

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-629
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en mr. A.T.M. Wigger
en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Arns & De Leeuw Assurantiën en Hypotheken B.V., gevestigd te Huisen,
verder te noemen 'de Adviseur'
Datum uitspraak : 26 september 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2013 met behulp van de Adviseur zijn hypotheek met de daaraan gekoppelde kapitaalverzekering overgesloten naar een hypothecaire geldlening met een annuïtair leningdeel en een aflossingsvrij leningdeel. Consument heeft zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklagd dat het adviestraject bij de Adviseur in 2013 niet heeft geleid tot een passend hypotheekadvies, doordat goedkopere alternatieve hypotheekvormen en deugdelijke berekeningen van alternatieven in het advies ontbreken. De Geschillencommissie oordeelt dat de Adviseur voldoende tegemoet is gekomen aan de wensen van Consument en dat het advies passend was. Daarbij wordt opgemerkt dat een passend advies niet per definitie leidt tot de goedkoopst mogelijke hypotheekconstructie. Voorts heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de dossiervorming van Adviseur in het onderhavige geval onvoldoende is geweest het en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag. De Adviseur zal derhalve € 500,- van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de pleitnotitie van Consument;
- de pleitnotitie van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 31 mei 2007 een hypothecaire geldlening van een totaalbedrag van € 188.000,- bij Delta Lloyd afgesloten. De hypothecaire geldlening bestond uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel van € 105.000,- en een hybride hypotheek van € 83.000,-. Aan de hybride hypotheek was een kapitaalverzekering op basis van sparen gekoppeld (hierna: 'spaarpolis') met als doelkapitaal € 105.000,- op basis van 5% rendement.
- 2.2 De waarde van de spaarpolis bedroeg op 31 december 2012 €9.441,73.
- 2.3 Consument heeft zich in augustus 2013 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van de financiering voor de aankoop van een nieuwe woning. Op 28 augustus 2013 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur.
- 2.4 Naar aanleiding van het oriënterend gesprek heeft de Adviseur Consument bij e-mail van 28 augustus 2013 een adviessamenvatting met de hypotheekberekening gezonden, die zij tijdens het oriënterend gesprek hebben gemaakt. In de adviessamenvatting is ook een overzicht van de kosten van de hypothecaire geldlening over de gehele looptijd opgenomen. In de adviessamenvatting is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Het is mij een genoegen hierbij een samenvatting te geven van de uitgangspunten die bepalend zijn bij het door ons aan u gegeven hypotheekadvies. Wij verzoeken u om de onderstaande gegevens te controleren en eventuele op- en aanmerkingen aan ons door te geven. Wijzigingen In gegevens of uitgangspunten kunnen Immers leiden tot een aangepast advies.

[...]

Financiering

Bedrag van de lening € 346.000 zonder NHG bij Nationale-Nederlanden Hypotheken

Hypotheekdeel I

- Bedrag van het leningdeel €158.000
 - Aflossingsvorm en looptijd Annuïteitenhypotheek met looptijd 30 jaar
 - Rentepercentage (nominaal) 4,25% 10 jaar vast
 - Verschuldigde rente en aflossing € 777,26 per maand

Hypotheekdeel 2 (dit deel valt onder het overgangsrecht-geen fiscale aflossingsplicht)

- Bedrag van het leningdeel € 171.500
 - Aflossingsvorm en looptijd Aflossingsvrije hypotheek met looptijd 30 jaar
 - Rentepercentage (nominaal) 5,10% 20 Jaar vast
 - Verschuldigde rente € 728,87 per maand

Hypotheekdeel 3 (dit deel valt onder het overgangsrecht-geen fiscale aflossingsplicht echter wel aflossen omdat maximaal 50% van de waarde van de woning aflossingsvrij mag, zie hypotheekdeel 2)

- Bedrag van het leningdeel	€ 16.500
- Aflossingsvorm en looptijd	Annuïteitenhypotheek met looptijd 30 jaar
- Rentepercentage (nominaal)	4,25% 10 jaar vast
- Verschuldigde rente en aflossing	€81,17 per maand”

- 2.5 Consument heeft naar aanleiding van de e-mail van de Adviseur van 28 augustus 2013 bij e-mail van 29 augustus 2013 het volgende aan de Adviseur gemaild:

“1. Na 24 jaar zou volgens de berekening onze maandlasten drastisch omlaag gaan, nu blijkt het juist erg hoog te worden, hoe kan dit?

