

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-521 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheekshop Rijnstraat B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 22 juli 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat Consument met haar e-mailbericht van 29 mei 2018, waarin zij voorstelt dat de Adviseur € 550,- aan haar overmaakt, de Adviseur een aanbod heeft gedaan. In zijn e-mailbericht van 14 juni 2018 heeft de Adviseur aangegeven dat hij het bedrag zal overmaken. Dit betekent dat er een overeenkomst tot stand is gekomen op grond waarvan de Adviseur gehouden is om € 550,- aan Consument over te maken. De vordering wordt daarom toegewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Adviseur,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van twee hypothecaire geldleningen.

2.2 Dit had de volgende achtergrond. Consument woonde in een appartement in [stad I] en had hiervoor een hypothecaire geldlening bij [naam bank].

Consument wilde een woning in [stad 2] kopen en zij wilde daarvoor een hypothecaire geldlening afsluiten. Tevens wilde Consument haar appartement in [stad 1] aanhouden en verhuren. In dat kader wilde Consument haar hypothecaire geldlening bij [naam bank] aflossen en voor het appartement een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten bij dezelfde geldverstrekker als die van de lening voor de woning in [stad 2].

2.3 Voor de dienstverlening van de Adviseur was Consument een vergoeding van € 3.000,- verschuldigd.

2.4 Via de Adviseur is er een hypothecaire geldlening tot stand gekomen voor de woning in [stad 2]. Daarentegen is er geen hypothecaire geldlening tot stand gekomen voor het appartement in [stad 1].

2.5 Op 29 mei 2018 heeft Consument de Adviseur een e-mailbericht gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

Nu laat je het helemaal afweten. Ik ben daardoor genoodzaakt geweest om iets anders te regelen om de lening bij [redacted] te kunnen aflossen. Ik wil daarom dat je mij het bedrag terugbetaalt dat ik jou heb betaald om dit voor me te regelen, namelijk € 550, van je terug en dat is meer dan redelijk gezien alle fouten die er zijn gemaakt en beloftes die niet zijn nagekomen.

2.6 Op 13 juni 2018 heeft Consument wederom een e-mailbericht gestuurd naar de Adviseur. Dit bericht luidt als volgt:

Na weer twee weken geen reactie te hebben gehad (je laatste bericht aan mij is inmiddels twee maanden geleden geweest en toen gaf je aan dat je me de volgende dag zou bellen) heb ik je gisteren warempel aan de lijn gekregen. Je zei dat je dezelfde dag (gisteren dus) per email een reactie zou sturen en daar heb ik mee ingestemd. Ik heb weer niets van je gehoord. Dit is al de zoveelste keer dat je dit doet. Ik vind je manier van handelen behoorlijk onprofessioneel en zelfs onbeschoft. Ik verwacht uiterlijk morgen een reactie van je en anders ga ik andere stappen ondernemen.

2.7 Op 14 juni 2018 heeft de Adviseur Consument een e-mailbericht gestuurd dat als volgt luidt:

“Beste [naam Consument]

Ik zal het bedrag aan je overmaken.

Als je het rekeningnummer doorgeeft maak ik het in orde.

Met vriendelijke groet,

[naam Adviseur]”

2.8 Nog dezelfde dag (14 juni 2018) heeft Consument haar rekeningnummer aan de Adviseur doorgegeven. De Adviseur heeft de € 550,- evenwel niet overgemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Adviseur € 550,- aan haar overmaakt.

3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. In totaal heeft Consument € 3.000,- betaald aan de Adviseur voor het regelen van twee hypothecaire geldleningen. Het standaardbedrag bij de Adviseur is € 2.450,-, dus € 550,- was daarmee bedoeld voor het regelen van een hypothecaire geldlening voor haar appartement in [stad 1]. Nu de Adviseur veel steken heeft laten vallen bij het regelen van de hypothecaire geldlening voor de woning in [stad 2] en de hypothecaire geldlening voor het appartement in [stad 1] nooit tot stand is gekomen, heeft Consument de Adviseur het voorstel gedaan dat hij € 550,- aan haar terugbetaalt. Met zijn e-mailbericht van 14 juni 2018 heeft de Adviseur hiermee ingestemd. De Adviseur dient zich aan deze afspraak te houden.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Er is geen concrete afspraak gemaakt over een korting van € 550,-.
- Consument heeft geen recht op een korting van € 550,-. De Adviseur is immers niet tekortgeschoten in zijn dienstverlening.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur gehouden is om € 550,- aan Consument over te maken. De Commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord en overweegt daartoe als volgt.

4.2 Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). In het onderhavige geval heeft Consument met haar e-mailbericht van 29 mei 2018, waarin zij voorstelt dat de Adviseur € 550,- aan haar overmaakt, de Adviseur een aanbod gedaan. In zijn e-mailbericht van 14 juni 2018 heeft de Adviseur aangegeven dat hij het bedrag zal overmaken en dat hij, als Consument haar rekeningnummer aan hem doorgeeft, het in orde zal maken (zie overweging 2.7). Naar het oordeel van de Commissie heeft de Adviseur hiermee het aanbod van Consument aanvaard. Er is namelijk niet gebleken dat het e-mailbericht op een andere manier moet worden uitgelegd dan dat de Adviseur toezegt om het bedrag van € 550,- aan Consument over te maken.

Dat de Adviseur bij nader inzien niet meer bereid was om het bedrag aan Consument over te maken, doet niet af aan het feit dat hij met zijn e-mailbericht van 14 juni 2018 welbewust heeft ingestemd met het voorstel van Consument. In de onderhavige procedure stelt de Adviseur weliswaar dat er met het opvragen van het rekeningnummer van Consument nog geen overeenkomst tot stand is gekomen, maar hiermee miskent de Adviseur dat uit het e-mailbericht duidelijk blijkt dat hij toezeft om het bedrag over te maken (en daarmee dus het aanbod van Consument accepteert). Dit betekent dat er een overeenkomst tot stand is gekomen op grond waarvan de Adviseur gehouden is om € 550,- aan Consument over te maken.

4.3 De stelling van de Adviseur dat hij niet is tekortgeschoten in zijn dienstverlening en dat Consument daarom geen recht heeft op een korting van € 550,-, kan niet worden aanvaard. Het doet immers niet af aan het feit dat de Adviseur met zijn e-mailbericht van 14 juni 2018 heeft toegezegd om € 550,- aan Consument over te maken en daar dus – zoals hierboven in 4.2 overwogen – aan gebonden is.

4.4 De conclusie is dan ook dat de vordering van Consument moet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 550,-.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie 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.