Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-257
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Zorgeloosch B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 19 april 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Consument onderbouwt dit door te stellen dat zijn doel zo laag mogelijke maandlasten was, echter zijn de daadwerkelijke lasten hoger dan was voorgerekend. Daarnaast is de doorlooptijd en reactietijd bij Aangeslotene erg lang en neemt Aangeslotene geen verantwoordelijkheid. Aangeslotene heeft gemotiveerd verweer gevoerd, echter heeft erkend dat de hypothecaire geldlening drie maanden eerder tot stand had kunnen komen. In dit licht oordeelt de Commissie dat Aangeslotene de door Consument gedurende drie maanden te veel betaalde rente dient te vergoeden, alsmede de factuur dient te verlagen. De overige vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in 1995 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de [naam pensioenfonds], een rechtsvoorganger van [naam Geldverstrekker] (hierna te noemen: de Geldverstrekker), waaraan een verzekering bij [naam verzekeraar] was gekoppeld en die was verpand aan de Geldverstrekker. De hypothecaire maandlasten van Consument bedroegen € 689,35 (inclusief verzekeringen € 810,00). In 2016 wenste Consument zijn maandlasten te verlagen teneinde zijn zoon financieel te steunen in de bekostiging van zijn studie en heeft ten behoeve hiervan Aangeslotene benaderd.

2.2 Op 16 september 2016 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen partijen. De besproken zaken zijn door Aangeslotene per e-mail aan Consument bevestigd.

2.3 Op 10 oktober 2016 heeft Consument Aangeslotene verzocht om een overzicht, waarbij het uitgangspunt een rentevastperiode van 20 jaar en een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar is en waarbij geen notaris- en taxatiekosten worden meegenomen. Ook heeft Consument aanvullende vragen gesteld.

2.4 Op 11 oktober 2016 heeft Aangeslotene een overzicht hypotheeklasten aan Consument verstrekt. In dit overzicht zijn meerdere opties opgenomen. In het geval een volledig aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 10 jaar zou worden afgesloten, zou de rente 1,89% bedragen, hetgeen zou resulteren in een hypothecaire maandlast van € 264,00. In het geval werd uitgegaan van een rentevastperiode van 20 jaar, dan zou een rente van 2,54% verschuldigd zijn, overeenkomend met een maandlast van € 344,00. Indien werd gekozen voor een constructie van 50% aflossingsvrij en 50% annuïteit met een rentevastperiode van 10 jaar voor beide leningdelen, dan zou de maandlast € 410,00 bedragen. In het geval van deze constructie en een rentevastperiode van 20 jaar per leningdeel, zou de maandlast € 474,00 bedragen.

2.5 Op 27 oktober 2016 heeft Consument een opdrachtbevestiging ondertekend, waardoor is overeengekomen dat Aangeslotene werkzaamheden zal verrichten met betrekking tot het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Consument is voor deze werkzaamheden een vergoeding van € 2.995,00 aan Aangeslotene verschuldigd. Op de overeenkomst van opdracht zijn de Algemene Voorwaarden van Aangeslotene van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**Artikel 6 Vergoeding***
> *1. Voor de dienstverlening is cliënt aan Zorgeloosch een vergoeding verschuldigd overeenkomstig de bij Zorgeloosch gebruikelijke tarieven, berekeningsmethodieken en werkwijzen, zoals aan cliënt nader bekend is en/of zal worden gemaakt. (…)*
>
> ***Artikel 12 tarief en betaalwijze***
> *(…)*
> *4. Een getekende opdracht verplicht cliënt tot betaling. (…)"*

2.6 Consument heeft Aangeslotene op 2 november 2016 per e-mail bericht dat hij een rentevastperiode van 20 jaar wenst en een constructie van 50% aflossingsvrij en 50% annuïteit. De hypothecaire maandlast zou hiermee € 474,00 bedragen.

