

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 17-766 (mr. A.W.T. Wigger, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Adfinis B.V., gevestigd te Deventer, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 20 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben in 2015 op basis van een hypotheekadvies hun aflossingsvrije hypotheek met daaraan gekoppelde beleggingsverzekeringen overgesloten naar een hypothecaire geldlening met een annuïtair deel en een aflossingsvrij deel. Consumenten hebben zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklaagd dat het adviestraject bij de Adviseur in 2015 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 Consumenten en dat het advies passend was. Daarbij wordt opgemerkt dat een passend advies niet per definitie leidt tot de goedkoopst mogelijke hypotheekconstructie.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consumenten;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Adviseur;
- de e-mail van Consumenten van 30 januari 2017;
- de mail van Adviseur gedateerd 9 maart 2017;
- de ter zitting overgelegde pleitnotities door Consumenten;
- de reactie van Consumenten van 4 april 2017;
- de reactie van Adviseur van 4 april 2017.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak zal derhalve niet-bindend zijn.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten zijn destijds in 2008 met Florius een hypothecaire geldlening aangegaan voor een bedrag van € 221.000,- voor de aankoop van een woning.

Deze geldlening was opgebouwd uit twee aflossingsvrije leningdelen van ieder € 110.500,-. Voor beide leningdelen is een rentevastperiode van tien jaar (tot 1 mei 2018) overeengekomen, waarbij voor het ene leningdeel een rentetarief van 5,05% en voor het andere leningdeel een rentetarief van 4,8% gold.

- 2.2 In 2013 is één leningdeel van die geldlening met tussenkomst van Adviseur omgezet naar een bankspaarhypothec tegen een rentetarief van 5,25% (tot 1 mei 2018). Het rentetarief voor het andere aflossingsvrije leningdeel is gewijzigd naar 3,95% (tot 1 mei 2018). Consumenten hebben een extra bedrag op de bankspaarrekening gestort.
- 2.3 Partijen hebben elkaar in 2015 verschillende malen gesproken. Aan de orde is gekomen of vanwege de lage rentestanden het oversluiten van de lening gunstig zou zijn. Ook via de e-mail onderhouden partijen hierover contact.
- 2.4 In een van Consumenten afkomstige (ongedateerde) e-mail hebben zij Adviseur geschreven: *“We horen graag van je of het oversluiten aan te raden is en hoe snel we – tegen de huidige hypotheekrente[n] – de (netto) boete terug betaald zouden hebben. Wij gaan er ook vanuit dat de rente niet veel meer zal zakken en dat deze in 2018, wanneer de twee rentevaste perioden aflopen, hooguit 1 procent hoger zal staan.*

Kun je het volgende er ook nog bij afwegen?

- *Is het mogelijk om één van de hypotheekdelen over de sluiten (alleen het aflosdeel?) en zou dit misschien nog een verstandige optie zijn?*
- *Zijn er bij het oversluiten nog deals met Florius mogelijk, bv. een lager boetebedrag of een gunstiger nieuwe hypotheekrente als we opnieuw bij hun afsluiten?*
- *Ik ga er vanuit dat je het voor een rentevast periode van 10% bekijkt? (tenzij er slimmere varianten zijn), evt. met NHG (voor zover gunstig)*
- *Ons huis heeft momenteel een WOZ waarde van ca. 220.000, dus misschien dat we in een lagere schaal kunnen zitten (we zitten nu op 100% of 125%).*
- *Evt. kunnen we nog een aanzienlijk deel bijlappen (tot 50.000) en daarmee de nieuwe hypotheek lager krijgen (voor zover dit slim is te doen).*

Mocht oversluiten niet verstandig zijn en we wachten gewoon tot 2018, dan horen we nog graag of we nog kunnen storten of boetevrij aflossen”.

