

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-488  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Van Geijn Assurantiën B.V., gevestigd te Heerlen,  
verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 17 oktober 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

In de gegeven omstandigheden heeft de Adviseur niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden. Adviseur heeft niet dan wel onvoldoende de bestaande hypothecaire contractuele relatie onderzocht. Adviseur heeft daardoor niet vastgesteld dat ook in het geval van algehele vrijwillige aflossing wegens verkoop van de verbonden woning mogelijk kosten voor vervroegd aflossen verschuldigd zouden zijn. De Commissie volgt Adviseur niet in zijn stelling dat Consument hem niet dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd. Van een redelijk handelend en bekwame adviseur mag verwacht worden dat hij alvorens advies te geven, de bestaande contractuele hypothecaire relatie onderzoekt en verifieert door onder meer het op (laten) vragen van een pro forma aflosnota. Vordering van Consument wordt deels toegewezen.

**1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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 In januari 2016 verkoopt Consument zijn woning. Eind januari vindt er een gesprek plaats tussen Consument en de Adviseur over de aankoop van een nieuwe woning in Valkenberg aan de Geul. Consument heeft op dat moment een hypothecaire geldleningsovereenkomst met ING.
- 2.2 In februari 2016 concretiseert de interesse van Consument in de nieuwe woning snel. De Adviseur vraagt Consument op 24 februari 2016 om alle relevante stukken.

- 2.3 Op 29 februari 2016 verleent Consument de Adviseur een opdracht tot advies en bemiddeling ter zake de financiering van de nieuwe woning tegen betaling van een vergoeding van €2.750,-. Diezelfde dag vindt het adviesgesprek tussen Consument en de Adviseur plaats.
- 2.4 In de opdracht tot dienstverlening staat onder andere:

*‘Wij kwamen overeen dat onze werkzaamheden in ieder geval de volgende werkzaamheden omvatten:*  
*1. Het inventariseren van uw persoonlijke financiële situatie en wensen.*

- 2.5 In het adviesrapport is onder het kopje ‘Punten van aandacht’ niet opgenomen dat Consument ING een vergoeding verschuldigd is voor het vervroegd aflossen van zijn hypothecaire geldlening. Het overzicht van alle kosten en investeringen die de basis vormen van het advies rond de financiering van de aankoop van de nieuwe woning houdt voorts geen rekening met de verschuldigde kosten voor het vervroegd aflossen.
- 2.6 Op 17 maart 2016 verstuurt de Adviseur de hypotheekaanvraag naar een geldverstrekker van hypothecaire geldleningen. De koopovereenkomst van de nieuwe woning wordt op 1 april 2016 door Consument getekend en de passeerdatum wordt gepland op 22 april 2016. Op 13 april 2016 wordt de hypotheekaanvraag goedgekeurd.
- 2.7 Op 16 april 2016 stuurt ING Consument desgevraagd een aflosnota, waarin staat dat de kosten voor vervroegd aflossen bedragen €6.025,74,-.
- 2.8 De notaris stuurt Consument op 21 april 2016 de totale afrekening. Hierop neemt Consument contact op met de Adviseur, die vervolgens vraagt om de hypotheekofferte van de bestaande hypothecaire geldlening van Consument. Hierin staat dat kosten zijn verschuldigd indien de hypothecaire geldlening vervroegd wordt afgelost.
- 2.9 De Adviseur stelt voor de onvoorziene kosten te financieren door middel van een tijdelijk doorlopend krediet dat op een later tijdstip omgezet kan worden naar een tweede hypothecaire geldlening.
- 2.10 Op 26 mei 2016 spreken partijen elkaar, waarna de Adviseur op 30 mei 2016 Consument te kennen geeft dat het wederzijds vertrouwen zodanig is geschonden dat verdere samenwerking niet meer mogelijk is. De Adviseur verzoekt Consument daarom om voor 1 juli 2017 een andere tussenpersoon te zoeken om zijn zaken verder te behartigen.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het vergoeden van de door Consument betaalde kosten voor het vervroegd aflossen, zijnde €6.025,74,-.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. In zijn hoedanigheid als adviseur en bemiddelaar ter zake de financiering van de nieuwe woning is de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten. De Adviseur heeft niet dan wel onvoldoende onderzocht of Consument op grond van zijn bestaande hypothecaire geldlening na aflossing wegens verkoop van zijn woning een vergoeding voor vervroegd aflossen verschuldigd zou kunnen zijn. Consument had dit in zijn advies behoren te betrekken. Daarnaast is Consument onheus bejegend, omdat de Adviseur, nadat Consument met de Adviseur heeft gesproken over zijn klacht, de klantrelatie heeft opgezegd.

