

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-376  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Verbrugge Assurantiën B.V., gevestigd te Raamsdonksveer, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 15 augustus 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

In het kader van het hersteladvies zijn Consument en Adviseur met elkaar in contact gekomen. Daarna is opdracht gegeven voor herstructurering van de hypothecaire geldlening. Adviseur gaat eenzijdig over tot sluiten van het dossier nadat de eerste offerte verloopt. Consument gaat daarmee niet akkoord. De Commissie oordeelt dat Adviseur de overeenkomst van opdracht niet rechtsgeldig heeft opgezegd en daardoor verplicht is tot schadevergoeding. De Commissie wijst € 750,- toe aan Consument. Die kosten dienen in mindering te worden gebracht op de in rekening gebrachte advieskosten.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met als bijlage de klachtbrief;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de aanvulling op verweer door Adviseur na vragen van de Secretaris;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling op repliek door Consument na vragen van de Secretaris;
- de dupliek van Adviseur

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 Begin 2015 heeft contact plaatsgevonden tussen Consument en Adviseur over de beleggingsverzekering van Consument. Ter uitvoering van het hersteladvies dat na dit contact tot stand is gekomen, heeft Adviseur aan Consument een tarief van € 250,- in rekening gebracht.
- 2.2 Later heeft Consument bij Adviseur aangegeven het hersteladvies niet te willen laten uitvoeren. Vanwege de lage rentetarieven heeft Consument Adviseur verzocht na te gaan of de hypothecaire geldlening kon worden overgesloten.

Adviseur heeft aangegeven dat de afkoopsom van de beleggingsverzekering kon worden aangewend om de boeterente te voldoen. Op 23 juni 2015 is een offerte verkregen van een geldverstrekker.

- 2.3 Een tragische familieomstandigheid heeft plaatsgevonden op 28 juni 2015. Consument heeft een naast familielid verloren.
- 2.4 Consument heeft de offerte op 2 juli 2015 getekend opgestuurd naar Adviseur. Afsproken werd dat noodzakelijke stukken, zoals een taxatierapport en een werkgeversverklaring, zouden worden opgevraagd door Adviseur nadat deze zou terugkeren van vakantie.
- 2.5 Begin september 2015 is het dossier weer opgepakt en zijn de genoemde stukken opgevraagd. De werkgeversverklaring is daarbij meerdere keren verkeerd ingevuld. Op 30 september 2015 heeft Adviseur verzocht de geldigheid van de uitgebrachte offerte te verlengen. Dit verzoek is door de geldverstrekker afgewezen.
- 2.6 Vervolgens heeft Adviseur aangeboden een nieuwe offerte op te vragen. Door wijziging van de leennormen per juli 2015 en gewijzigde rentetarieven was het maximaal te lenen bedrag op deze nieuwe offerte lager. In deze situatie zou een tekort ontstaan van € 19.000,- dat Consument uit eigen middelen diende te financieren. Adviseur heeft aangeboden dit tekort persoonlijk aan Consument voor te schieten.
- 2.7 Consument heeft op 13 november 2015 een bericht aan Adviseur gestuurd dat zij in afwachting is van de reactie van de verzekeringsmaatschappij over een hersteladvies, dat Consument wil afwachten alvorens een beslissing te nemen. Op 17 november 2015 heeft Adviseur daarop gereageerd. Adviseur heeft in zijn reactie aangegeven het dossier te zullen sluiten en medegedeeld dat de voor de werkzaamheden door Adviseur resterende kosten neerkomen op €1.500,-. Vervolgens heeft Consument op 24 november 2015 een klacht ingediend en aangegeven dat het de wens van Consument is dat de hypothecaire geldlening alsnog wordt omgezet. Consument heeft daarbij aangegeven dat zaken zijn blijven liggen vanwege de genoemde tragische familieomstandigheid.
- 2.8 De reactie van de Adviseur volgt op 24 november 2015. In de reactie staat, voor zover relevant, het volgende:

