

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-238  
(mr. A.C. Monster, voorzitter en mr. M.A. Kleijer als secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 29 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Horizon Financieel Advies B.V. gevestigd te Almere, verder te noemen adviseur
Datum uitspraak	: 25 augustus 2015
Aard uitspraak	: bindend advies
Trefwoorden	: advies, verkeerde of onjuiste informatieverstrekking over werking van product of de dienst

## **Samenvatting**

Adviseur is in de uitoefening van de verleende opdracht tot advies en bemiddeling toerekenbaar tekort geschoten hetgeen hem schadeplichtig maakt.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier voorzien van bijlagen waaronder de correspondentie ter zake de interne klachtprocedure;
- e-mail van Consument gedateerd 20 februari 2015 met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies 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 Consument verleent de adviseur opdracht tot advies en bemiddeling ter zake het verkrijgen van hypothecair krediet tegen betaling van een vergoeding van een bedrag van € 3.000,00.
- 2.2 Consument wilde namelijk zijn bestaande hypothecaire financiering oversluiten en had daartoe bij de geldverstrekker reeds een aflosnota opgevraagd.
- 2.3 De hierop Consument toegezonden aflosnota, die geen boeterente bevat, is geldig tot 18 september 2014.

- 2.4 Consument en de adviseur overleggen per e-mail over de vraag aan welke notaris de opdracht voor het opstellen van de hypotheekakte moet worden verstrekt. Consument schrijft hierover (e-mail van 3 september 2014 te 16:40 uur), voor zover relevant: *“Beste Nathalie, Conform de afstemming tijdens ons telefonisch contact lijkt notaris Geleijns mij inderdaad de beste keuze. Wat mij betreft wordt die het, op voorwaarde dat er volgende week ruimte is. Mocht Geleijns geen ruimte hebben en van Leussen wel, dan gaat mijn voorkeur daar naar uit.”*
- 2.5 Deze door Consument gestelde termijn hield verband met de geldigheid van de proforma nota alsook zijn geplande vakantie van 14 tot en met 19 september 2014.
- 2.6 De adviseur heeft hierop telefonisch Consument aangegeven dat de gegeven termijn (vóór 12 september 2014) mogelijk voor de notaris niet haalbaar zou zijn en stelde voor de akte op 22 september 2014 te laten passeren. Consument is met dit voorstel akkoord gegaan nadat de adviseur desgevraagd had aangegeven dat het verstrijken van de deadline van de aflosnota met enkele dagen *“geen probleem zou zijn”*.
- 2.7 Op verzoek van de notaris, rekening houdend met deze nieuwe aflosdatum, een nieuwe aflosnota (11 september 2014) toe. De boeterente bedraagt alsdan € 3.460,00.
- 2.8 De adviseur informeert (15 september 2014) Consument telefonisch over de verschuldigde boeterente.
- 2.9 Daags hierna stuurt de adviseur de bank een e-mail (16 september 2014 te 11:54 uur) met daarin in het verzoek te bevestigen dat de aflosnota verzonden aan de notaris op een misverstand berust en de aflosnota die door Consument is ontvangen, correct is. De adviseur geeft hierin verder aan dat Consument in de gelegenheid is de akte vóór de deadline van 18 september 2014 te laten passeren.
- 2.10 Op 22 september 2014 wordt de lening afgelost en de boete door Consument onder protest betaald.
- 2.11 In verband hiermee dient de adviseur namens Consument een klacht bij de bank in. De bank wijst de klacht af (brief van 2 oktober 2014) en licht toe dat, zoals ook in de gewisselde correspondentie is vermeld, aan de eerste nota geen rechten kunnen worden ontleend als de uiteindelijke aflossing plaatsvindt na het verstrijken van de geldigheidsdatum daarvan.
- 2.12 In de in deze kwestie gevoerde interne klachtprocedure wijst de adviseur (brief van 13 januari 2015) de klacht van Consument af door te stellen, voor zover relevant: *“Hierbij komen we tot de conclusie dat bij het gegeven advies rekening is gehouden met de informatieverstrekking welke vanuit Direktbank afkomstig was. Ondanks dat de hypotheek later gepasseerd was dan gepland, is Direktbank de partij welke de aflosnota opmaakt. Wij betreuren de klantvriendelijke behandeling van de Direktbank. De aflosnota vanuit de Direktbank naar u toe, is mijns inziens, duidelijk. Echter wij kunnen niet voorzien dat de Direktbank andere communicatie naar de notaris verzend”*.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

- 3.1 Consument vordert dat de adviseur de betaalde boeterente aan hem zal vergoeden.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur is in de uitoefening van zijn dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten waardoor hij schadeplichtig is. De adviseur heeft namelijk Consument geadviseerd de aflossing van de lening na de geldigheidsdatum van de eerste aflosnota te laten plaatsvinden.
- 3.3 De adviseur heeft in deze procedure, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweer gevoerd. In het kader van de interne klachtprocedure (brief 13 januari 2015) heeft de adviseur de klacht afgewezen door te stellen dat hij is afgegaan op de door de Direktbank verstrekte informatie.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Bij de beantwoording van de vraag of de adviseur in zijn dienstverlening jegens Consument verwijtbaar tekort is geschoten dient zijn handelen getoetst te worden aan het handelen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot. De Commissie overweegt dienaangaande als volgt.
- 4.2 Uit de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, waaronder de verleende opdracht, leidt de Commissie af dat de adviseur namens Consument in contact trad met de notaris.
- 4.3 De Commissie stelt verder vast dat Consument het advies van de adviseur eerst opvolgde nadat deze hem verzekerde dat het laten verstrijken van de meer genoemde termijn tot geen problemen zou leiden. Dit terwijl van een redelijk bekwame en redelijk adviseur verwacht mag worden dat hij bekend is met de gevolgen en mogelijke risico's van een dergelijk advies.
- 4.4 De Commissie is dan ook van oordeel dat het handelen van de adviseur de meergenoemde toets niet doorstaat. De adviseur wist dan wel behoorde te weten dat door zijn advies op te volgen Consument geen rechten meer kon ontlenen aan de meergenoemde aflosnota. Dit leidt tot schadeplichtigheid van de adviseur.
- 4.5 Gegeven het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat de door Consument geleden schade, te weten de in rekening gebrachte boeterente, geheel voor rekening van de adviseur dient te komen.
- 4.6 De conclusie is derhalve dat de adviseur in zijn dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten en 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 € 3.000,00 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 10 december 2014 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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).