2. Bij de berekening van de Hypotheker betalen we 1156,- euro per maand. Na 24 jaar hebben we dan nog maar een restschuld van 83000,- euro. De looptijd bedraagt dan wel 10 jaar, maar ik vind het toch een heel groot verschil als je kijkt naar de maandlasten en het afgeloste bedrag dat in jouw berekening staat.”

- 2.6 De Adviseur heeft op 28 augustus 2013 een hypotheekaanvraag bij Nationale-Nederlanden ingediend.
- 2.7 Op 30 augustus 2013 heeft opnieuw een gesprek tussen partijen plaatsgevonden.
- 2.8 Bij brief van 2 september 2013 heeft Nationale-Nederlanden de aanvraag van 28 augustus 2013 afgewezen.
- 2.9 Op 3 september 2013 heeft Obvion N.V., na bemiddeling van de Adviseur, een hypotheekofferte voor een totaalbedrag van € 346.000,- aan Consument uitgebracht. De hypotheekofferte bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel van € 171.500,- en twee annuïtaire leningsdelen van respectievelijk € 158.000,- en 16.5000,-. Consument heeft de offerte op 11 september 2013 ondertekend.
- 2.10 In de dienstverleningsovereenkomst is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 1.950,- verschuldigd zou zijn. De dienstverleningsovereenkomst is op 11 september 2013 door partijen ondertekend.
- 2.11 Op 24 september 2013 heeft Obvion N.V. een gewijzigde hypotheekofferte aan Consument uitgebracht. De leningsdelen zijn gelijk gebleven, maar de gehanteerde executiewaarde is gewijzigd en er zijn verbouwingskosten van € 15.000,- in de hypotheekofferte opgenomen.
- 2.12 De akte van de hypothecaire geldlening is op 14 oktober 2013 bij de notaris gepasseerd.
- 2.13 Bij brief van 15 maart 2016 heeft Consument zich bij de Adviseur beklagd over de dienstverlening. Consument heeft de Adviseur aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden en nog te lijden schade.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade van € 132.552,-. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de advies- en bemiddelingskosten van € 1.950,-, de advocaatkosten en de kosten voor het inschakelen van een deskundige van € 1.058,75. Allen te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 30 maart 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft geen passend advies aan Consument verstrekt. Als gevolg hiervan heeft hij artikel 4:23 juncto artikel 4:24 Wet op het financieel toezicht (Wft) overtreden, zijn zorgplicht als bedoeld in artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geschonden, een onrechtmatige daad gepleegd, de beginselen van redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:2 en 6:248 BW geschonden, terwijl sprake is van oneerlijke handelspraktijken. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Adviseur heeft Consument nimmer een adviesrapport uitgebracht. De adviessamenvatting kan niet worden gezien als een adviesrapport, daar dit enkel een korte samenvatting van de geadviseerde hypothecaire geldlening bevat. De adviessamenvatting mist daarnaast een aantal verplichte onderdelen, namelijk een motivatie met een toelichting waarom de spaarpolis is afgekocht, een motivatie waarom de looptijd van de hypothecaire geldlening is verlengd met zes jaar, de wensen en doelstellingen van Consument en vergelijkingen en berekeningen tussen verschillende hypotheekvormen. De Adviseur heeft de door hem overgelegde berekeningen nimmer aan Consument overgelegd, dan wel met hem besproken. Voorts heeft de Adviseur de kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van Consument niet inzichtelijk gemaakt. Reeds hieruit volgt dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, daar hij zorg dient te dragen voor een reproduceerbaar advies.
 - De Adviseur heeft de wensen en kennis van Consument niet, althans onvoldoende, geïnventariseerd. Had de Adviseur dit wel gedaan, dan was duidelijk geworden dat voorkeur van Consument uitging naar een situatie die over de gehele looptijd het voordeligst was. Consument had niet de wensen om de maandlasten zo laag mogelijk te houden, een maximale aflossingsvrije en annuïtaire hypothecaire geldlening af te sluiten en de spaarpolis te beëindigen. Consument heeft richting de Adviseur geen harde wensen uitgesproken, maar gevraagd om een advies over de verschillende mogelijkheden. De Adviseur dient zich op basis van zijn zorgplicht niet alleen te baseren op de wensen van Consument, maar tevens op wat voor Consument het beste is. De Adviseur heeft door dit na te laten zijn zorgplicht geschonden.
 - Consument heeft de Adviseur verzocht om een goed hypotheekadvies en derhalve indirect om advies over de verschillende mogelijkheden betreffende het omzetten van de hypothecaire geldlening. Het door de Adviseur gegeven advies sloot niet aan bij de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van Consument, aangezien er goedkopere hypotheekvormen bestonden, welke door de Adviseur niet aan Consument zijn toegelicht. Zo was er de mogelijkheid om de bestaande spaarpolis te behouden. Voorts heeft de Adviseur niet toegelicht waarom de hypothecaire geldlening met zes jaar is verlengd en dat Consument als gevolg hiervan over de gehele looptijd gezien meer betaalt.