*Geachte mevrouw [...],*

*Graag wil ik u via deze weg condoleren.*

*[...]*

*U zult daar nog heel lang mee geconfronteerd blijven.*

*We wensen u sterkte met het verwerken van dit grote verlies.*

*Inderdaad had ik via twee collega's vernomen van uw zaken.  
Ik vind het vervelend om te melden, maar deze werkzaamheden zijn wel voor u  
uitgevoerd. En dan is het net als met boodschappen bij de supermarkt, bij de kassa zult u  
wel behoren af te rekenen.*

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert gedeeltelijke vergoeding van de in rekening gebrachte kosten á € 1.500,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de zorgplicht. Van Adviseur mocht Consument verwachten dat deze op de hoogte zou zijn en blijven van veranderende regelgeving. Adviseur heeft echter verzuimd te communiceren met Consument omtrent de per 1 juli 2015 gewijzigde regelgeving, waardoor Consument haar hypothecaire geldlening niet heeft kunnen oversluiten. Het had op de weg van Adviseur gelegen Consument over deze wijziging actief te informeren. Daarnaast heeft Adviseur ten onrechte op eigen beweging op 17 november 2015 de aanvraag beëindigd en kosten in rekening gebracht.

#### *Verweer van de 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 Als uitgangspunt geldt dat de overeengekomen opdracht voor hypotheekadvies een opdracht voor bepaalde duur is, waarvan de bedoeling is dat deze op een zeker moment eindigt. De Commissie stelt vast dat Adviseur de overeenkomst van opdracht voor bepaalde duur ingevolge artikel 7:408 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) slechts mag opzeggen wanneer daarvoor gewichtige redenen aanwezig zijn. Gewichtige redenen voor opzegging zijn volgens de wetsgeschiedenis aanwezig wanneer de opdrachtnemer op goede grond het vertrouwen in de opdrachtgever heeft verloren (MvT, Parl. Gesch. Ow 7, p. 325).
- 4.2 De Commissie oordeelt dat van een gewichtige reden voor opzegging van de relatie door Adviseur geen sprake is geweest. Consument heeft op 13 november 2015 aangegeven het advies van de verzekeringsmaatschappij over de beleggingsverzekering af te willen wachten voordat een beslissing zou worden genomen. De Commissie begrijpt hieruit dat Consument in beginsel de relatie met Adviseur wenste voort te zetten. Uit het klachtdossier blijkt dat Consument meerdere malen de werkgeversverklaring onjuist heeft ingevuld. De Commissie wenst daaraan, gezien de omstandigheden, waarin Consument vanwege het overlijden van een naaste verkeerde, niet de conclusie te verbinden dat Adviseur op deze grond gerechtvaardigd het vertrouwen in Consument mocht verliezen.

- 4.3 Het ontbreken van een reden voor opzegging van de overeenkomst van opdracht dient te worden aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van opdracht.
- 4.4 Vastgesteld wordt dat Adviseur zodoende in beginsel schadeplichtig is jegens Consument. In het traject dat aan de opzegging van de relatie vooraf is gegaan, heeft Adviseur zich, naar het oordeel van de Commissie, bovendien niet geheel en al gedragen zoals van hem verwacht mocht worden. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij de Consument tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor Consument kunnen hebben. In het onderhavige geval is de wijziging van de leennormen per juli 2015, zoals Adviseur zelf erkend, niet tijdig medegedeeld aan Consument.
- 4.5 Evenwel kan het Adviseur niet aangerekend worden dat de werkgeversverklaring door de werkgever van Consument meermaals verkeerd werd ingevuld. De Commissie acht aannemelijk dat de reden dat de initiële offerte niet verlengd kon worden, gelegen was in de problemen die bestonden met het aanleveren van de stukken. Hoewel omstandigheden daarvoor de grondslag vormen, blijven deze omstandigheden voor rekening en risico van Consument.
- 4.6 De Commissie concludeert dat het bovenstaande grond biedt de advieskosten te matigen. De Commissie acht het redelijk deze kosten met € 750,- te verminderen.

## **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 € 750,-.

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.

*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.*