Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-714
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Drachten, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 26 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft op basis van een hypotheekadvies haar aflossingsvrije hypotheek met het daaraan gekoppelde beleggingsdepot overgesloten naar een hypothecaire geldlening met een annuïtair deel en een aflossingsvrij deel. Consument heeft zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklaagd dat het adviestraject bij de Adviseur 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.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de ter zitting door Adviseur overgelegde pleitnota;
- de ter zitting door Consument overgelegde pleitnota.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening (verder ook geldlening) bij ING afgesloten. Aan deze aflossingsvrije geldlening van €247.500 was een verpand beleggingsdepot gekoppeld. De looptijd van de geldlening was gesteld op 20 jaar.

2.2 De door Consument bij aanvang van de geldlening in het beleggingsdepot gestorte gelden (ad € 87.800) werden enerzijds belegd om een kapitaal ter aflossing van de lening op te bouwen. Anderzijds waren de gelden in het depot bestemd om op maandelijkse basis de woonlast te verlagen.

2.3 Tot 26 oktober 2016 zou per maand een bedrag van €612 aan het depot kunnen worden onttrokken.

2.4 In 2017 zal het inkomen van Consument, wegens het vervallen van een lijfrente, dalen.

2.5 Omstreeks april 2013 heeft Consument op eigen initiatief contact met Adviseur opgenomen en hem tegen betaling van een vergoeding van €2.990 de opdracht tot advies en bemiddeling verstrekt.

2.6 Consument heeft met Adviseur verschillende malen een gesprek gevoerd. Adviseur heeft haar wensen en financiële positie geïnventariseerd en naar aanleiding daarvan een zogenoemd Persoonlijk Financieel Plan (verder: PFP) gedateerd 16 mei 2013 opgesteld.

2.7 In het PFP is over de wensen van Consument het volgende vermeld:
"Aflossingszekerheid
U wilt dat uw hypotheekschuld aan het einde van de looptijd gegarandeerd wordt afgelost. U bent bereid om voor deze zekerheid meer te betalen.

Mate van aflossen
U heeft er geen bezwaar tegen dat aan het einde van de looptijd een deel van de hypotheekschuld niet wordt afgelost.

Rentevastperiode
U wilt een bedrag van 43919,- af gaan lossen vanuit uw inkomen uit de tijdelijke lijfrente. De rente voor dit gedeelte wenst u dan ook voor een periode van 5 jaar vast. Het overige gedeelte van uw hypotheek wilt u voor 10 jaar vast zetten.

Risico bij overlijden
Omdat u alleenstaand bent, hoeft er niets geregeld te worden mocht u onverhoopt komen te overlijden.

Besteding eigen middelen
U wilt de hypotheekschuld verlagen met de waarden van uw huidige beleggingen gekoppeld aan uw huidige hypotheek."

2.8 Over de kennis en ervaring van Consument is in het PFP vermeld:
"U heeft nu een eigen woning en een hypotheek. Met deze informatie is rekening gehouden bij het advies.
Er is met u gesproken over relevante verzekeringen die in combinatie met de hypotheek kunnen worden afgesloten.

Daarnaast is met u gesproken over verschillende hypotheekvormen".

2.9 Over de kosten van de oversluiting is onder het kopje "*Uw hypotheek*" van het PFP vermeld:
Het is van belang te weten hoe lang het duurt voordat u de kosten heeft terugverdiend, het zogenoemde 'break-even pont".
Wij hebben uw huidige bruto hypotheeklasten vergeleken met de nieuwe bruto lasten. Het verschil hier tussen hebben we afgezet tegen de kosten waarmee u te maken krijgt bij het oversluiten van uw hypotheek. Deze kosten zullen echter niet worden terugverdien[d] in deze periode omdat u een andere aflossingsvorm aangaat. Hierdoor wenst u toch uw hypotheek om te zetten".

2.10 Over de gemaakte keuzes is in het PFP vermeld:
<u>Aflossingszekerheid</u>
Uw schuld is aan het einde van de looptijd afgelost, omdat er maandelijks aflossingen plaatsvinden.

