

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-176 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 juni 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : Timmers & Timmers Assurantiën en Makelaardij B.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 19 april 2014
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consumenten vorderen een bedrag van € 587,46, vermeerderd met de wettelijke rente. Uit het dossier is gebleken dat Aangeslotene Consumenten heeft toegezegd dat zij de taxatiekosten voor haar rekening zal nemen, nadat deze aantoonbaar door Consumenten zijn betaald.

Consumenten hebben de factuur van de taxateur betaald en hebben de taxatiekosten vervolgens bij Aangeslotene gedeclareerd.

Aangeslotene is haar toezegging tot op heden niet nagekomen. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Aangeslotene heeft Consumenten geadviseerd over de financiering bij de aankoop van hun woning.

2.2 Op 12 augustus 2014 heeft de taxateur € 587,46 aan Consumenten gefactureerd.

2.3 In een WhatsApp-conversatie die heeft plaatsgevonden op 8 oktober 2014, hebben Aangeslotene en Consumenten elkaar het volgende geschreven:

“Hoi [naam FD] wanneer krijgen we dat geld van de taxatie want we hebben het helaas niet kunnen voorschieten omdat Obvion zo laat is en dat moest vandaag betaald zijn eigenlijk groetjes [naam C]

[naam FD] : Dit kunnen wij pas betalen en fiscaal verantwoorden indien aantoonbaar is dat de opdrachtgever betaald heeft . Gr. [naam FD]

Hoi [naam FD] dat hebben we niet dus dat gaat de komende tijd niet lukken

En de oude bewoners betalen ook niet mee aan de ketel

[naam FD]: Dan blijft er een impasse bestaan, zo doen wij dat met en bij alle klanten. Indien aantoonbaar betaald, dan boeken wij het geld over. Wij zijn te vaak op de koffie gekomen. Gr [naam FD]”

2.4 Consumenten hebben Aangeslotene op 9 oktober 2014 laten weten dat zij de taxateur hebben betaald. Op 14, 17, 31 oktober 2014 en op 6 en 7 november 2014 hebben Consumenten bij Aangeslotene geïnformeerd of zij de taxatiekosten reeds aan hen heeft overgemaakt. Aangeslotene hierop niet gereageerd.

2.5 Op 6 maart en 10 april 2015 hebben Consumenten Aangeslotene per e-mail en brief gevraagd de door hen gemaakte kosten te vergoeden, zoals is overeengekomen. In de brief van 6 maart 2015 hebben Consumenten een termijn van acht dagen gesteld om aan hun verzoek te voldoen. Dit verzoek hebben zij per aangetekende brief van 8 mei herhaald. Deze brief is door Aangeslotene op 11 mei 2015 in ontvangst genomen.

2.6 Tot op heden hebben Consumenten de taxatiekosten niet vergoed gekregen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consumenten vorderen dat Aangeslotene de taxatiekosten aan hen vergoed, zoals door Aangeslotene is toegezegd, vermeerderd met de wettelijke rente.

Verweer aangeslotene

3.2 Aangeslotene heeft geen verweerschrift ingediend.

4. Beoordeling

4.1 Op basis van hetgeen in de WhatsApp-conversatie is geschreven is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis.

De medewerker van Aangeslotene heeft onmiskenbaar de toezegging gedaan dat Consumenten de taxatiekosten krijgen vergoed nadat zij deze aantoonbaar hebben betaald. Deze betaling is tot op heden uitgebleven. Op grond van het vorenstaande meent de Commissie dat de tekortschieting is komen vast te staan. Als gevolg hiervan hebben Consumenten schade geleden welke door hen is begroot op € 587,46 exclusief wettelijke rente. Aangeslotene heeft (de hoogte van de schade) niet betwist, waardoor deze is komen vast te staan.

4.2 De conclusie is dat de vordering van Consument op grond van het vorenstaande dient te worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 587,46 met wettelijke rente vanaf 15 maart 2015 (in de brief van 6 maart 2015 is een termijn van acht dagen gesteld) tot aan de dag van algehele voldoening.

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.