Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0694

(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr.dr.ing. A.J. Verdaas, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Postma Hypotheken en Verzekeringen B.V., gevestigd te Deventer, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	16 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheek. Zorglicht adviseur. De consument heeft een klacht ingediend over haar hypotheekadviseur. Volgens de consument heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden door -onder andere- te lang te wachten met het opvragen van offertes bij geldverstrekkers en niet tegemoet te komen aan de wens van de consument om offertes op te vragen bij meerdere andere geldverstrekkers, dan waar de adviseur zijn berekeningen op heeft gebaseerd. De adviseur heeft hier tegenin gebracht dat hij wel aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur, ondanks het gegeven dat de communicatie tussen partijen niet optimaal was, voortvarend genoeg en juist geacteerd. Van een zorgplichtschending is geen sprake. De vordering wordt afgewezen. Klacht ongegrond.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de adviseur.

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

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot. Namens de adviseur waren aanwezig mevrouw [naam 1], schade-adviseur en mevrouw [naam 2], senior financieel adviseur, bijgestaan door mr. B. van Honk, advocaat.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 21 januari 2022 heeft de consument samen met haar echtgenoot (in het vervolg samen aangeduid als de consument) een gesprek gehad met een medewerker van de adviseur (verder te noemen de adviseur), omdat de consument en haar echtgenoot hun hypotheek wilden verhogen in verband met het vernieuwen van het dak van hun woning.

2.2 Naar aanleiding van dit gesprek heeft de consument op 29 januari 2021 een e-mail aan de adviseur gestuurd, waarin het volgende staat:

'Bedank voor het verhelderende gesprek afgelopen vrijdag. We gaan graag met jullie verder. Gezien de verwachting dat een volledig nieuwe hypotheek (inclusief boeterente van de huidige) financieel voordeliger uitpakt dan alleen een verhoging voor het nieuwe dak zien we graag dat je die aanvraagt. Het lijkt me verstandig met de hoogte van de nieuwe hypotheek te letten op de financieringspercentages en bijbehorende rentes. 10 jaar vast lijkt me even uitgangspunt. Net als ca 2 ton boven de stand van de huidige hypotheek. Kan je als vergelijking ook de hypotheek van de ASN berekenen? Naast die van [naam bestaande hypotheekverstrekker]. Wanneer is een taxatie van ons huis eigenlijk nodig?'

2.3 In reactie op deze e-mail heeft de adviseur de consument laten weten dat hij graag voor haar aan de slag wil gaan en hij heeft de dientsverleningsovereenkomst toegestuurd. De adviseur legt uit dat eerst de boete van de bestaande hypotheek-verstrekker in beeld gebracht moet worden. Ook verzoekt hij de consument om aan die hypotheekverstrekker door te geven dat hij de adviseur is. Verder geeft de adviseur een opgave van de in rekening te brengen kosten voor zijn dienstverlening.

2.4 Vervolgens hebben partijen met elkaar gemaild over de kostenopgave van de adviseur, omdat hierover bij de consument onduidelijkheid bestond. Op 9 februari 2022 heeft de consument de adviseur laten weten dat de dienstverleningsovereenkomst ondertekend retour komt en dat zij ervoor zal zorgen de adviseur bij de bestaande hypotheek-verstrekker als zodanig bekend wordt.

2.5 Op 10 februari 2022 heeft de adviseur laten weten voor de consument aan de slag te gaan. Ook heeft de adviseur gevraagd om aan te geven wanneer de adviseurswissel bij de bestaande hypotheekverstrekker geregeld is.

2.6 Tussen 10 en 14 februari 2022 heeft er een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur over de adviseurswissel. In deze e-mailwisseling heeft de adviseur tot uitdrukking gebracht dat hij direct aan de slag zal gaan als hij over de gegevens bij de bestaande hypotheekverstrekker kan beschikken.

