Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-652
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juni 2019
Ingediend door	: [naam Consument 1] (Consument 1) en [naam Consument 2] (Consument 2), wonend te [plaatsnaam], verder samen te noemen Consumenten
Tegen	: Hypotheek Advies Groep Nederland B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 12 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Adviesklacht. Consumenten verwijten de Adviseur dat hij hen niet heeft geïnformeerd over de dubbele lasten die zij vanaf het passeren van de hypotheekakte moesten betalen. Daarnaast stellen Consumenten dat zij door toedoen van de Adviseur een lening hebben gekregen met een te hoge leensom, een te hoge schuld-marktwaardeverhouding en te hoge rentetarieven. Ook in de hypotheekakte staat de hoge leensom vermeld. Niet is komen vast te staan dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten. De vorderingen van Consumenten zullen daarom worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de aanvulling op de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur ondanks daartoe uitgenodigd te zijn, geen dupliek heeft ingediend.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een bindend advies. De Adviseur is niet-bindend aangesloten bij Kifid en heeft desgevraagd aangegeven niet in te stemmen met bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Met het oog op de verkrijging van een hypothecaire geldlening (hierna: Geldlening) voor de aankoop van een nieuwbouwwoning hebben Consumenten de Adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling.

2.2 In het document Hypotheek Uitgangspunten van de geldverstrekker (hierna: Geldverstrekker), dat Consumenten op 10 april 2019 hebben ondertekend, stond voor zover relevant:

"(…)
Wat zijn Hypotheek uitgangspunten?
In deze 'Hypotheek uitgangspunten' vindt u alle informatie over de hypotheek die u samen met uw adviseur, [naam intermediairscollectief], [plaatsnaam] besproken hebt, zoals:
(…)
De rente die we voor u reserveren.
(…)
U wilt van ons lenen

- Een totaal bedrag van: € 419.000,00

(…)

- Leningdeel 1 € 144.000,00 [naam Geldverstrekker] Annuïtaire hypotheek
- Gereserveerde rente op jaarbasis: 1,79% (nominale rente)
- Rentevast periode: 10 jaar

(…)

- Leningdeel 2 € 100.000,00 [naam Geldverstrekker] Aflosvrije hypotheek
- Gereserveerde rente op jaarbasis: 2,94%(nominale rente)
- Rentevast periode: 20 jaar

(…)

- Leningdeel 3 € 175.000,00 [naam Geldverstrekker] Aflosvrije hypotheek
- Gereserveerde rente op jaarbasis: 1,99% (nominale rente)
- Rentevast periode: 10 jaar

(…)
Met uw handtekening onder deze Hypotheek uitgangspunten:
Geeft u aan dat u wilt dat we de genoemde rente(s) voor u reserveren.
(…)"

2.3 Op de door Consumenten op 10 april 2019 getekende akkoordverklaring, dat door de Adviseur tijdens de hoorzitting is overgelegd, stond voor zover relevant:

"(…)
7 AKKOORDVERKLARING
(…)
U verklaart dat u het advies hebt ontvangen, er kennis van hebt genomen en dat u met het advies instemt.
(…)
Dit rapport is verzorgd door Hypotheek Advies Groep Nederland BV te DEN HAAG op 09-04-2019
(…)
46
(…)"

2.4 Op 1 mei 2019 heeft een medewerker van een intermediairscollectief aan de Adviseur gemaild:

"(…)
- Er dient meer geld te worden aangetoond (momenteel € 75.125,-).
Dit is als volgt berekend: Inbreng bij passering € 48.800,-. Lasten van het overbruggingskrediet (rente) voor 2 jaar: € 12.600. Dubbele lasten huidige hypotheek, te berekenen tot 3 maanden na opleveringsdatum: De bouwperiode duurt ca. 1 jaar en 5 maanden (250 werkbare dagen) en men is nog niet gestart. Voor de dubbele lasten dient er 20 maanden aangetoond te worden uit eigen middelen; te weten € 13.725,- Totaal (48.800 + 12.600 + 13.725 =) € 75.125 euro aan eigen middelen