- 2.5 In een van Consumenten afkomstige (ongedateerde) e-mail is het volgende geschreven: *“Dank voor het gesprek van vandaag. Ik zie uit naar de berekeningen.*

Ik heb het met [naam partner] besproken, maar we zitten nog met een aantal vragen:

- *Wat we nog niet goed begrijpen is waarom een annuïteitenhypotheek op dit moment gunstiger is dan een bankspaardeel. We begrijpen dat je - met een lagere rente - minder profijt hebt van de bankspaarrente, maar dat is nog altijd beter dan geen rente. Bovendien is het ingelegde bankspaardeel geblokkeerd (geen vermogensheffing). Kun je die anders nog als extra scenario erbij zetten? (scenario 1 = niks doen, scenario 2 = helft aflos en helft annuïteiten, scenario 3 = hernieuwd helft aflossen en helft sparen)*
- *Wat heeft voorkeur Annuïten of Lineair? (en waarom)*
- *wordt die 37000-39000 nu gebruikt om lagere hypotheek af te sluiten? Of wordt het gestort?*

*Is dat bedrag straks dan geblokkeerd en hoeft het niet met box 3 te worden meegerekend?
- NHG lijkt ons een goed idee. Ik ben alleen kwijt waarom we dat met het afsluiten van onze oorspronkelijke hypotheek niet hebben gedaan. Misschien hadden we toen goede redenen om het niet te doen. Ook begrijp ik dat de taxatiewaarde van je huis < 245.000 moet zijn?
- Je zou nog even aangeven wat het stoppen van de bankspaarvariant voor fiscale gevolgen zal hebben.”
(...)*

- 2.6 Adviseur heeft hierop het volgende per e-mail geantwoord: “Dank voor jullie mail. Onderstaand puntsgewijs de antwoorden op jullie vragen:

Door de lage rente is inderdaad Banksparen geen optie omdat hierdoor de maandelijkse inleg omhoog gaat en dit niet zal resulteren in een lagere maandlast. De waarde wordt in mindering gebracht op de hoofdsom en doet derhalve niet meer mee voor de vermogensrendementsheffing.

Lineair is zeker een optie. Is iets duurder in maandlast maar je lost sneller af. Voor annuïteiten gekozen omdat je dan de laagste verplichting hebt naar de bank en dat jullie onderweg zelf (extra) zullen gaan aflossen.

De fiscale gevolgen van het Banksparen heb ik volgende week in beeld.

Zoals aangegeven zal ik iets aan mijn advieskosten doen. Dit zullen we volgende week ook bespreken.”

- 2.7 In een van Consumenten ongedateerde e-mail schrijven zij Adviseur, voor zover relevant: “A.s. dinsdag heb ik met jou een afspraak over onze hypotheek. Volledigheidshalve zet ik de vragen die we nog hadden, nog even voor jou en mezelf op een rijtje.

Ik begreep van [naam Adviseur] dat hij een mogelijkheid ziet om de oversluitboete te verlagen. Graag hoor ik hier meer over a.s. dinsdag. Gaat het er om dat we nu eerst boetevrij aflossen alvorens over te sluiten? (waarmee het boetebedrag lager uitvalt).

Ik begreep trouwens dat de banken de boete nog wel eens "verkeerd" berekenen (uitzending Radar). Ik ga er maar vanuit dat Florius zich hier niet schuldig aan maakt.

- [naam Adviseur] zou nog uitzoeken wat de fiscale consequenties zijn van het voortijdig stoppen van de bankspaarhyp[ot]heek.

- Ik heb toch van [naam Adviseur] begrepen dat het niet mogelijk is om een van de hypotheekdelen (bv. het bankspaardeel) aan te houden?[naam Adviseur] heeft uitgelegd waarom het oversluiten naar opnieuw een bankspaardeel niet voor de hand ligt, maar ik snap het nog steeds niet. Ik snap dat je meer zelf moet inleggen bij de huidige (bankspaar)rentes, maar je krijgt tenminste nog rente over het ingelegde bedrag (bij annuïteiten/lineair toch niet?). Bovendien is het geblokkeerd voor box 3.