2.7 Op 15 februari 2022 heeft de adviseur een bericht van de hypotheekverstrekker ontvangen waarin staat dat de overdracht op 22 februari 2022 plaats zal vinden. Vanaf die laatste datum heeft de adviseur inzage in het hypotheekdossier van de consument bij de hypotheekverstrekker gekregen.

2.8 Hieraan voorafgaand heeft de consument aan de adviseur gevraagd wanneer hij aan de slag moet met de taxatie van de woning. Hierop heeft de adviseur per e-mail van 21 februari 2022 laten weten dat de taxatie van de woning al in gang gezet zou kunnen worden. Daarnaast schrijft de adviseur het volgende:

'Hebben jullie al een besluit genomen of er een waarde na verbouwing bij vermeld moet worden? Wanner we dit achterwege laten, wordt het bedrag niet in depot gehouden, zoals eerder vermeld.

En willen jullie de taxatie zelf regelen of kan ik daarbij helpen?

Graag jullie reactie.'

2.9 Hierop heeft de consument met het volgende bericht gereageerd:

'Gezien de huidige ontwikkelingen van de rente is enige spoed wellicht handig. Vraag je gelijk een offerte aan om de rente vast te leggen?'

2.10 De volgende ochtend, op 22 februari 2022, heeft de adviseur teruggemaild dat hij direct aan de slag zal gaan, zodra hij de mogelijkheid krijgt. Hiervoor heeft hij ook al tijd gereserveerd. Waarop de consument reageert met: *'En een belangrijke vraag is natuurlijk of het lonend is een geheel nieuwe hypotheek af te sluiten?'*

2.11 Niet veel later en nadat de adviseur op 22 februari 2022 inzage had gekregen in het hypotheekdossier, heeft hij de consument geschreven dat het inderdaad de vraag is of het nog interessant is om de hypotheek over te sluiten en dat hij dit bekeken heeft. Vervolgens heeft hij twee berekeningen gedeeld. De eerste berekening ziet op het behouden van de bestaande hypotheek en het afsluiten van een tweede hypotheek voor verbouwing. De tweede berekening ziet op het oversluiten van de bestaande hypotheek naar ING Bank. Andere berekeningen leverden volgens de adviseur geen voordeel op.

2.12 Op 23 februari 2022 heeft de adviseur ook nog de volgende e-mail aan de consument gestuurd:

'Even een mailtje ter info: as. vrijdag gaan de rentes weer omhoog met 0,15%. Aanvragen kan ik nog indienen tot donderdagavond as. met de huidige rente.'

2.13 Bij e-mail van 24 februari 2022 heeft de consument, voor zover relevant, als volgt op de e-mails van de adviseur gereageerd.

'(…) We willen graag dat je z.s.m. offertes aanvraagt. We gaan ervan uit dat je meerdere offertes kunt aanvragen, dus zou je beide voorstellen willen opvragen? Tevens zien wij in de rentelijstjes dat ING niet het scherpste tarief heeft. Zou je hiernaar willen kijken bijvoorbeeld bij een Allianz ook een offerte willen opvragen. Tenslotte vragen wij ons af op welk financieringspercentage je de rentes baseert? Als we nl. gaan voor een berekening uitgaande van een waarde van de woning na vervanging van het dak zal het percentage dalen (wij vinden een bouwdepot geen bezwaar). Dat kan voordelig zijn. Kortom, vraag z.s.m. offertes aan (…).'

2.14 Later die dag heeft de consument nog twee e-mails naar de adviseur gestuurd. In een daarvan vraagt hij of de adviseur nog informatie van hem nodig heeft. In de andere deelt de consument haar ongerustheid omdat de deadline voor het opvragen van offertes tegen de (toen) huidige rente die avond is.