- De gevraagde hypotheeksom is op basis van inkomen niet haalbaar. De hypotheek dient verlaagd te worden naar ca. € 414.000,-.
(…)"

2.5 Op 5 mei 2019 heeft Consument 1 de volgende berichten via Whatsapp naar de Adviseur gestuurd:

"(…)
Beste [voornaam Adviseur] bank wil minder geld lenen ook goed maar ik heb toch het recht voor de wijzigingen ik wil gewoon het verlaging bij de annuïteitenhypotheek en graag ook en wat het huis gaat opleveren is nog een feit dat gaan we dan zien
(…)
En eigenlijk heb je de hele offerte veranderd waar ik niks van wist dan moet de bank ook de rente van nu hanteren lijkt mij ook logisch
(…)"

2.6 In zijn e-mail van 8 mei 2019 heeft de adviseur aan Consument 1 geschreven:

"(…)
[naam Geldverstrekker] werkt op basis van een offerterente welke tijdens de aanvraagduur niet wijzigt. Het offertenummer blijft ook gelijk. Het bedrag van de hypotheek kan naar boven of beneden worden aangepast tegen de tarieven welke staan vermeld in het rentetabel op het moment van eerste aanvraag van de offerteaanvraag. Dit kan voordelig zijn voor de klant als de rente stijgt en minder voordelig als de rente daalt.
(…)"

2.7 In de hypotheekofferte van 20 mei 2019 (hierna: Offerte 1) met dezelfde rentetarieven als in het document Hypotheek Uitgangspunten stond voor zover relevant:

"(…)
Uitleg offerterente
Bij offerterente betaalt u de rente die in de offerte staat, ook als de rente hoger of lager is op de dag dat u naar de notaris gaat voor het tekenen van de hypotheekakte.
(…)
Rente
U gebruikt het geld voor de bouw van een nieuwe woning. Dit betekent dat het bouwdepot maximaal 2 jaar loopt. U betaalt rente over de totale hypotheek en u ontvangt hetzelfde rentepercentage over het geld uit het bouwdepot dat u niet heeft opgenomen.
(…)
De hoogte van de rente bepalen we gedeeltelijk op basis van het risico dat we lopen. De marktwaarde van uw woning is belangrijk bij het inschatten van dat risico. We kijken hoeveel u wilt lenen ten opzichte van de waarde van uw woning. We noemen dit de schuld-marktwaardeverhouding van de hypotheek. Deze verhouding bepaalt in welke tariefgroep uw hypotheek valt. Hoe hoger deze verhouding, hoe hoger de toeslag op de rente.
(…)
Tijdens de looptijd van de lening kan uw woning meer waard zijn geworden of heeft u afgelost op uw hypotheek. U kunt dan kijken of een eventuele toeslag kan komen te vervallen. Hiervoor kunt u contact opnemen met uw adviseur. De opslag vervalt met ingang van de maand volgend op de maand waarin we het taxatierapport ontvangen hebben.
(…)
Uw totale hypotheekschuld wordt € 414.700,00
(…)
In uw geval bedraagt de schuld-marktwaardeverhouding 60,10%
(…)
Wat als er tussentijds iets verandert?
(…)
Of u heeft afgelost op uw hypotheek. U kunt dan kijken of u in een andere tariefgroep terecht kunt komen. Belangrijk om te weten: denkt u dat uw hypotheek in een lagere tariefgroep valt? Om uw tariefgroep aan te kunnen passen, hebben we altijd een nieuwe marktwaarde van u nodig. Als blijkt dat u daadwerkelijk naar een lagere tariefgroep kunt, dan passen wij dit voor u aan. De tariefgroep passen we aan met ingang van de maand volgend op de maand waarin we de nieuwe marktwaarde ontvangen.
(…)
Op het moment dat de offerte door u is getekend is er een overeenkomst van geldlening tot stand gekomen. De overeenkomst van geldlening blijft geldig zolang de bijbehorende lening niet is afgelost.
(…)"

