

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-572 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Viisi N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 22 november 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen. In dit geval oordeelt de Commissie dat er meer fouten in het adviesrapport stonden dan van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. De vordering 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;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich tot de Adviseur gewend met betrekking tot advies over een hypotheekaanvraag voor een nieuwe woning. Consument heeft hiertoe een dienstverleningsdocument ondertekend.
- 2.2 Er heeft een inventarisatiegesprek plaatsgevonden en als gevolg daarvan heeft de Adviseur op 13 juli 2015 een adviesrapport opgesteld.
- 2.3 De Adviseur heeft voor Consument en diens echtgenoot berekeningen gemaakt op basis van onder andere arbeidsongeschiktheid, ziekte en pensioen.

2.4 Consument heeft uiteindelijk besloten om de koop af te zien. Om kosteloos te annuleren was een tweede hypotheekaanvraag nodig. De tweede offerteaanvraag kostte € 300,- welke Consument aan de Adviseur heeft voldaan. De aanvraag is door de desbetreffende kredietverstrekker goedgekeurd zodat de koop kosteloos is geannuleerd.

2.5 In het adviesrapport is onder het kopje ‘akkoordverklaring’ onder meer het volgende opgenomen: “Ondergetekende adviseur verklaart dat al het voorgaande met u is besproken, dat het advies en hierna vermelde documentatie is uitgereikt en dat hij het advies naar beste weten en kunnen heeft samengesteld. (...)”

2.6 Onder het kopje ‘verantwoorde woonlasten’ is het volgende opgenomen:

	[Consument]	[echtgenote Consument]
Maximale hypotheek op basis van huidig inkomen en lasten	€ 185.612 X	€ 37.457 X

Fictieve woonlast per maand

Maximale woonlast per maand	€ 772 X	€ 156 X
-----------------------------	---------	---------

X voldoet niet aan de norm”

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert de oorspronkelijke kosten voor het opgemaakte adviesrapport van € 1.500,-, alsmede de aanvullende € 300,- wegens het annuleren van de koopovereenkomst.

#### 3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- De Adviseur heeft een ondeugdelijk adviesrapport afgeleverd. Tevens is het rapport niet naar beste weten en kunnen samengesteld, terwijl de Adviseur schriftelijk heeft verklaard dit wel te zullen doen. Consument mocht daarom vertrouwen op een volledig juist adviesrapport.
- Zo geeft het rapport geen juist overzicht van het bedrag van verbouwingskosten. Ook zijn berekeningen gemaakt voor zowel Consument en zijn echtgenoot op basis van arbeidsongeschiktheid en eventuele ziekte, terwijl beiden reeds met pensioen waren ten tijde van de aanvraag. Dit is, nadat Consument dit heeft aangegeven, hersteld. Consument vindt dit onzorgvuldig van de Adviseur.
- Het overzicht ‘verantwoorde woonlasten’ in het adviesrapport, gaf ten onrechte een groot rood kruis, in plaats van een groene vink. Consument heeft hier navraag naar gedaan en dit bleek een ‘bug’ in de software die niet aangepast kon worden.
- Consument heeft uiteindelijk online via een andere tussenpersoon een goedkopere hypothecaire lening kunnen afsluiten en heeft hiervoor € 600,- betaald. Hij is goed door deze partij geholpen.
- Consument kon het onjuiste adviesrapport verder niet meer gebruiken voor een andere aanvraag wat zeer relevant was geweest.

### 3.3 *Verweer van de Adviseur*

- Tijdens de zitting is het voor de Adviseur duidelijk geworden dat Consument zijn vordering heeft verhoogd. Hij ging uit van het oorspronkelijke door Consument aangegeven bedrag van € 300,-.
- De Adviseur heeft een adviesrapport uitgebracht conform de getekende opdrachtbevestiging. Er kon echter niets meer worden gedaan aan het rode kruis die per abuis is geplaatst onder het kopje 'verantwoorde woonlasten'. De software wordt elke dag geüpdate en er komen weleens fouten in voor. De Adviseur heeft meteen bij Consument aangegeven dat dit op een fout beruiste.
- Indien Consument had gevraagd of het adviesrapport kon worden aangepast, dan had de Adviseur dit kosteloos gedaan, maar Consument heeft hier nooit expliciet naar gevraagd en vervolgens ook niets meer van Consument vernomen.
- Het adviesrapport is bedoeld voor klanten en wordt niet door geldverstrekkers gebruikt, omdat die slechts kijken naar de inkomensgegevens etc. van klanten.
- Het was op initiatief van Consument om niet door te gaan met de koop. Dit ligt buiten de invloedssfeer van de Adviseur.
- Voor een tweede nieuwe aanvraag zou zeker 6 tot 7 uur tijd moeten worden besteed. De Adviseur is coulant geweest door een bedrag van € 1.000,- voor te stellen. Consument wilde hiervoor maximaal €300,- betalen. Daar ging de Adviseur niet mee akkoord. Hierna heeft de Adviseur niet meer van Consument vernomen.
- De desbetreffende partij waar Consument uiteindelijk zijn goedkopere lening heeft afgesloten is een partij die handelt, in tegenstelling tot de Adviseur, op basis van 'execution only'. Vandaar dat hij een lager tarief heeft kunnen vragen dan de Adviseur.

## 4. **Beoordeling**

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht, als gevolg waarvan hij gehouden is de advieskosten terug te betalen aan Consument.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1). Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

- 4.3 De Commissie overweegt als volgt. Vast staat dat Consument advies heeft gevraagd aan de Adviseur. De Adviseur heeft vervolgens op 13 juli 2015 een adviesrapport opgesteld. Consument heeft, voor zover de Commissie kon nagaan, weliswaar schriftelijk navraag gedaan over de onderdelen die niet in het advies niet klopten, maar geen concrete vraag uitgezet bij de Adviseur tot aanpassing van het adviesrapport. Op 26 augustus 2015 heeft de Adviseur een nieuw rapport, althans een andere versie uitgebracht, maar dit bleek meer onjuist te zijn dan het eerste adviesrapport.
- 4.4 In geval van een concept adviesrapport kunnen er fouten in staan die op een later moment hersteld kunnen worden. In dit geval oordeelt de Commissie dat er meer fouten in stonden dan van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. Hoewel de Commissie begrijpt dat de onvolledigheid en de onjuistheden in het adviesrapport tot frustratie hebben geleid bij Consument, volgt hieruit niet dat dit tot schade heeft geleid. Consument heeft immers zelf afgezien van de koop van de woning en heeft elders een financieringsaanvraag uitgezet.
- 4.5 Voorgaande neemt echter niet weg dat de Adviseur in zekere mate tekort is geschoten in zijn zorgplicht. Consument heeft €1.500,- betaald voor het adviesrapport dat uiteindelijk niet volledig is geleverd. De Commissie acht het redelijk dat de Adviseur hiervan één derde, te weten €500,- vergoedt aan Consument. De vordering van Consument wordt dan ook gedeeltelijk toegewezen.
- 4.6 Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat voor zover de vordering van Consument tevens op het aanvullende bedrag van € 300,- zag in verband met het opvragen van de tweede offerte, deze niet voor vergoeding in aanmerking komt. Niet is gebleken dat de Adviseur hierin niet heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur.

## **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 € 500,-.

*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.*

*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).*