<u>Mate van aflossen</u>
U vindt lage maandlasten heel belangrijk. Daarom wilt u zo weinig mogelijk aflossen.

<u>Rentevaste periode</u>
Een deel van uw hypotheek (43919,-) wenst u af te lossen vanuit de tijdelijke lijfrente die u ontvangt. Dit gedeelte heeft een looptijd van 4 jaar en een rentevasteperiode van 3 jaar (ING kent geen 4 jarige rentevaste periode). Het overige deel van uw hypotheek wilt uw tien jaar vast hebben. Wij adviseren u een mix van rentevasteperioden omdat u een gedeelte van uw hypotheek een kortere looptijd meegeeft, voor het resterende gedeelte adviseren wij u tien jaar vast zodat u de komende jaren weet waar u aan toe bent.

<u>Risico bij overlijden</u>
Omdat u alleenstaand bent, vindt u aflossen bij overlijden onbelangrijk. Daarom heeft u ervoor gekozen geen overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. Uw nabestaanden lopen een financieel risico indien de waarde bij verkoop van uw woning onvoldoende is om de schuld af te lossen.

<u>Besteding eigen middelen</u>
De huidige beleggingswaarde van uw meerwaardehypotheek wenst u te gebruiken om uw huidige schuld te verlagen alsmede de kosten van oversluiting te betalen.

<u>Fiscaliteiten</u>
U sluit de nieuwe hypotheek af met een economische looptijd van 30 jaar. Gezien u[w] hypotheekverleden heeft recht [u] op renteaftrek tot 2033.

2.11 Het PFP is Consument toegestuurd. In de daarbij begeleidende brief is geschreven: "*Wilt u zo vriendelijk zijn het rapport aandachtig door te nemen en vervolgens, indien u akkoord bent met de inhoud hiervan, 1 exemplaar getekend aan ons te retourneren? (…) Heeft u vragen, neem dan gerust contact met ons op via telefoonnummer* 22222 (toevoeging Commissie*) "*. Consument heeft één exemplaar voor akkoord ondertekend en aan Adviseur geretourneerd.

2.12 Consument heeft de op het advies gebaseerde financieringsaanvraag van 18 april 2013 voor akkoord ondertekend. Deze aanvraag is de geldverstrekker toegestuurd.

2.13 Consument heeft de naar aanleiding van deze aanvraag door de geldverstrekker opgestelde offerte (van 26 april 2013) op 13 mei 2013 voor akkoord ondertekend.

2.14 Consument heeft het aan de geldverstrekker gerichte faxbericht van 25 juni 2013 met het verzoek de waarde van de beleggingsdepot in mindering te brengen op geldlening, ondertekend.

2.15 Met ingang van 27 juni 2013 is de geldlening omgezet.

2.16 Na deze omzetting bedraagt de hoofdsom van de geldlening € 223.919. De geldlening is in drie delen gesplitst te weten in één aflossingsvrij deel en twee annuïtaire delen waarvan de looptijd van één annuïtair deel op vier jaar is bepaald.

Na ommekomst van die looptijd zal Consument dat deel (ad €43.919) aflossen. Consument wenst de tot oktober 2017 te ontvangen tijdelijke uitkering uit lijfrente voor aflossing van dat leningdeel in te zetten.

2.17 Consument heeft ter onderbouwing van haar vordering een rapport overgelegd. Dit rapport is opgesteld door de [naam firma]. In dit schaderapport worden drie situaties onderscheiden te weten de huidige situatie, de door Adviseur geadviseerde situatie en de "*Berekening optimaal*".

2.18 Uit de in dit rapport van deze drie situaties opgestelde vergelijking volgt dat:

- in de huidige situatie de totale netto last € 299.516 zou hebben bedragen;
- in de geadviseerde situatie de totale netto last € 256.763 zou hebben bedragen;
- in de optimale situatie de totale netto last € 312.007 zou hebben bedragen.