- We zijn uitgegaan van een 10 jaar rentevastperiode niet NHG. Gaat dat dan wel goed met de taxatie van onze woning? (moet onder 245.000 liggen om in aanmerking van NHG te komen?)

- Ik heb [naam Adviseur] ook gevraagd om de proefberekeningen mij even door te sturen. Ik ga er vanuit dat dinsdag er nieuwe berekeningen zullen zijn, maar zou die wel graag mee naar huis nemen om het even zelf rustig te bekijken/door te rekenen. Met name de conclusie van vorige keer dat we de boete en alle andere bijkomende kosten er binnen 2 tot 3 jaar uit zouden hebben, heeft ons wat verrast en dat zou ik graag zelf willen narekenen.

- 2.8 Op deze e-mail heeft Adviseur per (niet gedateerde) mail het volgende geantwoord:
“Bedankt voor je mail. Ik had alle mailwisselingen ook al even bekeken en je vragen in het advies meegenomen. Dinsdag zullen we alles even doornemen”.
- 2.9 Na ontvangst van de offerte hebben Consumenten per (niet gedateerde) mail Adviseur, voor zover relevant, geschreven: *“- Ik heb de offerte doorgenomen en we gaan dus akkoord.*
• In de offerte staat dat de omzetting per 1 aug 2015 plaats kan vinden. Probeer ze daar nog aan te houden. Hoe sneller, hoe beter.
• Ik zag in je rekenvoorbeeld nog staan dat je gerekend hebt met een rente van 2,25% Ik weet niet of dat bewust is? Want volgens mij staat die nu nog op 2,45%? Hoe dan ook, ik begrijp dat we het proces moeten afwachten en dan pas omzetting e.d. zien wat de N[HG] 10 jaars rente op dat moment doet”.
- 2.10 Na advies en bemiddeling door Adviseur is de geldlening per 1 augustus 2015 omgezet naar een annuïtaire geldlening van € 71.590,75 (tegen een rentetarief van 5,05% tot 1 mei 2018) en een aflossingsvrije hypotheek van € 110.500,- (tegen een rentetarief van 3,95% tot 1 mei 2018) bij de bestaande geldverstrekker.
- 2.11 Op basis van het door de Adviseur gegeven advies zou de geldlening vervolgens worden overgesloten naar een lager rentetarief en NHG. Deze wijziging is op verzoek van Consumenten niet doorgevoerd.
- 2.12 Consumenten zijn van mening dat het advies niet juist is. Naar aanleiding daarvan hebben partijen contact.
- 2.13 Over het gegeven advies heeft Adviseur in een e-mail van 22 oktober 2015 Consumenten, voor zover relevant geschreven: *“Ik wil benadrukken dat ik nog steeds achter ons advies sta.”*
- 2.14 In een aan Consumenten gerichte e-mail van 9 november 2015 schrijft Adviseur, voor zover relevant: *“Ik blijf van mening dat de uitgangspunten in de tussentijd zijn bijgesteld (looptijd/extra aflossingen en rentescenario) en daardoor pakt het totaal netto onvoordeliger uit. Ik wil ook graag een oplossing.”*
- 2.15 In dit kader spreken partijen elkaar op 10 december 2015. Consumenten hebben in een aan Adviseur gerichte mail gedateerd 17 december 2015 een gespreksverslag toegestuurd.
- 2.16 Adviseur heeft hierop schriftelijk gereageerd. In een brief van 15 januari 2016 heeft hij geschreven geen advies- en bemiddelingskosten in rekening te brengen, dit ook niet te zullen doen voor de omzetting in 2018 en de kosten van de taxatie te zullen vergoeden.
- 2.17 Verder heeft Adviseur in zijn brief het verschil in lasten tussen de oude situatie en de geadviseerde situatie tot aan het einde van de rentevastperiode in 2018 berekend en wat de fiscale boete betreft geschreven gaarne de belastingaangifte over 2015 te ontvangen om daarna in overleg te kijken hoe daar mee moet worden omgegaan.