2.7 Op 27 november 2016 heeft Aangeslotene Consument per e-mail bericht dat de bestaande hypothecaire geldlening van Consument een [hypotheekproduct] betreft, ten aanzien waarvan de Geldverstrekker een ander beleid hanteert. Daarnaast heeft Aangeslotene gesteld dat het inkomen van Consument onduidelijk is en dat hij, als ZZP'er, de geconsolideerde jaarcijfers en belastingaangiften van de laatste drie jaren diende over te leggen. Tot slot had de Geldverstrekker aan Aangeslotene te kennen gegeven dat zij niet zonder meer haar medewerking zou verlenen aan de afkoop van de verzekeringen.

2.8 Op 2 december 2016 heeft Aangeslotene Consument per e-mail bericht dat zij in gesprek was getreden met de Geldverstrekker:

> *"(…) Het is mogelijk om het traject in 2 stappen te doorlopen. Eerst vragen we een omzetting van aflosvorm aan met saldering van één polis. Hierna pakken we als tweede stap een tussentijdse renteaanpassing met de boete. Hiervoor kunnen we de tweede polis gebruiken.*
> *We kunnen namelijk niet de hypotheek verhogen onder het [naam pensioenfonds] label, de inschrijving laat dit niet toe. Vandaar deze constructie. Ook zal er anders getaxeerd moeten worden, wat niet de bedoeling is.*
> *Er zal geen inkomenstoets plaatsvinden, goed nieuws. Wel zijn de tarieven van [naam pensioenfonds] van toepassing. {Geldverstrekker} rekent in totaal € 300 omzettingskosten."*

2.9 Op 13 december 2016 heeft Aangeslotene Consument per e-mail laten weten dat zij niet verwachtte dat de hypothecaire geldlening in 2016 zou worden gefinaliseerd. In reactie hierop heeft Consument Aangeslotene bericht:

> *"(…) Spijtig om te horen dat het dit jaar waarschijnlijk niet lukt. Wij hopen z.s.m. een bericht van {de Geldverstrekker} te mogen ontvangen. Kan jij wel aangeven wat de rentepercentages worden bij een looptijd van 20 jaar 50% Aflossingsvrij en 50% Annuiteiten?"*

2.10 Op 23 januari 2017 heeft de Geldverstrekker de offerte voor de eerste stap uitgebracht. Consument heeft de offerte voor akkoord ondertekend, waardoor de omzetting van de aflosvorm werd gerealiseerd.

2.11 Op 8 februari 2017 heeft de Geldverstrekker aan Consument een offerte voor de tweede stap uitgebracht. Deze offerte bevatte echter nog onjuistheden en is door Consument niet ondertekend.

2.12 Op 4 april 2017 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij een nieuwe aanvraag had ingediend bij de Geldverstrekker, maar dat Consument ten behoeve hiervan nog een document diende te ondertekenen. Het document is door Aangeslotene op 6 april 2017 aan Consument toegestuurd, die het dezelfde dag heeft ondertekend en retour heeft gezonden. De aanvraag is op 7 april 2017 door Aangeslotene nogmaals ingediend bij de Geldverstrekker.

2.13 Op 16 mei 2017 heeft de Geldverstrekker de hypotheekofferte aan Consument doen toekomen. Consument heeft geconstateerd dat ook hierin onjuistheden zaten, zoals de verrekening van de opgebouwde waarde van de verzekering ten aanzien van het verkeerde leningdeel. Op 6 juni 2017 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij opnieuw een offerte zou aanvragen bij de Geldverstrekker.

2.14 In juni 2017 heeft Consument rechtstreeks contact gezocht met de Geldverstrekker en de verzekeraar, vanwege de lange doorlooptijd bij Aangeslotene.

2.15 Op 16 juni 2017 heeft de Geldverstrekker de nieuwe hypotheekofferte (rechtstreeks) aan Consument uitgebracht en een kopie aan Aangeslotene verzonden. Aangeslotene heeft Consument op 20 juni 2017 bericht dat zij de nieuwe offerte had ontvangen en dat de adviseur van Aangeslotene nog een afspraak met Consument zou maken. Op 26 juni 2017 heeft de adviseur per e-mail opgemerkt dat hij nog niets van Consument had vernomen en dat de offerte uiterlijk 1 juli 2017 aan de Geldverstrekker moest zijn verstuurd.