Wanneer de Adviseur deze mogelijkheid en informatie aan Consument had voorgelegd, had laatstgenoemde voor de goedkopere mogelijkheid gekozen. Door deze mogelijkheid en informatie niet aan Consument voor te leggen, heeft Consument geen weloverwogen keuze kunnen maken en heeft de Adviseur zijn zorgplicht geschonden.

- De Adviseur dient Consument in het kader van de zorgplicht te wijzen op de verschillende aflosmogelijkheden van het aflossingsvrije leningdeel. De enkele mededeling dat Consument aan het einde van de looptijd een restschuld heeft is onvoldoende. De Adviseur heeft dit nagelaten en daarmee wederom zijn zorgplicht geschonden.
- Uit de door de Adviseur overgelegde financieringsopzet blijkt dat Consument € 18.000,- aan eigen middelen in moest brengen, bestaande uit € 15.000,- aan verbouwkosten en € 3.000,- aan hypotheekkosten. Volgens het financieringsoverzicht beschikte Consument over deze eigen middelen. Het was derhalve niet nodig de spaarpolis te beëindigen en de vrijgekomen waarde voor de verbouwing te gebruiken.
- Ter onderbouwing van zijn standpunten heeft Consument een rapportage van [..B.V..] overgelegd, waarin een optimale constructie is opgenomen. De in de rapportage voorgestelde constructie is wel degelijk passend; het is derhalve aannemelijk dat Consument voor deze constructie zou hebben gekozen wanneer hij hiermee bekend zou zijn geweest. Hieruit blijkt dat het door de Adviseur gegeven advies niet het beste advies voor Consument was.
- Ten aanzien van de door Consument afgesloten overlijdensrisicoverzekering heeft de Adviseur nagelaten meerdere verzekeringen te vergelijken en aan Consument voor te leggen. Hiermee heeft de Adviseur zijn zorgplicht opnieuw geschonden.
- Er rustte geen schadebeperkingsplicht op Consument, daar hij destijds niet wist dat hij schade leed en zou lijden. Tevens is er geen sprake van eigen schuld aan zijn zijde, daar hij op basis van de door de Adviseur verstrekte informatie geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken. Voorts is Consument aan te merken als leek en de Adviseur als deskundige. Ten slotte is de eigen schuld regel niet van toepassing op adviesrelaties.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Adviseur heeft voldaan aan zijn zorgplicht en gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht. De Adviseur heeft voldoende gegevens bij Consument ingewonnen en zijn advies sloot aan bij de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van Consument. Consument heeft in de gesprekken met de Adviseur aangegeven dat hij zijn maandlasten zo laag mogelijk wenste te houden en een maximale aflossingsvrije hypothecaire geldlening wenste af te sluiten. Voor het meerdere wenste Consument een annuïteitenhypotheek. Ten slotte wenste Consument de spaarpolis te beëindigen en de waarde hiervan te benutten voor de inrichting van de nieuwe woning. De Adviseur mocht er derhalve van uitgaan dat dit de wensen van Consument waren. Het advies voldeed aan al deze wensen en was derhalve passend. Voorts is bij de beoordeling of het advies is aan te merken als passend van belang dat de maatstaf is of de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht en niet of de Adviseur de best denkbare prestatie heeft geleverd.

Het is immers mogelijk dat een passende oplossing niet de goedkoopste of beste oplossing is. Een tussenpersoon maakt geen fout wanneer hij zijn klant een passende, maar niet de allerbeste of allergeedkoopste oplossing adviseert.

- De stelling van Consument dat hij geen annuïteitenhypotheek wenste, wordt tegengesproken doordat een dergelijke hypotheekvorm tevens deel uitmaakt van de optimale constructie in de rapportage van [..B.V..]. Voorts was de wens van Consument om de maandlasten zo laag mogelijk te houden onontkoombaar. Consument beschikte feitelijk over net voldoende leencapaciteit om de aankoop van de nieuwe woning te kunnen financieren. Consument was dan ook gedwongen om de woning uit eigen middelen te verbouwen en af te werken. Daarmee samenhangend opteerde Consument voor een maximale aflossingsvrije hypothecaire geldlening, waarmee de maandlasten zo laag mogelijk konden worden gehouden.
- De Adviseur heeft Consument naar aanleiding van de e-mail van Consument van 29 augustus 2013 uitgelegd dat de netto maandlasten na 24 jaar hoger werden, omdat laatstgenoemde nog maar recht had op 24 jaar renteaftrek over dat deel van de hypothecaire geldlening dat correspondeerde met de bestaande eigenwoningsschuld. Voorts heeft de Adviseur de verschillen tussen de berekening van de Hypotheker en die van de Adviseur met Consument besproken. Wanneer Consument de spaarpolis fiscaal geruisloos zou voortzetten, zou de restschuld aan het einde van de looptijd nog slechts € 83.000,- bedragen, maar zouden de bijbehorende maandlasten hoger zijn en kon Consument niet beschikken over de waarde van de spaarpolis. Naar aanleiding van de uitleg is Consument bij zijn eerdere wensen gebleven.
- Consument stelt dat de Adviseur niet heeft toegelicht waarom de looptijd van de hypothecaire geldlening met zes jaar is verlengd, van 24 jaar naar 30 jaar. De Adviseur heeft dit wel degelijk aan Consument toegelicht. Wanneer een looptijd van 24 jaar zou zijn gehanteerd, zou de leencapaciteit van Consument lager zijn geweest en was de aankoop van de nieuwe woning hoogstwaarschijnlijk niet mogelijk geweest.
- Er zijn diverse hypotheekvormen doorberekend en met Consument besproken. Zo is ook besproken om de huidige hypothecaire geldlening met de spaarpolis fiscaal geruisloos voort te zetten. De Adviseur heeft hiervan tevens toelichtingen en berekeningen aan Consument overgelegd. Consument heeft op basis hiervan zelfstandig een zeer weloverwogen beslissing kunnen nemen. Uiteindelijk heeft Consument de spaarpolis beëindigd en gekozen voor een hypothecaire geldlening met een annuïtair en een aflossingsvrij leningdeel.
- Er is geen causaal verband tussen de verweten gedragingen en de door Consument gestelde schade. Het is, gezien de wensen, doelstelling en risicobereidheid van Consument, namelijk niet aannemelijk dat Consument ook daadwerkelijk zou hebben gekozen voor de in het rapport voorgestelde optimale constructie. Hierbij is van belang dat de rapportage van [..B.V..], waarin de schade wordt berekend, onvoldoende is onderbouwd en enkel is gebaseerd op aannames die niet realistisch zijn. Voorts is er in de rapportage geen rekening gehouden of Consument de lasten zoals in de optimale constructie worden gesteld wel kon dragen en of een hypotheekverstrekker een soortgelijke hypothecaire geldlening aan Consument zou willen verstrekken.
- De Adviseur heeft werkzaamheden verricht op basis waarvan Consument een vergoeding aan hem verschuldigd is. De Adviseur dient deze vergoeding derhalve niet aan Consument terug te betalen.