- 2.18 In de hiervoor genoemde brief heeft Adviseur voorts nog verwezen naar een als bijlage gevoegde e-mail van Florius waarin het volgende voor zover relevant, is geschreven: “(...) *Het advies wat u gegeven heeft is juist, het is niet mogelijk om één leningdeel over te sluiten en de ander te laten doorlopen. Wellicht is er door klantenservice bedoeld dat de bankspaarrekening kan blijven lopen door middel van een fiscale geruisloze voortzetting, maar dit houdt ook in dat de bankspaarrekening wordt overgesloten. Onze excuses voor deze verwarring en hoop door middel van deze bevestiging u verder te hebben geholpen met de vraag van uw klant*”.
- 2.19 Op verzoek van Consumenten heeft Adviseur met Florius overleg gepleegd of de omzetting ongedaan kon worden gemaakt. Dit is niet mogelijk gebleken.
- 2.20 Consumenten hebben ter onderbouwing van hun vordering een rapport overgelegd. Dit rapport is afkomstig van [naam Stichting]. In dit rapport worden drie situaties onderscheiden te weten de huidige situatie (HS), de door Adviseur geadviseerde situatie (VS1) en de “Berekening optimaal” (VS2).
- 2.21 In dit rapport is over VS2 gesteld: “*Clënten zouden de meest lage netto hypotheeklast hebben gehad wanneer zij de huidige hypotheek in haar hoedanigheid hadden behouden en door middel van sparen in box 3 (zie kaders) een kapitaal van € 110.500 zouden opbouwen om de totale hypotheek af te lossen binnen de fiscale looptijd.*”.
- 2.22 In het rapport onderdeel “Richtlijnen, kaders en rapportage en berekening Hypotheekclaim”, is over de meergenoemde VS2 situatie voor zover relevant vermeld: “*De optimale situatie is in geen enkel opzicht een cliëntadvies. Bepalend is welke wijze van aflossing zou hebben geleid tot de meest lage hypotheeklasten over de totale looptijd van de hypotheek in box 1 (fiscale looptijd).*”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Adviseur wordt veroordeeld, met wettelijke rente, tot betaling van:
- de bedragen van € 68.158,- inclusief de fiscale heffing berekend op € 3.615;
 - taxatiekosten begroot op € 500;
 - de door hen gemaakte kosten voor deze klachtprocedure (conform het liquidatietarief) en de kosten van de deskundige ad € 1.058,75.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen Adviseur aansprakelijk voor de door hen geleden en nog te lijden schade vanwege een onjuist hypotheekadvies. De Adviseur heeft Consumenten niet dan wel onvoldoende geïnformeerd over de verschillende (goedkopere) hypotheekvormen en heeft daardoor in strijd met de (artikelen 4:23 en 4:24a) van de Wet Financieel Toezicht (hierna: Wft) en artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) gehandeld.

De Adviseur heeft Consumenten geadviseerd de bestaande geldlening over te sluiten naar een annuïtaire hypotheek (van € 71.590,75) in combinatie met een aflossingsvrije hypotheek (van € 110.500,-), zonder de mogelijkheid te bespreken de bestaande geldlening in stand te laten en gebruik te maken van fiscale voordelen. Adviseur heeft erkend een fout advies te hebben verstrekt. Het is niet gelukt om in onderling overleg tot afwikkeling van de schade te komen. De kosten van advies- en bemiddeling ad € 2.250 zijn niet in rekening gebracht.

