervoor), zodat de tussenpersoon op grond van deze uitspraak per saldo een bedrag van € 3.500,- betaalt.

Onjuiste data in stukken

- 4.9 Ter zitting heeft Consument aangevoerd dat de tussenpersoon stukken heeft overgelegd – waaronder stukken in verband met de hypotheekaanvraag – die achteraf zijn opgesteld. Consument wijst erop dat in die stukken een transportdatum van 22 december 2017 wordt vermeld, terwijl die transportdatum pas later is veranderd en in augustus 2017 nog niet bekend was.
- 4.10 De Commissie constateert dat het dossier onvoldoende aanwijzingen bevat voor de juistheid van de stelling dat stukken achteraf zijn opgesteld. Dit klachtonderdeel kan daarom niet slagen. Dat wordt ook niet anders door de brief met bijlagen die Consument na de hoorzitting heeft ingediend. Aan het slot van de hoorzitting is immers beslist dat de Commissie haar uitspraak gaat voorbereiden; in die fase van de procedure, waarin het onderzoek van de Commissie al is voltooid, mogen partijen niet eenzijdig processtukken indienen. Van de nagekomen stukken neemt de Commissie daarom geen kennis.

Hoger beroep

- 4.11 Naar het oordeel van de Commissie rechtvaardigt het belang van de zaak dat partijen hoger beroep kunnen instellen. De Commissie zal daarom, op de voet van artikel 2.2 onder a van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, bepalen dat voor beide partijen hoger beroep openstaat.

Slotsom

- 4.12 Gezien het voorgaande zal de Commissie (a) een schadevergoeding van € 5.000,- toekennen, (b) bepalen dat de tussenpersoon niet gerechtigd is voor zijn werkzaamheden meer dan € 1.500,- aan Consument in rekening te brengen, (c) bepalen dat de te betalen schadevergoeding van € 5.000,- mag worden verrekend met de vordering van de tussenpersoon tot betaling van het onder (b) genoemde bedrag van € 1.500,-, zodat de tussenpersoon op grond van deze uitspraak per saldo een bedrag van € 3.500,- aan Consument betaalt, (d) bepalen dat het op grond van deze uitspraak te betalen bedrag binnen vier weken na verzending van de uitspraak moet worden voldaan en (e) voor beide partijen hoger beroep openstellen.

Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist:

- (a) dat de tussenpersoon aan Consument een schadevergoeding van € 5.000,- dient te betalen;
- (b) dat de tussenpersoon niet gerechtigd is voor zijn werkzaamheden meer dan een bedrag van € 1.500,- aan Consument in rekening te brengen;
- (c) dat de door de tussenpersoon te betalen schadevergoeding van € 5.000,- mag worden verrekend met diens vordering tot betaling van het onder (b) genoemde bedrag van € 1.500,-, zodat de tussenpersoon op grond van deze uitspraak per saldo een bedrag van € 3.500,- aan Consument betaalt;
- (d) dat het op grond van deze uitspraak te betalen bedrag moet worden voldaan binnen vier weken na verzending van de uitspraak aan partijen;
- (e) dat het meer of anders gevorderde wordt afgewezen; en
- (f) dat beide partijen tegen deze uitspraak hoger beroep kunnen instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Commissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het reglement.