2.8 Op 28 mei 2019 om 17:08 uur wordt de offerte van 28 mei 2019 (hierna: Offerte 2) door de Adviseur aan Consumenten gestuurd. Hierin stond voor zover relevant:
"(…)
Leningdeel 1 (…) Annuïtaire hypotheek
(…)
Rente op jaarbasis: 1,74%
(…)
Rentevast periode: 10 jaar
(…)

Leningdeel 2 (…) Aflosvrije hypotheek
Rente op jaarbasis: 2,89%
(…)
Rentevast periode: 20 jaar
(…)
Leningdeel 3 (…) Aflosvrije hypotheek
Rente op jaarbasis: 1,94%
(…)
Rentevast periode: 10 jaar
(…)
Uw totale hypotheekschuld wordt € 414.000,00
(…)
In uw geval bedraagt de schuld-marktwaardeverhouding 60,00%
(…)
Vorige offerte komt te vervallen
Door het uitbrengen van deze offerte komt de vorige offerte te vervallen.
(…)"

2.9 Vervolgens heeft de Adviseur op dezelfde dag om 18.47 uur zijn factuur met een totaal factuurbedrag van € 2.000,- per e-mail naar Consumenten verzonden.

2.10 Bij e-mail van 28 mei 2019 19.50 uur hebben Consumenten de ondertekende Offerte 2 naar de Adviseur gestuurd. In de e-mail stond voor zover relevant:
"(…)
bij deze. Ik hoop dat het morgen goed zal komen en dat de akte gewijzigd kan worden.
(…)"

2.11 Op 29 mei 2019 wordt de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd volgens Offerte 1.

2.12 In antwoord op de e-mail van 28 mei 2019 van 18.47 uur hebben Consumenten bij e-mail van 1 juni 2019 aan de Adviseur geschreven:
"(…)
geld staat begin volgende week op de rekening van jullie. Heeft enige vertraging in verband met het overboeking van spaarrekening naar gewone betaal rekening. Kan jij nadat het geld is ontvangen de factuur ondertekend terug kunnen sturen?
(…)"

2.13 Op dezelfde dag hebben Consumenten gebeld met de Adviseur. Tijdens het telefoongesprek hebben partijen gesproken over het passeren van de hypotheekakte op 29 mei 2019 en de omstandigheid dat er niet is gepasseerd volgens Offerte 2. Volgens Consumenten verliep het gesprek stroef. Hierop hebben Consumenten besloten om een deel van de factuur, te weten € 1.000,-, te betalen.

2.14 Vervolgens hebben Consumenten op 6 juni 2019 hun klacht bij Kifid ingediend.

2.15 Hierna heeft Kifid de klacht doorgestuurd naar de Adviseur zodat de interne klachtenprocedure kon worden doorlopen. Nadat de Adviseur bij e-mail van 5 augustus 2019 op de klacht had gereageerd, is de klacht in behandeling genomen door Kifid.

3. Vorderingen, klacht en verweer

Vorderingen Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Adviseur aan hen vergoedt:
- het bedrag van € 700,- dat zij als aflossing moeten betalen voor het terugbrengen van de totale leensom naar € 414.000,-;
- de schade die zij hebben geleden doordat de rentetarieven van Offerte 1 zijn gehanteerd;
- de kosten voor het aanpassen van de hypotheekakte.

Daarnaast vorderen Consumenten creditering van de factuur van de Adviseur met € 1.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van de overeenkomst. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Adviseur heeft hen niet geïnformeerd over de dubbele lasten die zij vanaf het passeren van de hypotheekakte moesten betalen. Consumenten waren in de veronderstelling dat zij alleen de kosten van de hypothecaire geldlening van de bestaande woning en de rente van de overbruggingshypotheek moesten betalen.
- De Adviseur heeft op eigen initiatief, en zonder toestemming van Consumenten de totale leensom van het document Hypotheek Uitgangspunten, gesteld op € 419.000,-;
- Door toedoen van de Adviseur is de totale leensom gesteld op € 414.700,- (conform Offerte 1) terwijl de totale leensom, gelet op de schuld-marktwaardeverhouding van 60%, € 414.000,- moest zijn. Op 29 mei 2019 is de hypotheekakte gepasseerd volgens Offerte 1, in plaats van Offerte 2.
- De adviseur heeft Consumenten onjuist geïnformeerd over de omstandigheid dat de rentetarieven van de Geldlening niet meer konden worden aangepast naar de markt-rente van 20 mei 2019. In een telefoongesprek met een medewerker van de Geldverstrekker is aan Consumenten meegedeeld dat het te allen tijde - dus ook nadat het document Hypotheek Uitgangspunten en/of Offerte 1 door hen was