- 3.3 Consumenten hebben geen ‘harde wensen’ geformuleerd. Consumenten hebben zich niet uitgesproken voor een hypotheek met de laagste maandlasten. Consumenten wensten de gunstigste hypotheek over de gehele looptijd. Zij hebben Adviseur gevraagd wat in hun situatie het beste zou zijn.
- 3.4 Over de oversluiting naar NHG hebben Consumenten aangevoerd: *“Adfinis heeft om de door Adfinis gestelde redenen in dit punt cliënten geadviseerd over te sluiten naar NHG. Aangezien Adfinis de wensen en doelstellingen van cliënten niet gevolgd heeft en juist geadviseerd heeft tegen hun wensen in, is de redentatie om tot het advies te komen logischerwijs niet correct.”*
- 3.5 Consumenten verwijten Adviseur, ten slotte, over het oversluiten onjuiste informatie te hebben verstrekt en dat deze niet uit zichzelf de fiscale gevolgen van het beëindigen van de bankspaarhypotheek heeft besproken; Consumenten hebben daar zelf om moeten vragen.
- 3.6 Verweer van de Adviseur
Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor over nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Over de vraag of Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consumenten geldende overeenkomst van opdracht oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur laat zich kwalificeren 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 Consumenten een zorgplicht. De adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, 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 informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

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 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.
- 4.5 Dit zou anders kunnen zijn indien een consument uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie haar wens is (zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). Echter, in de regel zal er niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is. Daarnaast is het goed 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 Wat deze klachtkwestie betreft wordt het volgende overwogen. Consumenten en Adviseur hebben met elkaar contact gehad over de vraag of vanwege de lage rentestand de geldlening gewijzigd diende te worden. Adviseur heeft met Consumenten verschillende gesprekken gevoerd en via de e-mail contact onderhouden. Adviseur heeft daarbij de bestaande situatie alsmede de wensen geïnventariseerd. Hierbij is, onder meer, ter sprake gekomen hoe snel de kosten van de omzetting zouden zijn terugbetaald, zijn diverse berekeningen met verschillende scenario's gedeeld en besproken, zijn de fiscale gevolgen van het voortijdig openbreken van het bankspaarproduct aan de orde gekomen en is uitleg over verschillende leenvormen verstrekt en besproken. Zie hetgeen hiervoor onder 2.4 tot en met 2.8 is overwogen. Gelet hierop heeft Adviseur een voorstel tot omzetting van de lening gedaan. Ter beoordeling ligt voor de vraag of Adviseur mogelijke alternatieven had behoren aan te bieden. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat Adviseur aan de uit de hiervoor geciteerde e-mailcorrespondentie af te leiden wensen van Consumenten (zie hiervoor 2.4 tot en met 2.8) voldoende tegemoet is gekomen. Uit deze e-mailcorrespondentie zijn de gemaakte keuzes door Consumenten af te leiden, de daarop gebaseerde offerte die door Consumenten voor akkoord is ondertekend.

Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consumenten een weloverwogen beslissing hebben kunnen nemen.