Consument had echter de offerte op 17 juni 2017 reeds ondertekend en aan de Geldverstrekker retour gezonden.

Hierdoor is een hypothecaire geldlening tot stand gekomen en bedraagt de nieuwe maandlast van Consument € 430,83.

2.16 Consument heeft de factuur van Aangeslotene van € 2.995,00 tot op heden niet voldaan. Aangeslotene heeft ter zitting voorgesteld om de factuur kwijt te schelden teneinde tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen, echter heeft Consument dit voorstel niet geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een totaal schadebedrag van € 42.900,00 bestaande uit de volgende elementen:
- extra kosten van de Geldverstrekker à € 150,00;
- meer betaalde maandpremie als gevolg van de gewijzigde afhandeling, over de periode januari 2017 tot en met juli 2017 à € 3.625,00;
- de factuur van Aangeslotene van € 2.995,00;
- door Consument gemaakte uren ten behoeve van het indienen van de klacht waarbij is uitgegaan van 91 uur à € 73,00 per uur vermeerderd met misgelopen uren, derhalve totaal € 7.450,00;
- misgelopen hypotheekrenteaftrek (boete) in 2016 ten behoeve van de studie van de zoon van Consument à € 8.760,00;
- misgelopen maandlasten in verband met het onjuiste advies, uitgaande van het verschil in maandlasten (€ 430,00 dat Consument nu verschuldigd is en € 264,00 dat in eerste instantie was berekend) over een periode van 10 jaar, derhalve totaal € 19.920,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe een veelheid van argumenten aangevoerd. De Commissie vat deze argumenten, met het oog op de leesbaarheid van deze uitspraak, als volgt samen:
- Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening van de adviseur. De adviseur was pas sinds 1 september 2016 in dienst bij Aangeslotene en had de functie Financieel echtscheidingsspecialist. De adviseur was dus geen hypotheekspecialist en had weinig ervaring. De adviseur heeft nagelaten om gespreksverslagen van alle gesprekken te maken, zijn reactietijd was erg lang en hij heeft fouten van de Geldverstrekker over het hoofd gezien, terwijl deze Consument wel zijn opgevallen. Ook de afhandeling van de interne klachtenprocedure voldeed niet aan de verwachtingen van Consument;
- Aangeslotene heeft op 11 oktober 2016 een berekening gemaakt van de nieuwe hypothecaire maandlasten, waarbij is uitgegaan van een rentepercentage van 1,89%. De maandlasten zouden derhalve € 264,00 bedragen. Later is echter gebleken dat Consument hiervoor nooit in aanmerking zou zijn gekomen, omdat hij een [hypotheekproduct] had.

