

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-632
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Wieken Assurantiën, gevestigd te Hoorn, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 28 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Adviseur is tekortgeschoten jegens Consument door niet te wijzen op de verschuldigde verlengingsprovisie. Adviseur heeft de door Consument daardoor geleden schade weersproken. De Commissie oordeelt dat schade niet kan worden vastgesteld. Wel is sprake van handelen van Adviseur dat ertoe leidt dat het onredelijk is dat Adviseur aanspraak houdt op zijn gehele honorarium. De Commissie oordeelt dat het honorarium verlaagd wordt met € 335,-.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 via bemiddeling door Adviseur een offerte van ING Bank verkregen voor een hypothecaire geldlening. Beoogd werd met de lening een woning aan te kopen. De op 25 februari 2016 uitgebrachte offerte was geldig tot 8 juni 2016. In de offerte staat, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

“Verlengingsprovisie

Als de hypotheekakte of onderhandse overeenkomst van geldlening op of na 8 juni 2016 passeert of ingaat, betaalt u 0,5% verlengingsprovisie berekend over het hypotheekbedrag.”

- 2.2 Consument heeft op 21 maart 2016 de factuur van Adviseur ontvangen à € 2.835,-. Hierin heeft Adviseur het volgende opgenomen:

“Omschrijving van de geleverde diensten en/of artikelen

Inventarisatie van de behoefte

Analyse en opstellen van het advies, uitzoeken beste bank en verzekeraars op dat moment.

Motivatie en uitleg advies

Offerte voorbereiden en aanvragen

Voorbereiden

- * Afhandelen en controleren alle documenten*
- * Afhandelen bankgarantie*
- * Voorbereiden correspondentie, naar de bank*

Afhandelen, versturen, controleren en opvolgen van de stukken naar de bank.

Bewaken van de kritische data's, ontbinding en bankgarantie”

- 2.3 De verkoper van de woning heeft Consument gevraagd of de datum van transport een maand later mocht plaatsvinden. Consument heeft hiervoor akkoord gegeven. Vervolgens heeft Consument een bedrag van € 747,02 betaald aan verlengingsprovisie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 747,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft Consument niet gewezen op de verschuldigde provisie in zijn akkoord op het verlengen van de datum van transport van de akten. Zonder akkoord van Adviseur had Consument nooit het verzoek ingewilligd van de verkopende partij om de verkoop van zijn woning met een maand uit te stellen. Daardoor heeft Adviseur niet gehandeld als van een redelijk handelend en redelijk bekwam adviseur verwacht mocht worden door Consument en is Adviseur schadeplichtig.

Verweer van Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 Centraal staat de vraag of Adviseur gehouden is de verlengingsprovisie terug te betalen aan Consument. Daarbij staat voorop dat Adviseur verplicht is tegenover Consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend bekwaam adviseur verwacht mag worden.
- 4.2 Adviseur wordt er in het kader van deze zorgplicht toe gehouden dat hij gedurende het aanvraagtraject voor de belangen van Consument waakt (zie Hof Amsterdam, 14 april 2015, ECLI:NL:GHAMS:2015:1394). In het onderhavige geval betekent dit dat voor de Adviseur in beginsel een taak was weggelegd om Consument erop te wijzen dat hij extra kosten verschuldigd zou zijn wanneer de offerte verlengd zou worden. Voor dat oordeel is van belang dat onweersproken door Consument is gesteld dat de verlenging door hem aan Adviseur is voorgelegd, die daarop akkoord gaf zonder Consument te wijzen op de bereidstellingsprovisie.
- 4.3 De Commissie oordeelt dat het op de weg van Adviseur lag Consument te informeren over de verschuldigde bereidstellingsprovisie. Door die informatie niet te verschaffen, is Adviseur tekortgeschoten jegens Consument. Uit die tekortkoming van Adviseur volgt, als bepaald in artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (BW), in beginsel een verplichting tot schadevergoeding. In de gegeven omstandigheden bestaat ten aanzien van het oordeel over de omvang van de aansprakelijkheid echter reden de schade deels voor rekening van Consument te laten. Daartoe acht de Commissie aanleiding vanwege de niet mis te verstane bewoordingen waarin de hierboven onder overweging 2.1 aangehaalde passage uit de offerte de bereidstellingsprovisie vermeldt. Adviseur heeft in verweer bovendien gesteld dat Consument voordeel heeft gehad omdat de geldlening op een later moment is ingegaan, omdat hij een maand geen termijn heeft voldaan. Ook heeft Adviseur gesteld dat de bereidstellingsprovisie voor Consument fiscaal aftrekbaar was. Consument heeft beide stellingen niet weersproken. Dat de tekortkoming, in juridische zin, tot schade heeft geleid, kan naar het oordeel van de Commissie niet worden vastgesteld.
- 4.4 De Commissie oordeelt evenwel dat het concrete handelen van Adviseur er in de gegeven omstandigheden van het geval toe heeft geleid dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op zijn gehele honorarium à € 2.835,- (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-217). De Commissie acht het redelijk dat Adviseur een deel van de adviesvergoeding aan Consument dient terug te betalen. Ex aequo et bono stelt de Commissie het door Adviseur terug te betalen bedrag vast op € 335,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 335,-.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.