2.15 De adviseur heeft -voor zover relevant- als volgt gereageerd:

'(…) Wat betreft de offertes: morgen vinden er rente verhogingen plaats, nog niet van alle banken maar wel van de ING o.a.. Het is niet de bedoeling dat er een heleboel offertes aangevraagd worden. Banken verwachten van mij dat ik inzichtelijk kan maken wat het aanbod is per bank en dat daarmee het opvragen van offertes ook geen meerwaarde is. Wanneer ik overal offertes opvraag en ik daarna moet aangeven dat ze niet doorgaan, zullen de banken mij dat niet in dank afnemen.

Aangezien ik niet binnen een paar uurtjes alles voor jullie in beeld kan brengen, ben ik dus ook niet in de gelegenheid om dit nog voor jullie te doen. Meerdere vergelijkingen heb ik eerder niet gemaakt, omdat jullie het alleen over de ASN bank hadden als alternatief. Daarbij ben ik er vanuit gegaan, n.a.v. jullie reactie op de mails van mij, dat jullie geen depot wilden. Ik ben dus ook niet uitgegaan van een waarde na verbouwing. Wanneer ik dit wel zou doen, krijgen jullie een korting op de rente omdat de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de hypotheek daardoor positief veranderen.

Desondanks heb ik toch zelf naar een andere bank gekeken en wel naar de ING, omdat ik jullie wel een alternatief wilde laten zien, die mij interessant lijkt. (…)

Jullie betalen nu 2179,- bij [naam hypotheekverstrekker] voor de huidige hypotheek. Bij de ING is dat in mijn bijgaande voorbeeld berekening, met een hypotheek lager dan 80% van de waarde woning (ik ga dan uit van een Marktwaarde na verbouwing van [bedrag]) per maand 2272,- bruto, inclusief extra lening van 232.000,-. Dat lijkt mij toch dat dit dan een heel mooi voorstel is.

Omdat de rentes omhoog gaan, heb ik wel als voorbereiding de ING vast in mijn systemen gezet, zodat ik deze aanvraag in ieder geval wel kan doen. Deze zal ik vanavond nog in gang zetten om de rente te reserveren. De manier waarop wij werken op kantoor en bezig zijn met hypotheken, is verder kijken dan alleen rente.

Ervaring leert dat rente niet alleen belangrijk is bij een hypotheek, wij kijken ook altijd nadrukkelijk naar de voorwaarden en de mogelijkheden bij de bank. En ook een beetje flexibiliteit is belangrijk.

Nogmaals, ik wil de rente bij de ING wel vastleggen en zal daarom een aanvraag indienen, ook al is het nog niet duidelijk of jullie dat willen. Het lijkt me verstandig dat we eerst volgende week met elkaar gaan afspreken en verschillende mogelijkheden met elkaar gaan doornemen, voordat er verdere stappen ondernomen worden. (…)'

2.16 Hierop heeft de consument -voor zover relevant- als volgt gereageerd:

'(…) We hebben het idd niet gehad over een andere hypotheekverstrekker dan [naam hypotheekverstrekker] en evt ASN, omdat op het moment van onze ontmoeting [naam hypotheekverstrekker] scherpe tarieven had. Inmiddels ziet de markt er anders uit en is zowel [naam hypotheekverstrekker] als ING niet heel voordelig. Zou je daarom naast de gevraagde offertes bij [naam hypotheekverstrekker] en ING ook een offerte bij Allianz kunnen aanvragen? Zij lijken zeer voordelig, of zien wij iets over het hoofd. (…) Zoals gezegd een bouwdepot is geen probleem. We hopen dat je dit nog kan doen vanavond! Alvast super bedankt!!'

2.17 In zijn e-mail van 28 februari 2022 verzoekt de adviseur de consument een afspraak met hem in te plannen om alles door te nemen. Ook schrijft hij dat het ondoenlijk is om veel offertes aan te vragen. Hij heeft geen aanstelling bij Allianz en kan daarom bij die geldverstrekker geen hypotheekofferte aanvragen.