geaccepteerd - mogelijk was om de rente van Offerte 1 aan te passen naar de marktrente van 20 mei 2019.

- Op de hypotheekakte staat een totale leensom van € 414.700,- vermeld in plaats van € 414.000,-.
- Omdat de Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten is, dient zijn factuur met € 1.000,- verlaagd te worden.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consumenten weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consumenten geldende overeenkomst van opdracht. Of dat het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van de door partijen overgelegde stukken heeft kunnen vaststellen. Hetgeen partijen mondeling hebben besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en partijen van mening verschillen over de inhoud van de gesprekken zodat niet kan worden vastgesteld wat daarin aan de orde is gekomen.

Dubbele lasten

4.2 Consumenten hebben allereerst aangevoerd dat de Adviseur hen niet heeft geïnformeerd dat zij na het passeren van de hypotheekakte ook de maandelijkse rente en aflossing van de Geldlening moesten betalen. Consumenten hebben hier geen rekening mee gehouden en voorzien daarom betalingsproblemen. Te meer nu zij geld van familieleden hebben geleend om de eigen middelen van € 75.125,- aan te tonen. Volgens Consumenten had de Adviseur hun meegedeeld dat zij het geld weer konden opnemen nadat de Geldverstrekker de aanvraag voor de Geldlening had goedgekeurd.

4.3 Het standpunt van de Adviseur is dat hij Consumenten heeft geïnformeerd over de dubbele lasten. In dit verband verwijst hij naar de e-mail van 1 mei 2019 (zie overweging 2.4). Tijdens de hoorzitting heeft Consument 1 verklaard dat hij bekend was met de inhoud van de betreffende e-mail. Daarentegen heeft de Adviseur tijdens de hoorzitting verklaard dat hij niet bekend was met het feit dat Consumenten geld van familieleden hadden geleend. Hij ging ervan uit dat het bedrag van € 75.125,- bestond uit eigen middelen van Consumenten en kwam er later pas achter dat het geld was geleend van familie.

4.4 Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie beide partijen gevraagd naar het adviesrapport. Volgens Consument I was er geen adviesrapport opgemaakt. Het standpunt van de Adviseur was dat er wel een adviesrapport is opgesteld. Op de vraag van de Commissie waarom partijen dat adviesrapport niet in deze procedure hebben ingebracht, heeft de Adviseur geantwoord dat daar niet naar is gevraagd. Aan het einde van de hoorzitting heeft de Adviseur één pagina, te weten pagina 46, van het (advies)rapport overgelegd (zie overweging 2.3). Hierop heeft Consument I verklaard dat hij bekend is met deze verklaring.

4.5 De Commissie betreurt het ten zeerste dat zowel Consumenten als de Adviseur het (advies)rapport niet in de procedure hebben gebracht. Nu het (advies)rapport van 9 april 2019 niet door partijen is ingebracht, kan de Commissie niet over het (advies)rapport oordelen. Op grond van de stukken die wel in de procedure zijn gebracht constateert de Commissie dat Consumenten op 10 april 2019 hebben verklaard dat zij het advies van de Adviseur hebben ontvangen, er kennis van hebben genomen en met het advies instemmen. Uit de e-mail van 1 mei 2019, waar Consumenten ook mee bekend zijn, leidt de Commissie af dat de Adviseur Consumenten heeft gewezen op de omstandigheid dat voor de dubbele lasten tot 3 maanden na oplevering, aldus 20 maanden, een bedrag van € 13.725,- aan eigen middelen moet worden aangetoond. Volgens de Adviseur zijn dit de lasten van de eigen woning van Consumenten voor 20 maanden. Ook leidt de Commissie uit Offerte 1, in het bijzonder het aflossingsschema, af dat Consumenten in jaar 1 van de Geldlening al rente en aflossing moeten betalen en dat zij over het geld uit het bouwdepot dat zij niet hebben opgenomen rente ontvangen. Consumenten hebben daarentegen op geen enkele manier aangetoond dat de Adviseur hen niet of anders heeft geïnformeerd over het betalen van de maandelijkse rente en aflossing van de Geldlening vanaf passeerdatum van de hypotheekakte. De Commissie kan Consumenten daarom op dit punt niet volgen.