2.19 Over de optimale situatie (VS 2) is in het rapport opgemerkt:
" Indien cliënt de aflossingsvrije hypotheek had doorgezet en de hypotheek zou aflossen binnen de fiscale looptijd van de hypotheek met een voorziening op basis van beleggen < in box 3> (zie kaders) was zij over de totale looptijd het voordeligst uit geweest.
In VS 2 lijkt te worden afgeweken van wat cliënten in het klachtprofiel hebben aangegeven".

2.20 In het onderdeel "Richtlijnen, kaders en legenda rapportage en berekening [naam firma]" van dit rapport is over 'VS 2 Berekening optimaal', 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 te totale looptijd van de hypotheek in box 1".*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen van Adviseur geleden schade. De gevorderde schade bestaat uit de volgende onderdelen:

- De schade als gevolg van het niet passende advies groot € 87.256 (€ 256.763 (totale netto last in de geadviseerde situatie) + € 142.500 (aflossingsvrije leningdeel in de geadviseerde situatie)= 399.263 - € 312.007 (totale netto last in de optimale berekening);
- De betaalde advies-en bemiddelingsvergoeding groot € 2.990;
- De kosten van de ingeschakelde financieel deskundige groot € 1.058,75.

Een en ander te vermeerderen met de wettelijke rente veertien dagen na de aansprakelijkheidsstellingsbrief van 31 mei 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in de nakoming van zijn uit de overeenkomst van opdracht voortvloeiende verplichtingen toerekenbaar tekortgeschoten en uit dien hoofde schadeplichtig. Van een passend advies is geen sprake. Adviseur heeft Consument niet over andere mogelijke en aantoonbare goedkopere hypotheekvormen geïnformeerd. Adviseur heeft dienaangaande geen berekeningen opgesteld.

De door Adviseur tijdens deze procedure ingebrachte berekeningen zijn Consument niet bekend en door haar nooit ontvangen. Consument heeft door dit alles geen weloverwogen keuze kunnen maken.

3.3 Adviseur heeft de wensen van Consument niet dan wel onvoldoende geïnventariseerd. Consument heeft weliswaar "*geen harde wensen uitgesproken",* maar zij heeft Adviseur gevraagd wat in haar geval het meest gunstig zou zijn. Zij heeft niet uitgesproken met beleggen te willen stoppen. De beleggingsresultaten zijn haar wel tegengevallen. Consument heeft zich destijds tot Adviseur gewend omdat de rentevastperiode zou aflopen en zij zich zorgen maakte over het eventueel 'onder water' komen te staan van haar appartement. Zij wil in het appartement blijven wonen en voor wat de kinderen betreft onzekerheid wegnemen, aldus Consument ter zitting.

3.4 Het PFP is wat de wensen van Consument betreft innerlijk tegenstrijdig. Zo is daarin opgenomen dat Consument wenst dat aan het einde van de looptijd gegarandeerd wordt afgelost. Terwijl er ook in vermeld is dat Consument er geen bezwaar tegen heeft dat aan het einde van de looptijd van de lening een deel van de schuld niet wordt afgelost.

3.5 Tot slot ontbreekt in het PFP de motivatie voor het advies voor verlenging van de looptijd en de "*afkoop van de beleggingsverzekering".*

3.6 Over de hoogte van de maandlast in de optimale situatie heeft Consument gesteld "*De maandlast in VS 2* [optimale situatie, toevoeging Commissie] *is weliswaar iets hoger dat de maandlast van de geadviseerde hypotheekvorm, echter de inleg voor de aflossing van de aflossingsvrije hypotheek is op vrijwillige basis. Cliënte heeft de optie om niet elke maand een inleg te doen en/of te variëren in de hoogte van de inleg al naar gelang haar liquiditeit dat toestaat. De maandlasten zijn dan ongeveer even hoog als de geadviseerde hypotheekvorm. Bovendien zijn de maandlasten inclusief aflossing van de aflossingsvrije hypotheek betaalbaar en acceptabel voor cliënte".*

3.7 Het vorenstaande leidt ertoe dat artikel 4:23 juncto 4:24a Wft is overtreden. Adviseur heeft vanwege deze feiten zijn zorgplicht jegens Consument geschonden als bedoeld in artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW). Aanvullend heeft Consument aangevoerd dat deze handelwijze een onrechtmatige daad oplevert, in strijd is met de redelijkheid en billijkheid en een oneerlijke handelspraktijk oplevert.