Verweer van de Adviseur

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

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter discussie staat of de Adviseur had moeten onderzoeken of Consument bij het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening een vergoeding voor het vervroegd aflossen verschuldigd was. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.2 Niet is door de Adviseur betwist dat niet is onderzocht of Consument een vergoeding voor het vervroegd aflossen verschuldigd was. De stelling van de Adviseur dat vorengaande hem niet kan worden verweten, omdat Consument de Adviseur nooit de hypotheekofferte van zijn huidige hypothecaire geldlening heeft aangereikt, volgt de Commissie niet. Het behoort tot de taak van een redelijk handelend en bekwaam adviseur dat, voordat hij tot advisering en bemiddeling overgaat, hij onderzoek doet en zijn advies daarop afstemt. De Adviseur diende daarom zelf bij Consument alle relevante stukken op te vragen die benodigd waren om de persoonlijke financiële situatie van Consument te inventariseren, inclusief de hypotheekofferte van de hypothecaire geldlening bij ING. Hierbij acht de Commissie het nog van belang dat het de Adviseur was die heeft geadviseerd en bemiddeld bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening bij ING. Het had daarom op de weg van de Adviseur gelegen om bij ING een pro forma aflosnota op te vragen of Consument te verzoeken dat te doen. Dat Consument al reeds een week voor het passeren van de hypotheekakte op de hoogte was van de kosten voor het vervroegd aflossen, voor zover die stelling zou kloppen, doet aan het vorengaande niets af.
- 4.3 De Adviseur heeft nog getracht kosteloos een oplossing te vinden voor de onvoorziene hogere financieringskosten door een tijdelijk doorlopend krediet voor te stellen dat op een later tijdstip omgezet kon worden naar een tweede hypothecaire geldlening. De Commissie acht het echter tot de keuzevrijheid van Consument behoren om al dan niet in te gaan op een dergelijk aanbod van de Adviseur. Dat Consument niet in is gegaan op het aanbod van de Adviseur is naar het oordeel van de Commissie daarom niet onredelijk.
- 4.4 Voor wat betreft het beëindigen van de klantrelatie van de Adviseur merkt de Commissie het volgende op. In beginsel kan een overeenkomst, behoudens specifiek tussen partijen gemaakte andersluidende afspraken daaromtrent, te allen tijde worden opgezegd, rekening houdend met de eventueel daarvoor geldende termijnen en de redelijkheid en billijkheid. Niet is uit de stukken gebleken dat de Adviseur niet gerechtigd was de klantrelatie op te zeggen of dat de Adviseur Consument een onredelijke termijn heeft gegeven een nieuwe tussenpersoon te zoeken. Of zulks getuigt van een nastrevenswaardig niveau van klantomgang valt naar het oordeel van de Commissie echter te betwijfelen.

4.5 De conclusie is dat de Adviseur in de uitvoering van zijn opdracht gedeeltelijk, namelijk in de inventarisatiefase van de persoonlijke financiële situatie van Consument, toerekenbaar is tekortgeschoten en uit dien hoofde schadelijkt is. De Commissie volgt Consument niet in zijn vordering om de Adviseur te veroordelen de kosten voor het vervroegd aflossen terug te betalen. Als argument daarvoor merkt de Commissie op dat de Adviseur een financiering voor de aankoop van de nieuwe woning tot stand heeft laten komen, de extra kosten ruim binnen de nieuwe rentevastperiode zullen worden terugverdiend en dat niet is vast komen te staan de het gegeven advies niet passend zou zijn geweest. De Commissie acht daarom een gedeeltelijke restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingsvergoeding op zijn plaats en stelt dit bedrag ex aequo et bono vast op € 1000,-.

## **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 € 1000,-.

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](http://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*