2.18 Hierna heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden over het maken van een afspraak. In een van deze e-mails heeft de consument aan de adviseur gevraagd of hij weet wanneer hij de offertes binnenkrijgt. De adviseur heeft hierop als volgt gereageerd:

'Ik heb alleen de offerte van de ING aangevraagd en de rente is inmiddels vastgelegd, zoals al eerder vermeld. Deze offerte ontvang ik pas wanneer ik alle stukken (werkgeversverklaring, salarisstrook, kopie paspoort enz.) naar de ING heb gestuurd ter beoordeling, inclusief het taxatierapport. Dat kan dus nog maar zo 2 of 3 weken duren, want ik heb al deze stukken nog niet ontvangen. (…)'

2.19 De consument heeft hierop, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

'Ik moet eerlijk zeggen dat ik een beetje los ben. Zoals ik het nu begrijp is de verhoging bij [naam hypotheekverstrekker] niet middels een offerte vastgelegd. Zijn daarmee de rentetarieven voor [naam hypotheekverstrekker] hoger dan toen we dat vroegen? Daarnaast snap ik de ING niet. Als we het overzicht van rentetarieven bekijken staan ze op plaats 22. Je hebt het erover dat er meer belangrijk is dan rente alleen de rente, Alleen je geeft niet aan wat, en ook niet wat ing dan zo veel beter maakt.'

2.20 Hierop heeft de adviseur -voor zover relevant- als volgt gereageerd:

'(…) Ik ben vanaf het begin duidelijk geweest dat ik niet zo maar in het wilde weg offertes ga aanvragen. Ik heb steeds alles met jullie gecommuniceerd (…) In de mail van 21 februari vraag ik jullie welke taxatie er opgemaakt dient te worden, daar is nog steeds geen antwoord op gegeven. Daarbij hebben jullie mij op moment van aanvragen niet aangegeven wat de bedoeling was, wel of geen depot, welke rente vast periode, wel of geen boete betalen enz. Veel is mij nog niet concreet aangegeven. Het is ondoenlijk om zo voor jullie goed aan de slag te gaan.

Toch heb ik wel een offerte aangevraagd omdat de rentes zo omhoogschieten en ik jullie toch iets wilde aanbieden. Een offerte van de ING was op dat moment de meest geschikte, mijns inziens.(…)'

2.21 Wat hierop volgt is een mailwisseling waarin de adviseur vragen van de consument beantwoordt. Dit heeft geresulteerd in een e-mail van 8 maart 2022 aan de advisuer. Hierin staat, voor zover relevant:

'Dank voor je uitleg (…) We willen echter niet verder met de ING. Het is aan jou of je bereid bent een voordeliger alternatief voor ons te zoeken. De percentages van de ING liggen boven de huidige tarieven van [naam hypotheekverstrekker]. We willen een zo'n scherp mogelijk aanbod tov de [naam hypotheekverstrekker] tarieven.

Wat we willen:
- *Bestaande hypotheek afkopen en dus boeterente betalen*
- *Rentevast periode 10 jaar*
- *Looptijd gehele hypotheek (alle onderdelen) 30 jaar*
- *Scenario gelijk aan jouw voorstel ING, dus*
  - *aflossingsvrij [bedrag]*
  - *aflossingsvrij [bedrag]*
  - *annuïteit [bedrag]*
- *Depot bvk niet (indien er keuze is en dit niet van invloed is op maandlasten), anders is een depot geen probleem*
- *Bij andere hypotheekverstrekker dan ING of [naam hypotheekverstrekker] en dus een zo scherp mogelijk tarief*
- *Taxatie regelen we zelf'*

2.22 In reactie op deze e-mail heeft de adviseur laten weten graag bereid te zijn een voordeliger alternatief te zoeken, maar dat dit er niet is bij banken waar hij mee samenwerkt en waar hij een aanstelling bij heeft. ING is in de ogen van de adviseur dan ook de beste optie. Omdat de consument het advies niet wenst te volgen, stelt de adviseur voor afscheid van elkaar te nemen.