Verweer Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 De vraag of Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht dient naar het oordeel van Commissie ontkennend te worden beantwoord. De drie daarop gebaseerde vorderingen dienen te worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende toegelicht.

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument 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 Consument 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. Consument heeft met Adviseur onder meer contact gezocht omdat zij zich zorgen maakte over het 'onder water staan' van het appartement, zij graag in het appartement wilde blijven wonen en onzekerheid voor de kinderen wilde wegnemen. Adviseur heeft met Consument verschillende gesprekken gevoerd en de bestaande situatie alsmede haar wensen geïnventariseerd. Hierbij is ter sprake gekomen dat de maandelijkse onttrekking uit het depot zou eindigen na 26 oktober 2016 waardoor de maandlast volledig ten laste van Consument zou komen. Daarnaast is aan de orde gekomen dat de lening na ommekomst van de resterende looptijd van de lening, te weten tien jaar, geheel zou moeten worden ingelost. Verder is besproken dat het inkomen van Consument in 2017 zou dalen wegens het vervallen van een lijfrente.

Gelet hierop heeft Adviseur een voorstel tot omzetting van lening gedaan. Ter beoordeling ligt voor de vraag of Adviseur mogelijke alternatieven Consument had behoren aan te bieden. De Commissie overweegt als volgt.

4.7 De Commissie is van oordeel dat Adviseur voldoende aan de wensen van Consument zoals neergelegd in het PFP tegemoet is gekomen. Dat Consument op de hoogte was van de uitgangspunten van dat rapport, staat niet ter discussie. Ook staat niet ter discussie dat de offerte op het PFP is gebaseerd. En tot slot staat niet ter discussie dat de uit de offerte voortvloeiende handelingen zijn uitgevoerd met instemming van Consument. Immers het PFP, de offerte en de alle daarop gebaseerde uitvoeringshandelingen, zijn door Consument expliciet geaccordeerd.

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, dat er sprake is van enige zorgplichtschending, of dat Adviseur zich op andere wijze niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verlangd. Evenmin heeft het handelen van Adviseur op enige wijze tot schade geleid aan de zijde van Consument. Dit wordt in het hiernavolgende nader toegelicht.

4.9 Het meest zwaarwegende argument van Consument, te weten de omstandigheid dat door Adviseur geen alternatieve constructies of scenario's aan Consument zouden zijn voorgehouden en als dat wel was gebeurd Consument een andere namelijk goedkopere constructie zou hebben gekozen, faalt om diverse redenen.

4.10 Om te beginnen treft dit argument geen doel omdat in het door Consument voor akkoord ondertekende PFP is opgenomen dat diverse hypotheekvormen zijn besproken. Zie hiervoor hetgeen is overwogen onder 2.8. Op grond van artikel 157 lid 2 van het Wetboek van Rechtsvordering levert dit dwingend bewijs op van de waarheid van die verklaring. Daarbij wordt nog van belang geacht dat niet gesteld of anderszins is gebleken dat door Consument over het PFP, ondanks dat zij daartoe was uitgenodigd (zie hetgeen daarover in 2.11 is overwogen), vragen zijn gesteld en/of opmerkingen zijn gemaakt.