- Bij een eventuele vergoedingsplicht dient een deel van de schade voor eigen rekening van Consument te komen. Er is bij Consument namelijk sprake van eigen schuld ex artikel 6:101 BW. Het feit dat de Adviseur een deskundige is, ontslaat Consument niet van zijn eigen verantwoordelijkheden en verplichtingen. Daarbij is van belang dat Consument reeds ervaring heeft met het afsluiten van een hypothecaire geldlening en dat van hem dan ook de nodige kennis mocht worden verwacht. Dat artikel 6:101 BW niet van toepassing zou zijn op adviesrelaties is onjuist. Tot slot heeft Consument niet aan zijn schadebeperkingsplicht voldaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De Adviseur dient tegenover Consument de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.
- 4.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur 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. De adviseur is daarbij gehouden bij cliënten informatie in te winnen omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur 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 een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.4 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van de adviseur voorts in dat hij moet onderzoeken of het oversluiten van de hypothecaire geldlening wel in het belang van Consument is (Rechtbank Rotterdam, 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693). Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-365 en nr. 2017-419).

- 4.5 Dit zou anders kunnen zijn indien Consument uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de beste dan wel de goedkoopste constructie ook zijn wens was (zie ook Rechtbank Midden-Nederland 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). Echter, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is, zal in de regel niet één beste oplossing bestaan. Daarnaast is het zeer wel denkbaar dat een advies dat volledig aan de wens van de allerlaagste maandlasten voldoet, toch niet passend is. Immers, indien lage maandlasten kunnen worden bereikt door een risicovolle hypotheekconstructie af te sluiten, is het zeer wel mogelijk dat die risicovolle constructie met het oog op bijvoorbeeld de leeftijd, doelstellingen en risicobereidheid van een consument juist in het geheel niet passend is.
- 4.6 Ten aanzien van de onderhavige casus overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat de drijfveer van Consument om zich tot de Adviseur te wenden de financiering van de aankoop van een nieuwe woning betrof. Tevens staat vast dat de Adviseur en Consument meerdere gesprekken hebben gevoerd waarin de Adviseur de wensen van Consument heeft geïnventariseerd. Naar aanleiding van het gesprek van 28 augustus 2013 heeft de Adviseur een adviessamenvatting opgesteld met hierin de tijdens het gesprek besproken hypotheekvorm. De Adviseur heeft de adviessamenvatting op 28 augustus 2013 aan Consument gemaild.
- 4.7 Met inachtneming van het voorgaande heeft de Adviseur een voorstel gedaan voor een nieuwe hypothecaire geldlening en heeft Obvion N.V. op 3 september 2013 een offerte uitgebracht welke op 11 september 2013 door Consument is geaccepteerd. De vraag die ter beoordeling ligt is of het door de Adviseur gegeven advies passend was.
- 4.8 Allereerst merkt de Commissie op dat Consument stelt dat hij jegens de Adviseur geen harde wensen heeft uitgesproken en enkel heeft verzocht om een goed hypotheekadvies. Hieruit vloeit voort dat de Adviseur een grotere mate van vrijheid toekwam bij het geven van het hypotheekadvies, dan wanneer Consument specifieke wensen aan de Adviseur had uitgesproken. De Commissie is derhalve van oordeel dat de Adviseur voldoende aan de wensen van Consument tegemoet is gekomen. Gelet op de data van de gesprekken tussen partijen, de adviessamenvatting en de inhoud van de e-mail van Consument van 29 augustus 2013 gaat de Commissie ervan uit dat Consument op de hoogte was van de uitgangspunten van de nieuwe hypothecaire geldlening. Indien Consument zich niet kon verenigen met het advies, had het op zijn weg gelegen om dit aan de Adviseur te melden dan wel de offerte van Obvion N.V. niet te accepteren.
- 4.9 Voorts zou het meest verstrekkende verwijt van Consument, namelijk de omstandigheid dat door de Adviseur geen alternatieve constructies of scenario's aan hem zijn voorgespiegeld, mogelijkwerwijs tot het oordeel kunnen leiden dat de dienstverlening van de Adviseur niet – althans niet volledig – is uitgevoerd. Echter diezelfde omstandigheid leidt zonder nadere onderbouwing niet tot de conclusie dat het uiteindelijke advies niet passend zou zijn geweest, noch dat Consument, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat hij van alle goedkopere alternatieven op de hoogte zou zijn geweest, dan voor het goedkoopste alternatief zou hebben gekozen.