De totale leensom en de rentetarieven

4.6 Consumenten hebben verder gesteld dat zij door het handelen van de Adviseur een geldlening hebben gekregen met een totale leensom van € 414.700,-. Dit is niet wat zij wilden. Volgens Consumenten hebben zij, gelet op de schuld-marktwaardeverhouding van 60%, vanaf het begin van het adviestraject aangegeven dat zij een totale leensom van € 414.000,- wilden. De Adviseur heeft op eigen initiatief de totale leensom op het document Hypotheek Uitgangspunten gesteld op € 419.000,-. Door toedoen van de Adviseur stond er op de hypotheekakte, die is verleden, dat de Geldverstrekker een lening heeft verstrekt van € 414.700,- en zijn de rentetarieven van Offerte I van toepassing op de Geldlening.

4.7 De Commissie overweegt op dit punt als volgt. Uit de e-mail van 1 mei 2019 (zie overweging 2.4) en de Whatsapp berichten van 5 mei 2019 (zie overweging 2.5) leidt de Commissie af dat partijen met elkaar hebben gecorrespondeerd over de offerte en de hoogte van de leensom. Hieruit is ook op te maken dat Consumenten zich conformeren aan de omstandigheid dat de Bank minder aan hen wil lenen. Consumenten kunnen daarom niet in hun stelling worden gevolgd dat zij vanaf het begin van het adviestraject al hebben aangegeven dat zij € 414.000,- wilden lenen. Bovendien hebben zij het document Hypotheek Uitgangspunten met daarin de leensom van € 419.000,-- voor akkoord getekend.

4.8 De Adviseur heeft, tijdens de hoorzitting, verklaard dat hij heeft geprobeerd om de schuld-marktwaardeverhouding terug te brengen naar 60% door de Geldverstrekker te vragen om een nieuwe offerte, aldus Offerte 2, uit te brengen met een totale leensom van € 414.000,-. Door drukte heeft de Geldverstrekker Offerte 2 pas op 28 mei 2019 uitgebracht waardoor de Adviseur deze op 28 mei 2019 om 17.08 uur per e-mail naar Consumenten heeft gestuurd.

4.9 Zoals in 4.4 en 4.5 is overwogen heeft de Commissie geconstateerd dat zij niet beschikt over het gehele (advies)rapport. Daarnaast blijkt uit het klachtdossier dat partijen diverse gesprekken over de telefoon hebben gevoerd. Gelet hierop en hetgeen in 4.1 is overwogen, is het voor de Commissie niet mogelijk om verder vast te stellen hoe de communicatie ten aanzien van de schuld-marktwaardeverhouding en de leensom is verlopen.

4.10 Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie de Adviseur gevraagd naar de verschillende rentetarieven in Offerte 1 en Offerte 2. Hierop heeft de Adviseur verklaard dat de rentetarieven verschillen doordat de schuld-marktwaardeverhouding in Offerte 2 60% is terwijl de schuld-marktwaardeverhouding in Offerte 1 meer dan 60% is. Vervolgens heeft de Adviseur onweersproken gesteld dat Consumenten na het passeren van de hypotheekakte een bedrag van € 700,- op de Geldlening konden aflossen, om de schuld-marktwaardeverhouding van de Geldlening terug te brengen naar 60% zodat de Geldverstrekker de rentetarieven van Offerte 2 kan hanteren. Mogelijk is de schuld-marktwaardeverhouding intussen door de periodieke aflossingen al gedaald naar 60% of daaronder. Consumenten kunnen dit, volgens de Adviseur, nagaan bij de Geld-verstrekker.