4.11 Voorts treft het hiervoor onder 4.9 genoemde verwijt geen doel omdat het niet wordt gedragen door het schaderapport dat als ter onderbouwing daarvan is ingebracht. Uit dit schaderapport volgt immers dat de als meest optimale geduide constructie *niet* de goedkoopste is: de totale netto last is ten opzichte van de andere scenario's, te weten de oude situatie en de geadviseerde situatie, het hoogst. Zie hetgeen hiervoor onder 2.19 is overwogen. Daar komt bij dat de in dat scenario genoemde maandlasten en de uiteindelijk beoogde aflossing gebaseerd zijn op fictieve voorbeeldrendementen en de inleg voor de aflossing kennelijk op vrijwillige basis gebeurt en dus geen enkele garantie biedt dat enige vorm van aflossing aan het einde van de looptijd wordt bereikt.

4.12 Verder treft het hiervoor onder 4.9 genoemde verwijt geen doel omdat het rapport een schaderapport is en geen advies, zoals volgt uit hetgeen onder 2.20 is overwogen. Dat het door Consument voorgestelde alternatief overeen zou komen met haar wensen, doelstellingen en risicobereidheid, 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 Ten slotte treft het onder 4.9 genoemde verwijt geen doel omdat Consument heeft 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 voor betaling van de opsteller van het rapport, dienen te worden afgewezen.

4.15 Wat de overige gemaakte verwijten betreft oordeelt de Commissie als volgt. Partijen spreken elkaar tegen op het punt van de vier door Adviseur gemaakte berekeningen waarvan twee zijn gedateerd op 10 april 2013 en twee berekeningen op 18 april 2013. De berekeningen dateren derhalve uit de periode waarin de verstrekte opdracht werd uitgevoerd. Adviseur heeft gesteld deze vier berekeningen met Consument te hebben gedeeld. Consument heeft dit, zonder inhoudelijk op de berekeningen in te gaan, weersproken. Wat hier ook van zij, de Commissie stelt vast dat uit het PFP volgt dat Adviseur met Consument over verschillende hypotheekvormen heeft gesproken, zoals hiervoor onder 2.8 is vastgelegd. Dit gegeven in relatie tot het feit dat deze berekeningen in de periode van de verstrekte opdracht zijn opgesteld, leidt ertoe dat de Commissie het niet aannemelijk acht dat de berekeningen met Consument zijn gedeeld.

4.16 Dat het PFP innerlijke tegenstrijdig zou zijn is, gelet op reeds in 4.7 is overwogen, voor de beoordeling van de klacht niet van belang. De Commissie is immers van oordeel dat Adviseur voldoende aan de wensen van Consument zoals neergelegd in het PFP tegemoet is gekomen. Verder was Consument op de hoogte van de uitgangspunten van dat rapport. En tot slot zijn de uit de offerte voortvloeiende handelingen uitgevoerd met instemming van Consument.

4.17 De Commissie gaat voorbij aan de stelling van Consument dat in het PFP de motivatie over de looptijd van de lening te verlengen en over de afkoop van het beleggingsdepot, ontbreekt. De onderbouwing van die gemaakte keuzes laat zich uit de in het PFP vastgelegde feiten en omstandigheden afleiden. Uit het feit dat de looptijd van de lening binnen zekere tijd zou eindigen in relatie tot de wens van Consument in staat te zijn in het appartement te blijven wonen, dragen naar het oordeel van de Commissie de gemaakte keuze tot verlenging van de looptijd van de lening. De motivatie tot afkoop van het depot, ten slotte, wordt gedragen door de navolgende feiten en omstandigheden te weten: de daling van het inkomen van Consument, het eindigen van de maandelijkse onttrekking uit het depot, de zorgen over het ‘onder water staan’ van het onderpand, de wens van Consument daar te blijven wonen en haar wens onzekerheid voor de kinderen weg te nemen.

4.18 Hetgeen hiervoor onder 4.15 tot en met 4.17 is overwogen leidt tot afwijzing van de vordering tot restitutie van de advies- en bemiddelingskosten.

4.19 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is vast komen te staan, dat Adviseur op enige wijze tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Consument. Evenmin is er sprake van onrechtmatig handelen, schending van het beginsel van de redelijkheid en billijkheid, van oneerlijke handelspraktijken, dat tot schade aan de zijde van Consument heeft geleid. De vorderingen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.

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.