2.23 Op 8 maart 2022 hebben partijen afscheid van elkaar genomen.

De klacht en vordering

2.24 De consument vordert schadevergoeding van € 32.940,-. Dit bedrag bestaat uit het verschil in rentepercentage tussen 10 februari 2022 en 9 maart 2022.

2.25 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument, zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.26 De adviseur heeft de tijd vanaf 9 februari 2022, zijnde het moment waarop de getekende opdracht door de consument retour is gestuurd, niet benut om bij de bestaande hypotheekverstrekker en andere concurrerende hypotheekverstrekkers een rentevoorstel op te vragen. Pas op 22 februari 2022 heeft de adviseur een voorstel gedaan, wat niet aansloot bij de wens van de consument.

2.27 In tegenstelling tot de wens van de consument, die ook kenbaar is gemaakt in de e-mail van 29 januari 2022, heeft de adviseur nagelaten een offerte aan te vragen bij de bestaande hypotheekverstrekker voor het afkopen van de bestaande hypotheek en het oversluiten van een nieuwe.

2.28 De consument heeft kenbaar gemaakt dat ING in haar optiek geen scherpe tarieven hanteert. Meermaals heeft zij verzocht om offertes van andere partijen, waaronder Allianz. De adviseur heeft nagelaten hieraan gehoor te geven.

2.29 De adviseur stelt veel vragen die op dat moment, en voor het opvragen van rente-voorstellen, nog niet zo belangrijk zijn. Hij laat na te adviseren, maar stelt daarentegen vragen die gaan over wel of geen bouwdepot en taxatie voor of na verbouwing. Hierover is de consument van meet af aan duidelijk geweest. Datzelfde geldt ten aanzien van de rentevaste periode en het al dan niet betalen van de boeterente.

Het verweer

2.30 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht jegens de consument. Deze vraag beantwoordt de commissie ontkennend. In het hiernavolgende zal de commissie haar oordeel toelichten.

De zorgplicht van de adviseur – juridisch kader

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert 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 de consumenten een zorgplicht.

3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. 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 consument omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.

Is de adviseur tekortgeschoten jegens de consument?

3.4 Allereerst stelt de commissie vast dat vanaf 9 februari 2022 een overeenkomst van opdracht bestond tussen de adviseur en de consument. Dit is namelijk de datum waarop de consument de opdrachtbevestiging aan de adviseur retour heeft gestuurd.

3.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur de tijd vanaf 9 februari 2022 tot het moment waarop hij het systeem van de hypotheekverstrekker kon raadplegen op 22 februari 2022 niet heeft benut om rentevoorstellen op te vragen. Ook stelt hij zich op het standpunt dat de adviseur, ondanks meerdere verzoeken daartoe, heeft nagelaten meerdere offertes op te vragen bij hypotheekverstrekkers met scherpere tarieven dan die van ING en de bestaande hypotheekverstrekker.

3.6 De adviseur heeft op zijn beurt aangevoerd dat hij zijn werk alleen goed kan doen en enkel met goede adviezen kan komen, als hij de bestaande hypotheek geanalyseerd heeft. Onderdeel hiervan is het berekenen van de boeterente. Dit kon de adviseur pas doen vanaf het moment dat hij bij de gegevens van de bestaande hypotheekverstrekker kon. Nadat partijen in januari 2022 het kennismakingsgesprek hadden gevoerd en de consument de overeenkomst van opdracht ondertekend had teruggestuurd, diende het inventarisatietraject van start te gaan. Daarbij moeten de exacte wensen van de consument in kaart worden gebracht, zodat duidelijk wordt welke hypotheek moet worden aangevraagd.

Antwoord op vragen of een taxatie voor en na verbouwing moest worden opgemaakt en of er wel of geen bouwdepot was gewenst, is dan relevant. Dit inventarisatietraject is niet goed van de grond gekomen, omdat partijen werden ingehaald door de almaar stijgende rentes. Ondanks een gebrek aan informatie en onder druk van de stijgende rente heeft de adviseur toch een voorstel aan de consument gedaan en de rente bij ING vast laten leggen. De adviseur heeft voor ING gekozen omdat deze partij de laagste maandlast gaf. Hiermee heeft de adviseur wel degelijk aan zijn zorgplicht voldaan. Het is voor de adviseur nog altijd niet duidelijk welke andere aanvragen hij had moeten doen bij welke banken.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur voortvarend genoeg geacteerd vanaf het moment dat de overeenkomst van opdracht retour kwam. Hij heeft direct aan de consument gevraagd of hij er zorg voor wilde dragen dat hij bij de gegevens van de bestaande hypotheekverstrekker kon. Uit de mailwisseling die hierover plaats heeft gevonden volgt dat de adviseur telkens vrijwel direct heeft gereageerd op mails van de consument. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de adviseurswissel op 14 februari 2022 door de consument is aangevraagd. Op 15 februari 2022 heeft de hypotheekverstrekker de aanvraag voor de wijziging bevestigd en kenbaar gemaakt dat deze wijziging op 22 februari 2022 geëffectueerd zou worden. Het verlies van tijd tussen het daadwerkelijke moment van de aanvraag en de uiteindelijke wijziging ligt buiten de macht van de adviseur. In afwachting van de adviseurswissel heeft de adviseur nog wel aan de consument gevraagd of al een besluit was genomen of er een waarde na verbouwing in de taxatie meegenomen moest worden en of hij kan helpen bij het aanvragen van de taxatie. Hierop heeft de adviseur geen antwoord gekregen van de consument. Verder acht de commissie van belang dat vanaf het moment dat de adviseurswissel doorgevoerd was, de adviseur direct twee berekeningen heeft gemaakt en deze met de consument heeft gedeeld. De volgende dag heeft de adviseur de consument over de aanstaande rentestijging geïnformeerd en kenbaar gemaakt tot wanneer hij de op dat moment geldende rente kon laten vastleggen. In reactie op de berichten van de adviseur heeft de consument haar gevraagd om bij andere banken, waaronder Allianz, offertes op te vragen omdat in de optiek van de consument ING niet het scherpste tarief hanteert. Hierop heeft de adviseur aan de consument laten weten dat het niet de bedoeling is dat overal offertes opgevraagd worden. In deze e-mail heeft de adviseur ook uitgelegd waarom de ING volgens hem een mooi voorstel biedt en dat niet enkel de rente van belang is bij het afsluiten van een hypotheek. Uit de mailwisseling en ook ter zitting is gebleken dat de adviseur de rente ook daadwerkelijk bij ING vast heeft laten leggen. Hiermee heeft de adviseur, naar het oordeel van de commissie, juist geacteerd. Ondanks dat vragen onbeantwoord bleven, terwijl die antwoorden wel van belang waren om een goed hypotheekadvies te kunnen geven, heeft de adviseur onder druk van de stijgende rente de consument een in zijn optiek goed voorstel gedaan en dit ook vast laten leggen.

3.8 Wel stelt de commissie vast dat de communicatie tussen partijen niet optimaal is verlopen. De adviseur had meer inzicht kunnen geven in haar beweegredenen om alleen bij de ING een offerte aan te vragen. Dat dit tot vragen bij de consument heeft geleid, is dan ook begrijpelijk. Maar dit leidt nog niet tot schadeplichtigheid.

3.9 Samenvattend komt de commissie dan ook tot het oordeel dat de adviseur met de beperkte gegevens die hij had en de tijdsdruk waaronder hij moest opereren heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek, Boek 7

Artikel 400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*

2. *(…)*'