- 4.8 Op basis van de uitgangspunten in het hypotheekadvies, hetgeen in de stukken staat beschreven en hetgeen ter zitting is besproken, komt de Commissie dan ook tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van Adviseur niet passend was. Dit wordt in het hiernavolgende nader toegelicht.
- 4.9 Het meest zwaarwegende argument dat door Adviseur geen alternatieve constructies of scenario's aan Consumenten zouden zijn voorgehouden en als dat wel was gebeurd Consumenten een andere namelijk goedkopere constructie zouden hebben gehouden, faalt.
- 4.10 Om te beginnen volgt immers uit de eerder geciteerde e-mailcorrespondentie (zie hiervoor onder 2.4 tot en met 2.8) dat alternatieve constructies voorzien van berekeningen Consumenten zijn voorgehouden.
- 4.11 Voor wat betreft het verwijt dat er aantoonbare goedkopere constructies zijn, zoals de als VS2 beschreven optimale situatie, en Consumenten daarvoor zouden hebben gekozen als zij daarover zouden zijn geïnformeerd, wordt het volgende overwogen.
- 4.12 Het rapport van de [naam Stichting] is een schaderapport. Het is (zie hiervoor 2.22) geen advies. Dat het door deze Stichting berekende alternatief overeen zou komen met de wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten, dan wel dat het alternatief op welke andere grond dan ook passend zou zijn geweest, is derhalve niet gebleken en overigens ook niet aannemelijk geworden.
- 4.13 Verder treft het hiervoor onder 4.9 genoemde verwijt geen doel omdat Consumenten hebben aangevoerd geen harde eisen te hebben uitgesproken. De mogelijke uitzonderingssituatie zoals hiervoor onder 4.4 en 4.5 is geschetst, is dan ook niet aan de orde.
- 4.14 Het vorenstaande leidt er dan ook toe dat de op het schaderapport gebaseerde vordering en de vordering over de daarmee gemoeide kosten, dienen te worden afgewezen.
- 4.15 Het verwijt dat Adviseur zijn fout zou hebben erkend wordt niet door het dossier gedragen. Uit de hiervoor geciteerde e-mail correspondentie (zie hiervoor 2.13 en 2.14) volgt dat Adviseur wilde meewerken aan een oplossing.
- 4.16 Wat de overige gemaakte verwijten betreft, oordeelt de Commissie als volgt. Het verwijt dat Adviseur niet dan wel onvoldoende heeft gewezen en geadviseerd over de mogelijkheid de oude hypotheek in stand te houden, treft geen doel. Ook hiervoor kan worden verwezen naar hetgeen onder 2.4 tot en met 2.8 is overwogen en meer in het bijzonder naar de onder 2.5 van Consumenten afkomstige geciteerde e-mail waaruit volgt dat Adviseur gevraagd is over dat scenario (*scenario 1 = niks doen*) een berekening op te stellen.

- 4.17 Het verwijt dat het oversluiten naar NHG niet op de wensen van Consumenten is terug te voeren wordt niet gedragen door het dossier, zie hetgeen dienaangaande in de onder 2.7 en 2.9 geciteerde mailberichten is overwogen.
- 4.18 Of Adviseur niet uit zich zelf over de fiscale boete in verband met het tussentijds openbreken van het banksparen zou hebben gesproken, is niet aan de hand van het dossier vast te stellen. Dit wordt overigens ook niet van belang geacht omdat uit het dossier immers volgt dat partijen hierover met elkaar in gesprek waren en dat Adviseur de hoogte van die boete nog nader zou bepalen. Zie hiervoor 2.6 en 2.7.
- 4.19 De stelling dat Adviseur over het oversluiten onjuiste informatie zou hebben verschaft wordt door het dossier niet gedragen. Zie hetgeen hierover door de geldverstrekker in de onder 2.18 geciteerde e-mail is geschreven.
- 4.20 De Commissie volgt Consumenten in hun stelling dat de dossiervorming door Adviseur in deze klachtkwestie niet voldoende is geweest. Zo is onder meer niet voldoende komen vast te staan dat de gevolgen van de afkoop van de bankspaarrekening zijn vastgelegd. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat deze bij een opdracht, zoals in dit geval, ter omzetting van een bestaande hypothecaire geldlening zorgdraagt voor schriftelijke vastlegging.
- 4.21 De Commissie heeft kennis genomen van het voorstel van Adviseur om tot oplossing van de bij Consumenten ontstane onvrede te komen. Zie hiervoor hetgeen onder 2.15 tot en met 2.17 is overwogen. Adviseur heeft de kosten voor advies- en bemiddeling niet in rekening gebracht. De Commissie acht dit in relatie tot het onder 4.20 overwogene, passend.
- Wat betreft de overige onderdelen van het voorstel vertrouwt de Commissie erop dat Adviseur dit gestand zal doen met dien verstande dat het op de weg van Consumenten ligt om aan de gestelde voorwaarden te voldoen.
- 4.22 Resumerend is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat het door Adviseur verstrekte advies niet passend was met als gevolg dat de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.