Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0619B

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 september 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Acturance Financiële Diensten, gevestigd te Sneek, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	15 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de adviseur is tekortgeschoten in de op haar rustende zorg-verplichtingen. De adviseur heeft dit betwist. Bij tussenuitspraak van 20 juli 2022 is de klacht deels behandelbaar verklaard, te weten voor zover de klacht ziet op het gedeelte van het adviestraject dat betrekking heeft op de aankoop van de woning voor eigen gebruik door de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende concreet gemaakt dat er in dat gedeelte van het adviestraject door de adviseur fouten zijn gemaakt, die tot schade hebben geleden. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de in de tussen-uitspraak van 17 september 2021 genoemde stukken; 2) de aanvullende reactie van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Feiten, vordering, grondslag en verweer

2.1 Voor de feiten, de vordering, de grondslag en het verweer verwijst de commissie naar de tussenuitspraak van 20 juli 2022 (hierna: de tussenuitspraak).

3. De verdere beoordeling

3.1 In de tussenuitspraak is de klacht gedeeltelijk behandelbaar verklaard, in die zin dat de klacht alleen behandelbaar is voor zover deze betrekking heeft op het gedeelte van het adviestraject dat zag op de aankoop van de woning voor eigen gebruik. De klacht is voor het overige niet behandelbaar verklaard.

3.2 De consument is in de tussenuitspraak verzocht om toe te lichten (1) vanaf welk moment er sprake van is geweest dat de consument de woning voor eigen gebruik zou gaan aankopen; (2) wat de consument de adviseur concreet verwijt met betrekking tot dit gedeelte van het traject en (3) welke schade de consument op dit punt heeft geleden.

3.3 De consument heeft daarop haar initiële klacht herhaald en aangegeven dat vanaf het begin sprake was van bewoning voor eigen gebruik, dat de adviseur meteen een inkomensverklaring had moeten opvragen en zij heeft tevens dezelfde schade opgevoerd. De consument heeft verder aangegeven dat de adviseur ook in september 2020 niet eerst de inkomensverklaring heeft afgewacht, maar dat zij de consument heeft geadviseerd direct een taxatierapport op te vragen. Hiervoor heeft de consument kosten moeten maken, die te voorkomen waren geweest als de inkomens-verklaring was afgewacht.

3.4 De adviseur heeft aangevoerd dat vanaf 10 september 2020 sprake was van bewoning door de consument zelf, voor die tijd ging het om verhuur. De adviseur heeft daarnaast aangegeven dat op het moment dat de consument de woning zelf zou gaan bewonen ook een inkomensverklaring is opgevraagd.

3.5 Het door de adviseur gestelde is door de consument niet (gemotiveerd) betwist. De commissie gaat er dan ook in het navolgende vanuit dat vanaf 10 september 2020 sprake was van zelfbewoning door de consument. De klacht is dan ook behandelbaar voor de periode vanaf die datum.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende concreet gemaakt wat zij de adviseur met betrekking tot het adviestraject vanaf 10 september 2020 verwijt. Het enige concrete wat de consument op dit punt heeft gesteld, is dat de adviseur in september 2020 zou hebben aangegeven dat ze al een taxatierapport moest opvragen, zonder eerst de inkomensverklaring af te wachten. Dit is door de adviseur echter betwist en door de consument niet verder toegelicht. De consument heeft niet toegelicht wanneer en op welke wijze de adviseur dit naar haar zou hebben gecommuniceerd en uit de door de consument en de adviseur overgelegde correspondentie blijkt niet dat de adviseur dit heeft aangegeven. Niet gebleken is aldus dat de adviseur met betrekking tot dit punt iets te verwijten valt.

3.7 Nu de consument overigens slechts haar eerdere klacht heeft herhaald en geen duidelijke klachten heeft geuit jegens de adviseur met betrekking tot het adviestraject vanaf 10 september 2020, wordt de vordering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl