Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1075
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Finenzo Alkmaar, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 22 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht Adviseur. Consument stelt dat de Adviseur tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht door haar verkeerd de informeren over de einddatum van de door haar bij ASR gesloten hypothecaire geldlening. De Adviseur stelt zich op het standpunt dat er geen sprake was van advies en dat hij zelf door de Bank verkeerd is geïnformeerd over verlenging aan het einde van de looptijd van de lening. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht en oordeelt dat van een zorgplichtschending jegens Consument geen sprake is. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Adviseur; 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Consument heeft zowel geklaagd tegen de Adviseur als tegen de geldverstrekker. De klacht over de geldverstrekker is behandeld onder uitspraaknummer 2020-1076.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 oktober 2009 heeft Consument een hypothecaire geldlening (hierna: de Lening) afgesloten bij Generali Levensverzekering Maatschappij N.V.(hierna: Generali). De Lening bestaat uit twee annuïtaire leningdelen en 1 aflossingsvrij leningdeel.

2.2 Op 6 september 2018 heeft ASR een (wijzigings-/omzettings-)offerte uitgebracht aan Consument. Op de lening zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Generali Hypothecaire Lening (AV2008-G) van toepassing verklaard. Consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend. In de offerte is onder meer de einddatum van de verschillende leningdelen vermeld.

Leningdeel	einddatum
Annuïtair	1 augustus 2048
Aflossingsvrij	1 oktober 2039
Annuïtair	1 augustus 2048

In de Voorwaarden AV2008-G is ten aanzien van de looptijd het volgende bepaald:

(o) **Looptijd:** de tussen de Geldnemer en de Geldverstrekker overeengekomen periode waarvoor de Lening wordt verstrekt;

20. Looptijd

20.1 Het Verschuldigde wordt, tenzij in het Leningdocument anders is bepaald, na afloop van de laatste dag van de Looptijd opeisbaar en dient alsdan door de Geldnemer aan de Geldverstrekker te worden voldaan. De looptijd van een Lening is ten hoogste 30 jaar, tenzij anders overeengekomen in enig Leningdocument. De Looptijd wordt berekend vanaf de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de Lening is verstrekt. Indien de Lening wordt verstrekt op de eerste dag van een kalendermaand, dan vangt de Looptijd aan op die dag.

20.2 Indien de Geldnemer de Looptijd wenst te verlengen, dan dient de Geldverstrekker uiterlijk 30 kalenderdagen voor het einde van de Looptijd van de Geldnemer een schriftelijk verzoek tot verlenging van de Looptijd te hebben ontvangen. De Geldverstrekker zal, indien de Geldverstrekker bereid is tot verlenging van de Looptijd, daartoe uiterlijk 14 kalenderdagen voor het einde van de Looptijd, de Geldnemer een schriftelijk voorstel doen. In het voorstel van de Geldverstrekker is opgenomen: de nieuwe Looptijd, (indien van toepassing) de nieuwe Rentevastperiode en de van toepassing zijnde Rente. De Looptijd – zo de Geldverstrekker een verlengingsvoorstel heeft uitgebracht – geldt als verlengd conform de bepalingen van dat verlengingsvoorstel, tenzij de Geldnemer of, indien er meerdere Geldnemers zijn, één van hen, de Geldverstrekker vóór de datum van het overeengekomen einde van de Looptijd schriftelijk heeft meegedeeld niet met de inhoud van het verlengingsvoorstel akkoord te gaan.

20.3 Indien bij het einde van de Looptijd het Verschuldigde niet geheel is voldaan, en er geen verlenging van de Looptijd is overeengekomen ingevolge Artikel 20.2, is het Verschuldigde direct opeisbaar en is de Geldnemer over het Verschuldigde naar keuze van de Geldverstrekker één van de volgende rentepercentages verschuldigd:

2.3 In 2018 heeft een fusie plaatsgevonden waarna Generali is opgegaan in ASR Levensverzekering N.V. (hierna: de Bank).

2.4 Op 14 mei 2019 heeft de Bank Consument een welkomstbrief gezonden. Deze brief is verstuurd vanwege het feit dat de Generali-hypotheek in de administratie is verplaatst naar de administratie van de Bank. In de welkomstbrief is onder meer het volgende vermeld:

"(…)
- *(…)*
- *Uw Aflossingsvrije hypotheek loopt 30 jaar na de ingangsdatum van het leningdeel af. Wij beoordelen dan of we de Aflossingsvrije hypotheek verlengen. Als er geen betalingsachterstanden zijn op de Aflossingsvrije hypotheek verlengen we deze met een nieuwe periode van 30 jaar.*
- *Voor uw lening gelden vanaf 12 mei 2019 de algemene voorwaarden van de WelThuis hypotheek. Deze voorwaarden zijn geschreven in gewone mensentaal. U vindt ze als bijlage bij deze brief (…)."*

2.5 In artikel 6.2 van de 'Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V.' (hierna: de Algemene Voorwaarden) is het volgende bepaald:

"6.2 Wanneer betaalt u de Lening terug?
(…) Hebt u een aflossingsvrije Lening? Dan moet u ons maandelijks alleen rente betalen. Na 30 jaar loopt uw aflossingsvrije Lening af. Wij beoordelen dan of we de aflossingsvrije Lening verlengen. Als er geen betalingsachterstanden zijn op de aflossingsvrije Lening verlengen we deze met een nieuwe periode van 30 jaar. Het verlengen van uw aflossingsvrije Lening gaat helemaal automatisch, u hoeft hiervoor niets te doen. Bij de verkoop van uw Woning betaalt u een aflossingsvrije Lening in ieder geval altijd helemaal terug."

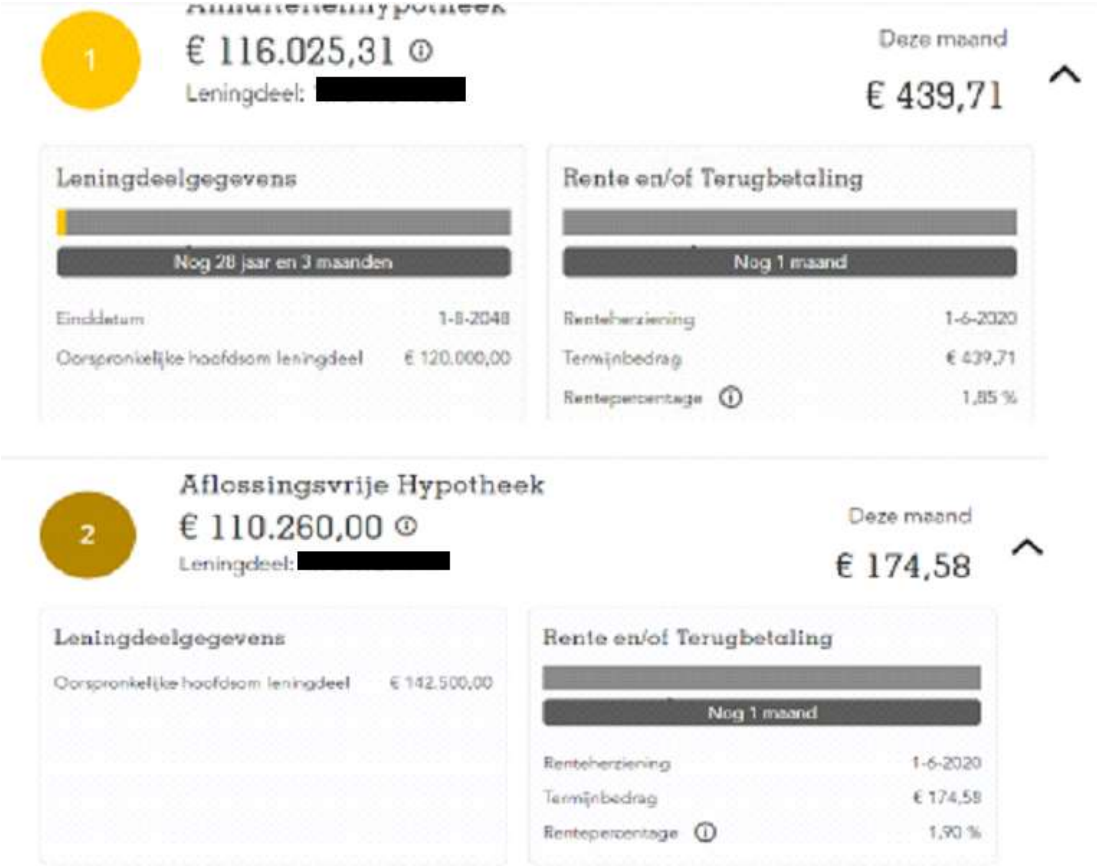
2.6 Per 1 oktober 2019 liep de rentevastperiode van de Lening af. Consument heeft gekozen voor een variabele rente zodat zij voldoende tijd had om te bedenken naar wat voor rente en/of rentevastperiode haar voorkeur in de toekomst zou uitgaan.

2.7 Op 16 januari 2020 heeft de Bank Consument een saldo-opgave over het jaar 2019 doen toekomen. Op het overzicht is het volgende vermeld:

Uw lening: ASR WelThuis Hypotheek

Leningdeel-nummer	Aflossings-wijze	Ingangs-datum	Eind-datum	Verschuldigde rente	Restant op 01-01-2019	Restant op 31-12-2019
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	3.763,90	0,00	0,00
[redacted]	Aflossingsvrij	01-10-2009		3.491,60	0,00	0,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	1.426,57	0,00	0,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	543,81	0,00	117.064,66
[redacted]	Aflossingsvrij	01-10-2009		537,51	0,00	110.260,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	206,11	0,00	44.368,88
				9.969,50	0,00	271.693,54

2.8 In de online omgeving van Consument is met betrekking tot de Lening het volgende vermeld:



2.9 Op 17 april 2020 heeft Consument om 8:30 uur een vrijblijvend gesprek gehad op het kantoor van de Adviseur. Voorafgaand aan dit gesprek heeft Consument stukken van de hypotheek overgelegd. Tijdens dit gesprek zijn verschillende scenario's met betrekking tot de hypothecaire geldlening van Consument besproken. Verder heeft de Adviseur aangeboden om bij de Bank globaal te informeren hoe zij omgaat met aflopende aflossingsvrije hypotheken.

Na afloop van het gesprek heeft de Adviseur om 11:18 contact gehad met de Bank en in algemene zin gevraagd of aflosvrije delen aan het einde van de looptijd opeisbaar zullen worden gesteld. Daar werd bevestigend op gereageerd. De Bank gaf aan dat in het kader van die duurverlenging een oversluiting (al dan niet intern) de enige optie was om opeisbaarheid op einddatum te voorkomen.

Op 17 april 2020 om 11:33 uur heeft de Adviseur Consument per e-mail het volgende terug gekoppeld:

"ASR geeft aan dat ze niet aan duur verlenging doen. Nu niet en dan niet. Dus dat impliceert dat de lening opeisbaar wordt."

2.10 Op 22 april 2020 heeft een rentewijziging plaatsgevonden. De Lening viel op dat moment in de risicoklasse tot en met 95% van de marktwaarde. De rente voor een ASR WelThuis annuïteitenhypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar bedroeg op dat moment 1,95%. De rente voor de aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar bedroeg 2,10%.

2.11 Op 23 april 2020 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de Bank om te vragen wat de einddatum was van haar aflossingsvrije leningdeel. De medewerker van de Bank (de medewerker) heeft Consument toen laten weten dat alle aflossingsvrije hypotheekdelen oneindig zullen worden verlengd. Consument heeft de medewerker gevraagd dit schriftelijk aan haar te bevestigen. Consument heeft vervolgens aangegeven de rente met 20 jaar te willen verlengen.

2.12 Op 29 april 2020 heeft de Bank via haar online omgeving aan Consument bevestigd dat het einde van de looptijd van de annuïtaire leningdelen op 1 augustus 2048 zal zijn en van het aflossingsvrije leningdeel 1 september 2092.

2.13 Consument heeft de Adviseur op 4 mei 2020 om 14:28 uur het volgende gemaild:

"Het heeft even geduurd voor je weer iets van me hoort.

Ik heb getwijfeld hoe ik het je zou brengen, maar ik ga het maar gewoon zeggen zoals het is: m'n vertrouwen heeft een deuk opgelopen. Nadat ik bij je was geweest heb ik slecht geslapen van het feit dat je vertelde dat in 2039 het aflossingsvrije gedeelte van mijn hypotheek opeisbaar wordt. Je gaf na een check aan dat ASR niet aan duur verlenging doet. Dus ik was geneigd om over te sluiten met alle hoge kosten van dien, die ik pas over ruim 10 jaar terug zou verdienen.

Ik besprak dit met een familielid, en die adviseerde me nog even een check te doen bij ASR. Eén telefoontje naar de klantenservice leerde mij dat ze in 2019 de voorwaarden voor iedereen hebben versoepeld: aflossingsvrije hypotheekdelen zijn oneindig verlengd. Ik heb gevraagd mij dit schriftelijk te bevestigen en dat hebben ze gedaan. Zie onder, leningdeel 149 is het aflossingsvrije deel. Bijgaand ontvangt u een recent leningoverzicht. Einde looptijden voor de leningdelen 130 en 157 zijn 1 augustus 2048 en voor leningdeel 149 is de einde looptijd 1 september 2092. Dat betekent dat er voor mij geen enkele aanleiding is om over te sluiten. (…) Dus mijn voorkeur om de rente nu vast te zetten voor 20 jaar lijkt voor mij de beste optie. Dit kan ik met één muisklik in de online omgeving regelen."

Om 15:15 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geantwoord:

"Ik begrijp je reactie en ik ben door ASR op het verkeerde been gezet. Ik heb 17/4 gebeld met ASR en heb daar geïnformeerd naar de mogelijkheid van duurverlenging. Men gaf duidelijk aan dat het niet mogelijk was. Nu achteraf ben ik nogal verbolgen over deze foute informatie. Dus net weer even gebeld en ik kan nu bevestigen dat aflosvrije delen inderdaad oneindig zijn verlengd."

2.14 Op 5 mei 2020 heeft Consument de rente vastgezet voor een periode van 20 jaar tegen 1,95 % voor de annuïtaire leningdelen en 2,10 % voor het aflossingsvrije leningdeel.

2.15 Op 14 mei 2020 heeft Consument de Adviseur om 09:49 uur het volgende geschreven:

"Ik wil je hierbij laten weten dat dit verhaal voor mij nog een heel vervelend staartje heeft gekregen: door jouw onjuiste informatie dat ASR niet aan duurverlenging doet en de vertraging die daarmee mijn beslissing heeft opgelopen, het heeft immers even geduurd om de juiste informatie boven tafel te krijgen, zijn inmiddels de rentetarieven gestegen.

De annuïtaire leningdelen zijn met 0,10% gestegen en het aflossingsvrije leningdeel zelfs met 0,20%.

Ik heb een klacht ingediend bij ASR, omdat zowel de financieel adviseur (jij dus in dit geval), als ook zij zelf mijns inziens in gebreke zijn gebleven om mij volledig en juist te informeren. Ik had van jou als specialist verwacht dat je op de hoogte zou zijn van het feit dat aflossingsvrije hypotheekdelen oneindig kunnen worden verlengd. Dan had ik in de week van 20 april de rente voor 20 jaar vast kunnen leggen op 1,85 resp. 1,90. Nu heb ik ze vastgezet op 1,95 resp. 2,10.
Ik weet even niet zo goed wat ik hier nu mee moet: ik voel me als onwetende consument nogal in mijn hemd gezet. Ik stap naar een financieel adviseur om mij te laten informeren over zaken waar ik zelf geen verstand van heb. Het pakt allemaal nogal uit in mijn nadeel. Heb jij een idee wat ik hier mee aan moet?"

2.16 Op 15 mei 2020 om 9:22 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geschreven:

"Wat een vervelende wending van de zaak. Formeel heb jij mij niet in de arm genomen om jou te adviseren over de rente van de hypotheek van ASR? Ik heb jou ook geen advies gedaan daaromtrent. Advies is niet gratis. Je bent bij mij op een eerste gesprek geweest en dat is een vrijblijvend en informatief gesprek geweest zonder wederzijdse verplichtingen. Dat het gesprek niet aan jouw verwachtingen heeft voldaan spijt me zeer.
Dat ik misleidende informatie heb ontvangen van ASR, nadat ik algemeen telefonisch heb geïnformeerd naar de looptijd van Aflosvrije leningen bij ASR, kun je mij niet aanrekenen. Om zaken op voorhand te verifiëren bel ik vaak met de bank, in jouw geval heb ik dat ook gedaan op 17 april met ASR. Aangezien ik jouw adviseur niet ben geeft ASR mij ook geen informatie over jouw hypotheek, e.e.a. is in lijn met de AVG. Finenzo en ik zijn ook niet jouw adviseur. Dat is (naam adviseur). Ik ben er niet van op de hoogte dat jij een rentekeuze hebt gemaakt. Dat valt ons niet aan te rekenen."

De klacht en vordering

2.17 Consument vordert € 6.000,- van de Adviseur. Volgens Consument is de Adviseur tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht. Zij voert daartoe aan dat de Adviseur haar verkeerd heeft geïnformeerd over de einddatum van de (reeds lopende) aflossingsvrije hypotheek die zij bij de Bank heeft afgesloten. Consument is van mening dat de Adviseur als specialist op de hoogte moet zijn van het feit dat aflossingsvrije leningen oneindig kunnen worden verlengd.

Indien de Adviseur haar goed zou hebben geïnformeerd, dan had zij in de week van 17 april 2020 de rente voor 20 jaar vast kunnen zetten tegen een lager rentetarief in plaats van het hogere rentetarief van 1,95% respectievelijk 2,10%

Het verweer

2.18 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.

- Er is geen sprake van een adviesrelatie en er is geen advies gegeven. Er was sprake van een vrijblijvend en informatief gesprek zonder wederzijdse verplichtingen.
- Consument is geen klant bij de Adviseur. De Lening is via een andere financieel adviseur tot stand gekomen. De Adviseur kan gelet op het feit dat hij bij de Bank niet als adviseur is geregistreerd en in verband met de AVG slechts algemene informatie opvragen. Dat verkeerde informatie is verstrekt aan Consument is te wijten aan de Bank die de Adviseur tijdens een algemeen telefoongesprek (dus niet op basis van de klantgegevens van Consument) van verkeerde informatie heeft voorzien.

3. De beoordeling

3.1 Voor de beoordeling van dit geschil dient de Commissie te onderzoeken of de Adviseur onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument en zo ja, of hij gehouden is Consument een schadevergoeding te betalen. De Commissie oordeelt dat dat niet het geval is en overweegt als volgt.

3.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur haar verkeerd heeft geïnformeerd over de einddatum van het aflossingsvrije leningdeel en daarom zijn zorgplicht heeft geschonden. Het definitief vastzetten van de rente van de Lening heeft hierdoor volgens Consument vertraging opgelopen waardoor de rente is gestegen en zij 20 jaar lang een hogere rente dient te betalen. Niet ter discussie staat dat de Adviseur Consument (achteraf gezien) verkeerd heeft geïnformeerd over de einddatum van het aflossingsvrije leningdeel. De Adviseur heeft betoogd dat hij zelf door de Bank verkeerd is geïnformeerd over de mogelijkheid om het leningdeel te verlengen aan het einde van de looptijd.

3.3 Gelet op het feit dat een contractuele relatie tussen partijen ontbreekt, dient deze klacht te worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
In deze bepaling staat dat hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, verplicht is de schade te vergoeden die de ander dientengevolge lijdt. Voor het slagen van een actie uit onrechtmatige daad moet aan vijf eisen zijn voldaan: onrechtmatigheid, toerekenbaarheid, schade, causaliteit en relativiteit. In dit geval is de onrechtmatigheid gelegen in een doen of nalaten in strijd met hetgeen volgens het ingeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. Met andere woorden dient te worden vastgesteld of de Adviseur in strijd heeft gehandeld met een ongeschreven zorgvuldigheidsnorm.

Deze norm wordt nader ingevuld aan de hand van de vraag of de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. De inhoud en de reikwijdte van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

Causaal verband tussen de gedraging van de Adviseur en de gestelde schade ?

3.4 Nog voordat de Commissie ingaat op de vraag of de Adviseur zich heeft gedragen als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, stelt zij vast dat er geen causaal verband is tussen de gedraging van de Adviseur en de schade. Het causaal verband tussen de gedraging van de Adviseur en de schade is noodzakelijk voor het vestigen van aansprakelijkheid op grond van onrechtmatige daad. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.5 De Commissie overweegt dat volgens artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat zij de rente vóór 22 april 2020 voor 20 jaar zou hebben vastgezet als de Adviseur haar juist had geïnformeerd, rust het bewijs van die stelling op haar. De Commissie stelt vast dat Consument, afgezien van haar eigen verklaring dat zij voor 22 april 2020 de rente zou hebben vastgezet, geen enkel bewijs voor haar stelling heeft aangedragen. Van een causaal verband tussen de vermeende zorgplichtschending en de daaruit voortvloeiende schade is naar het oordeel van de Commissie dan ook geen sprake. Dat betekent dat de door Consument gevorderde schade reeds hierom niet voor vergoeding in aanmerking komt en dat de vordering zal worden afgewezen.

Heeft de Adviseur dan gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht?

3.6 De Commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend dient te worden beantwoord. Dit betekent dat er geen sprake is van een zorgplichtschending/onrechtmatige gedraging. Dit zal hieronder worden toegelicht.

3.7 Uit de bewoordingen van Consument meent de Commissie op te maken dat de Adviseur zou hebben gezegd dat het oversluiten van de Lening de enige optie was, dan wel dat hij zou hebben geadviseerd om over te sluiten. De Adviseur heeft dit betwist, volgens hem heeft hij in het geheel geen advies gegeven. Wel heeft hij Consument gewezen op de mogelijkheden die zij had, te weten: (i) nu de looptijd van de aflosvrije hypotheek verlengen, (ii) te zijner tijd verlengen of (iii) de hypotheek oversluiten. Ook heeft hij een aantal berekeningen voor Consument gemaakt waarin een aantal scenario's met elkaar worden vergeleken. Consument heeft het standpunt van de Adviseur niet weersproken.

3.8 Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat er geen sprake is van een advies. Allereerst kan uit het dossier niet worden opgemaakt dat sprake is van een aanbeveling voor een bepaalde keuze. Verder acht de Commissie van belang dat er geen sprake was van een overeenkomst van opdracht. Er is slechts één vrijblijvend en kosteloos gesprek gevoerd. Ook uit de berekeningen die de Adviseur voor Consument heeft gemaakt, kan niet worden afgeleid dat er sprake was van een advies. Er zijn slechts een aantal berekeningen gemaakt om Consument inzicht te verschaffen in de kosten die gepaard zouden gaan met het vastzetten van de rente of het oversluiten van de Lening.
Hier kan moeilijk een advies voor het een of ander in worden gelezen. De berekeningen zijn immers zonder toelichting daarbij verstrekt en evenmin wordt er daarbij een keuze gemaakt voor een bepaalde situatie. Gelet op het vorenstaande is niet komen vast te staan dat de Adviseur Consument zou hebben geadviseerd om de Lening over te sluiten.

3.9 Tot slot is de Commissie is van oordeel dat het feit dat de Adviseur Consument verkeerd heeft geïnformeerd niet aan hem kan worden toegerekend. Daartoe neemt zij in aanmerking dat de Lening via een andere adviseur tot stand is gekomen. Consument was ten tijde van het gesprek geen klant bij de Adviseur en is dat ook niet geworden. Volgens de Adviseur betekent dit dat de Bank hem slechts algemene informatie zal verstrekken en hij geen specifieke informatie over individuele klanten en/of dossiers krijgt. Dit komt de Commissie, gelet op de bepalingen in de AVG, niet onaannemelijk voor. Daar komt bij dat uit het dossier volgt dat de Adviseur de bij de Lening behorende documenten heeft bestudeerd en dat partijen aan de hand daarvan hebben gesproken over de einddatum van het aflossingsvrije leningdeel. De Commissie gaat ervan uit dat het gaat om de offerte en de voorwaarden zoals vermeld onder randnummers 2.2 en het overzicht uit 2.8, nu Consument deze stukken ook bij Kifid heeft ingebracht toen zij de klacht indiende.[1] Uit artikel 20 van de voorwaarden zoals genoemd onder 2.2 volgt dat de Lening aan het einde van de looptijd opeisbaar zal worden, tenzij er sprake is van een verlenging van de duur van de Lening. Het antwoord van de Bank, te weten dat zij niet aan duurverlenging doet, vormde onder deze omstandigheden voor de Adviseur slechts een bevestiging van hetgeen uit de stukken kon worden opgemaakt, namelijk dat de Lening te zijner tijd opeisbaar zal worden. Dat die informatie achteraf bezien, zo is gebleken tijdens de Kifid-procedure, achterhaald bleek te zijn omdat de Bank haar voorwaarden had gewijzigd, kan de Adviseur niet worden verweten. Ook was er in het licht van de gegeven omstandigheden geen reden om het antwoord van de Bank in twijfel te trekken. De stelling van Consument dat de Adviseur er als specialist van op de hoogte moet zijn dat aflossingsvrije leningen oneindig kunnen worden verlengd, gaat niet op. Zoals eerder vastgesteld was er geen sprake van een adviesrelatie tussen partijen. De Adviseur beschikte in dit geval niet over alle details van de Lening.

[1] Consument heeft ook een klacht ingediend tegen de Bank. De stukken/informatie die onder de randnummers 2.3 tot en met 2.5 zijn vermeld, zijn tijdens de Kifid-procedure door de Bank (bij haar verweerschrift) overgelegd.

Conclusie

3.10 Gelet op het vorenstaande oordeelt de Commissie dat de Adviseur gezien de omstandigheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake. Tevens ontbreekt het causaal verband tussen de gedraging van de Adviseur en de schade van Consument. Dat betekent dat de Adviseur niet aansprakelijk is voor de schade. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.