- 4.10 Ten slotte is gebleken noch aannemelijk geworden dat het door Consument gestelde alternatief overeen zou komen met zijn wensen, doelstellingen en risicobereidheid, noch dat dat alternatief op welke andere grond dan ook passend zou zijn geweest. De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat dat alternatief over de gehele looptijd gezien lagere lasten zou hebben opgeleverd. Ten eerste is het maar de vraag of die stelling waar is. De in het voorstel genoemde maandlasten en de uiteindelijk beoogde aflossing zijn immers gebaseerd op fictieve voorbeeldrendementen. Daarnaast, ook al zou deze stelling feitelijk juist zijn, is de enkele omstandigheid van lage maandlasten, zoals hierboven overwogen, onvoldoende. In het geboden alternatief is geen enkele garantie aanwezig dat enige vorm van aflossing aan het einde van de looptijd wordt bereikt. Evenmin is aannemelijk gemaakt dat een dergelijke constructie zou passen bij de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consument. Gelet op de hoge maandlasten, is het ten slotte - gezien de leencapaciteit van Consument - evenmin aannemelijk geworden dat Consument voor een dergelijke constructie zou hebben gekozen als hij daarover volledig zou zijn geïnformeerd.
- 4.11 De Commissie oordeelt op grond van de voorgaande overwegingen dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van de Adviseur niet passend was. Ten aanzien van de stelling van Consument dat sprake is van schending van de zorgplicht en dat de Adviseur zich niet heeft gedragen op een wijze zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.12 De Commissie volgt de stelling van Consument dat de dossiervorming van de Adviseur in het onderhavige geval onvoldoende is geweest. Zo is niet vast komen te staan dat de Adviseur de kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van Consument heeft vastgelegd in een adviesrapport. Daarnaast is niet komen vast te staan dat de Adviseur de consequenties van de afkoop van de spaarpolis en de motivering voor het verlengen van de looptijd van de hypothecaire geldlening heeft vastgelegd. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies ter zake het oversluiten van een hypothecaire geldlening zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier waarin minimaal het bovenstaande wordt opgenomen.
- 4.13 Anderzijds heeft de Adviseur voor Consument wel werkzaamheden verricht. De werkzaamheden van de Adviseur bestonden onder meer uit het opvragen van hypotheekoffertes en het indienen van stukken bij de notaris. De werkzaamheden van de Adviseur hebben er derhalve toe geleid dat Consument de mogelijkheid had om een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de nieuwe woning af te sluiten.
- 4.14 Gelet op de onder r.o. 4.12 genoemde omstandigheden is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van € 1.950,- dat tussen partijen is overeengekomen (zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-378). De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 500,-.

Slotconclusie

- 4.15 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat het door de Adviseur verstrekte advies niet passend was. Vanwege de schending van de dossierplicht dient de Adviseur een bedrag van € 500,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Adviseur dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument te voldoen een bedrag van € 500,- met de wettelijke rente vanaf de dag van de indiening van de klacht op 3 mei 2016 tot aan de dag van de algehele voldoening.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.