4.11 Dat de Geldverstrekker de rentetarieven na (een) aflossing(en) kan aanpassen blijkt ook uit de offerte, zie overweging 2.7. Bovendien staat in Offerte 2 vermeld dat Offerte 1 komt te vervallen door het uitbrengen van Offerte 2.

Naar het oordeel van de Commissie hadden Consumenten door aflossing van een bedrag van € 700,- de schuld-marktwaardeverhouding kunnen terugbrengen naar 60% zodat de rentetarieven konden worden aangepast naar Offerte 2. Nu aan Consumenten een geldlening is verstrekt van € 414.700,-, ligt het ook op de weg van Consumenten om de Geldlening met een bedrag van € 700,- af te lossen. Ten overvloede wil de Commissie opmerken dat zij het zeer aannemelijk acht dat de schuld-marktwaarde-verhouding inmiddels door de periodieke aflossingen is gedaald naar 60%. Uit het aflossingsschema van Offerte 1 is immers af te leiden dat Consumenten per jaar een bedrag van € 3.677,- betalen aan aflossing.

4.12 Consumenten hebben verder nog gesteld dat een medewerker van de Geldverstrekker in een telefoongesprek aan hen heeft bevestigd dat de rentetarieven van de Geldlening te allen tijde aangepast kunnen worden naar de marktrente. Zelfs achteraf nadat het document Hypotheek Uitgangspunten en nadat een offerte is ondertekend. Volgens Consumenten is het daarom onjuist dat de offerterente van de Geldlening, zoals de Adviseur in zijn e-mail van 8 mei 2019 heeft geschreven (zie overweging 2.6), gedurende aanvraagduur niet wijzigt.

4.13 Anders dan Consumenten stellen, is niet gebleken dat de Adviseur hen hierover onjuist heeft geïnformeerd. Door ondertekening van het document Hypotheek Uitgangspunten geven Consumenten aan dat zij willen dat de genoemde rente(s) voor hen wordt/worden gereserveerd. Vervolgens staat in zowel Offerte 1 als Offerte 2 vermeld dat de offerterente, zoals die in de offerte staat vermeld, bij Consumenten in rekening wordt gebracht. Ook als de rente hoger of lager is op de dag van passeren van de hypotheekakte bij de notaris. Hetgeen Consumenten mondeling met de medewerker van de Geldverstrekker hebben besproken kan de Commissie, zoals in 4.1 is overwogen, niet meenemen in haar beoordeling. Consumenten hebben hun standpunt verder niet onderbouwd. De Commissie acht het daarom hoogst onwaarschijnlijk dat de rente op de Geldlening te allen tijde, dus ook nadat het document Hypotheek Uitgangspunten en/of een offerte is ondertekend, kan worden aangepast naar de marktrente.

De hypotheekakte

4.14 Consumenten hebben tot slot nog geklaagd over de totale leensom van € 414.700,- die op de hypotheekakte staat vermeld. Zoals in 4.6 is overwogen heeft de Geldverstrekker dit bedrag ook daadwerkelijk aan Consumenten geleend. Het is de Commissie daarom niet gebleken dat de hypotheekakte zou moeten worden aangepast. Immers dit is de initiële hoofdsom die gedurende de looptijd van de geldleningen (deels) wordt afgelost.

4.15 Hiervoor is gebleken dat de verschillende klachtonderdelen niet slagen.

Consumenten hebben nog opmerkingen gemaakt over niet tijdige ontvangst van kopieën van door hen ondertekende stukken. Die stukken hebben zij in elk geval in de loop van deze procedure ontvangen. Nu zij daaraan geen vordering verbinden, gaat de Commissie daaraan verder voorbij. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten. Er is dan ook geen aanleiding de factuur van Adviseur met € 1.000,- te verlagen. De vorderingen van Consumenten zullen daarom 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 40 van het Reglement.