Consument heeft vanaf het eerste gesprek aangegeven dat hij een [hypotheekproduct] had. Aangeslotene heeft hier pas na 2,5 maanden iets mee gedaan. Alhoewel Aangeslotene hem dit maandbedrag niet had toegezegd, was de verwachting bij Consument wel gewekt;
- Aangeslotene was vaak documenten kwijt, waardoor Consument deze opnieuw moest aanleveren. Bovendien stelt Aangeslotene dat het inkomen van Consument onzeker was, terwijl dit vanaf het begin aangetoond kon worden. Aangeslotene neemt daarnaast geen verantwoordelijkheid en verwijst steeds naar de Geldverstrekker. Consument heeft echter louter positieve ervaringen met de Geldverstrekker en kan zich niet voorstellen dat alle vertragingen te wijten zijn aan de Geldverstrekker;
- Aangeslotene heeft op 8 november 2016 nog laten weten dat hij ervan uitgaat dat de hypothecaire geldlening nog in 2016 zal worden gefinaliseerd. Pas op 13 december 2016 bleek dat deze termijn niet haalbaar was;
- een van de stappen van de omzetting was niet goed verwerkt. Consument heeft dit zelf bij Aangeslotene moeten aankaarten, omdat de fout niet door Aangeslotene was opgemerkt;
- Consument heeft op 16 juni 2017 – zonder tussenkomst van Aangeslotene – de hypotheekofferte van de Geldverstrekker ondertekend en retour gezonden. Pas op 20 juni 2017 ontving Consument van Aangeslotene het bericht dat de offerte klaar stond en dat de adviseur contact met hem zou opnemen. De adviseur heeft pas op 26 juni 2017 contact opgenomen en de verantwoordelijkheid bij Consument gelegd, terwijl Consument in afwachting was van de berichtgeving van de adviseur. Los daarvan had Consument de offerte al ondertekend. Door de handelwijze van de adviseur is dus veel tijd verloren gegaan.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- het traject met betrekking tot de hypotheekaanvraag heeft inderdaad lang geduurd, maar dit is grotendeels te wijten aan de doorlooptijd bij en fouten gemaakt door de Geldverstrekker. Daarnaast was de werkdruk niet alleen bij de Geldverstrekker maar ook bij Aangeslotene hoog, waardoor Consument soms een paar dagen op een reactie heeft moeten wachten. Aangeslotene biedt hiervoor haar excuses aan;
- Aangeslotene heeft in het overzicht hypotheeklasten van 11 oktober 2016 een maandbedrag van € 264,00 genoemd. Dit bedrag was echter gebaseerd op een 100% aflossingsvrije lening en er had nog geen dossieropbouw plaatsgevonden. Er was bovendien nog geen keuze gemaakt voor een rentevastperiode. Dat Consument geen recht had op een rente van 1,89% en dus een maandtermijn van € 264,00 is in een vroeg stadium aan hem kenbaar gemaakt;
- later bleek dat de Geldverstrekker geen 100% aflossingsvrije lening wilde verstrekken in geval van een [hypotheekproduct]. Dit kan niet aan Aangeslotene worden toegerekend;
- uit het overzicht hypotheeklasten van 11 oktober 2016 blijkt ook dat de maandlast € 474,00 zal kunnen bedragen, indien zou worden gekozen voor een constructie van 50% aflossingsvrij en 50% annuïtair met een rentevastperiode van 20 jaar. Dit is later door verlaging van het rentepercentage door de Geldverstrekker bijgesteld naar € 430,83, echter had Consument ook akkoord gegeven voor het bedrag van € 474,00;

- Aangeslotene heeft op 2 december 2016 aan Consument te kennen gegeven dat een zo laag mogelijke maandlast alleen bereikt kon worden door het traject in twee stappen te doorlopen. Consument had toen al kunnen weten dat het niet mogelijk is om de hypothecaire geldlening in 2016 te finaliseren.
  Aangeslotene heeft dit op 13 december 2016 aan Consument bevestigd. Consument was hiervan dus op de hoogte en heeft hiertegen niet geprotesteerd;
- de hypotheekofferte van 16 juni 2017 was door Aangeslotene in april, mei en juni 2017 aangevraagd. Dat Consument vier dagen ervoor contact heeft opgenomen met de Geldverstrekker staat daar los van en dat de offerte rond die datum is uitgebracht berust op toeval. Dat Consument de hypothecaire geldlening zelf wel in vier dagen kon regelen is dus niet correct. Aangeslotene is bijna zes maanden met de offerte bezig geweest. Doordat de Geldverstrekker tot tweemaal toe een fout had gemaakt, moest de offerte opnieuw worden aangevraagd. In het meest gunstige geval had de hypothecaire geldlening in april 2017 gefinaliseerd kunnen worden;
- Aangeslotene betwist de (hoogte van de) door Consument gevorderde schade. In feite is sprake van een financieel voordeel, nu de huidige hypotheeklasten lager zijn dan de maandlasten van de oude hypothecaire geldlening.

4 Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie overweegt in dit verband als volgt.

Zorgplicht

4.2 De Commissie stelt vast dat op 27 oktober 2016 tussen partijen een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient Aangeslotene de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NL 2003,375). Het uitgangspunt is dat Aangeslotene aansprakelijk is voor de negatieve gevolgen van het gegeven advies, indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur een dergelijk advies niet zou hebben gegeven. In verband daarmee is Aangeslotene ertoe gehouden om voldoende duidelijke en juiste informatie te verstrekken, waardoor Consument in de gelegenheid wordt gesteld om een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken en zelfstandig een beslissing te nemen om het gegeven advies al dan niet op te volgen.

4.3 Consument heeft gesteld dat zijn doel was om de maandlasten zo laag mogelijk te houden. Aangeslotene heeft hem in oktober 2016 een berekening voorgelegd waaruit een hypothecaire maandlast van € 264,00 blijkt. De hypotheekofferte die Consument in juni 2017 heeft ondertekend vermeldde echter een maandtermijn van € 430,83. Aangeslotene heeft zich verweerd door te stellen dat de berekening is gemaakt in het intakegesprek en dat in het overzicht hypotheeklasten meerdere berekeningen zijn opgenomen, afhankelijk van de te kiezen hypotheekvorm en de rentevastperiodes.

4.4 Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie dat Consument geen rechten kon ontlenen aan de berekening van Aangeslotene. Deze berekening was immers gemaakt in de oriënterende fase.

Van een aanbod van de Geldverstrekker was geen sprake, noch heeft de Geldverstrekker een hypotheekofferte uitgebracht, laat staan dat Consument deze heeft ondertekend, waarin een rente van 1,89% is opgenomen. Het uitgangspunt van de berekening op basis van de rente van 1.89% was een 100% aflossingsvrije hypothecaire geldlening met een rentevastperiode van 10 jaar, waarvan in november 2016 al vaststond dat dit door het interne beleid van de Geldverstrekker niet tot de mogelijkheden behoorde.

4.5 Overigens merkt de Commissie op dat Consument op 2 november 2016 aan Aangeslotene te kennen heeft gegeven dat hij een rentevastperiode van 20 jaar wenste met een 50% aflossingsvrij leningdeel en een 50% annuïtair leningdeel. Uit het overzicht hypotheeklasten van 11 oktober 2016 had Consument kunnen afleiden dat de maandlasten behorend bij deze hypotheekvorm en rentevastperiode € 474,00 zou bedragen. De uiteindelijke maandtermijn bedraagt thans € 430,83.

4.6 Consument wilde zo laag mogelijke maandlasten. De hypothecaire maandlasten zijn met € 258,52 gedaald. Niet is komen vast te staan dat Consument in zijn situatie daadwerkelijk lagere lasten had kunnen hebben, nu de optie van maandlasten van € 264,00 door het interne beleid van de Geldverstrekker niet tot de mogelijkheden behoorde en dit reeds in een vroeg stadium bij hem bekend was. De hypothecaire geldlening is uiteindelijk pas in juli 2017 tot stand gekomen. Consument had dan ook geen recht op de rente van 1,89% en kon er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij dit zonder meer zou krijgen.

Dienstverlening van Aangeslotene

4.7 Consument heeft gesteld dat hij zeer ontevreden is over de dienstverlening en handelwijze van Aangeslotene, onder andere vanwege de lange doorlooptijden, trage reactietijd en het afschuiven van verantwoordelijkheden. Aangeslotene heeft zich verweerd door te stellen dat een deel van de vertragingen te wijten is aan de Geldverstrekker en dat dit dus buiten haar macht lag.

4.8 De Commissie merkt op dat Aangeslotene heeft erkend dat het totale traject lang heeft geduurd en dat zij ter zitting heeft aangegeven dat de hypothecaire geldlening in april 2017 gefinaliseerd had kunnen worden. De Commissie begrijpt dat het aanvraagtraject tot veel frustratie en onbegrip aan de zijde van Consument heeft geleid en kan zich voorstellen dat de lange reactietijd en het opnieuw moeten aanleveren van documenten door hem als vervelend en onprofessioneel is ervaren.

4.9 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene, in overleg met de Geldverstrekker, Consument op 2 december 2016 heeft geïnformeerd dat de laagste maandlasten kunnen worden bereikt door het aanvraagtraject in twee stappen te doorlopen. Consument is hiermee akkoord gegaan, waarna Aangeslotene de aanvraag voor de eerste stap in gang heeft gezet. De Geldverstrekker heeft 23 januari 2017 de eerste offerte uitgebracht, die door Consument voor akkoord is ondertekend.

Aangeslotene heeft hierna de aanvraag voor de tweede stap in gang gezet. De offertes die de Geldverstrekker op 8 februari en 16 mei 2016 heeft uitgebracht, bleken echter onjuistheden te bevatten, waardoor deze niet voor akkoord getekend konden worden. Niet kan worden vastgesteld dat Aangeslotene hiervoor verantwoordelijk is.

4.10 Alhoewel de reactietijd van Aangeslotene niet altijd adequaat was en de door de Geldverstrekker opgestelde hypotheekoffertes niet foutloos waren, kan niet worden geconcludeerd dat sprake is geweest van een slecht advies, zoals bedoeld in overweging 4.2 van deze uitspraak. Aangeslotene heeft echter toegegeven dat de hypothecaire geldlening in april 2017 gefinaliseerd had kunnen worden en heeft teneinde tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen ter zitting voorgesteld dat de factuur wordt kwijtgescholden. Consument heeft dit voorstel niet geaccepteerd, waardoor hieraan geen rechten meer kunnen worden ontleend.

4.11 Nu de hypothecaire geldlening naar de mening van Aangeslotene in april 2017 tot stand had kunnen komen, verbindt de Commissie hieraan de conclusie dat Consument in de maanden april, mei en juni 2017 in totaal € 775,56 te veel rente heeft betaald. Dit bedrag is gebaseerd op het verschil tussen het oude hypotheekbedrag van € 689,35 en het nieuwe hypotheekbedrag van € 430,83 over een periode van drie maanden.

4.12 Het is naar het oordeel van de Commissie onder de hiervoor genoemde omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar om de volledige factuur van € 2.995,00 gestand te houden. Aangeslotene dient daarom een deel van de advieskosten voor haar rekening te nemen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op € 1.497,50. De factuur dient derhalve met dit bedrag te worden verlaagd.

4.13 Met inachtneming van hetgeen is geoordeeld in overwegingen 4.11 en 4.12 concludeert de Commissie dat de factuur gematigd dient te worden naar € 1.497,50. Daarnaast dient Aangeslotene een bedrag van € 775,56 te vergoeden aan Consument.

Overige schade

4.14 Ten aanzien van de vordering van Consument tot vergoeding van de kosten van de Geldverstrekker à € 150,00, oordeelt de Commissie dat deze kosten inherent zijn aan de gekozen constructie, te weten het doorlopen van het traject in twee stappen. Op 2 december 2016 heeft Aangeslotene Consument bericht dat de kosten € 300,00 zullen bedragen (€ 150,00 per stap). Dit zijn kosten die door de Geldverstrekker in rekening zijn gebracht en waartegen Consument (destijds) geen bezwaar heeft gemaakt. Deze kosten komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

4.15 Consument heeft tevens de door hem aan de klacht bestede uren gevorderd, uitgaande van een bedrag van € 73,00 per uur. De Commissie heeft reeds ter zitting te kennen gegeven dat dergelijke kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, nu deze inherent zijn aan het indienen en voortzetten van de klachtprocedure.

4.16 Ten aanzien van de door Consument gevorderde misgelopen hypotheekrenteaftrek (boete) in 2016 ten behoeve van de studie van de zoon van Consument à € 8.760,00, oordeelt de Commissie dat op grond van de stukken niet is vast te stellen waarop dit bedrag is gebaseerd, en of enig verband tussen het een en ander bestaat. Ondanks dat Consument in de gelegenheid is gesteld om dit bij repliek te onderbouwen, heeft hij niet aan dit verzoek voldaan. Dit bedrag kan daarom niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Conclusie

4.17 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en Consument slecht heeft geadviseerd. Niettemin had de geldlening wel al in april 2017 tot stand hebben kunnen komen. De Commissie acht het op grond van maatstaven van redelijkheid en billijkheid redelijk dat de factuur van Aangeslotene ter hoogte van € 2.995,00 wordt gematigd naar € 1.497,50. Daarnaast dient Aangeslotene een bedrag van € 775,56 aan Consument te voldoen.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is en dat Aangeslotene de factuur dient te matigen naar € 1.497,50.

Daarnaast beslist de Commissie dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 775,56 aan Consument dient te voldoen.

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 40 van het Reglement.