Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0064
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Assurantiekantoor Den Otter B.V., gevestigd te Bruchem, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 2 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies; klachtplicht; verjaring; schending zorgplicht adviseur. Het beroep van de adviseur op de schending van de klachtplicht en op verjaring wijst de commissie af. De klacht is dus behandelbaar. Aan de hand van het dossier is echter niet vast te stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde mr. A. van Eijsden.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 oktober 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam directeur] (directeur) en de heer [naam adviseur] (adviseur) die via een digitale verbinding aan de zitting deelnam. De adviseur werd vertegenwoordigd door de hiervoor onder 1.2 genoemde gemachtigde.

1.4 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar (inmiddels overleden) echtgenoot hebben in 2015 na advies en bemiddeling van de adviseur op hun destijds onbelaste woning een vaste hypothecaire geldlening afgesloten voor een bedrag van € 182.500,- tegen een 10 jaars vaste rente van 3,24%.

2.2 Op het *'Opdrachtformulier hypotheekadvies'* staat dat voor het advies en de bemiddeling van de adviseur € 1.500,- is betaald. Verder is op dit formulier aangekruist geen abonnement voor nazorg af te sluiten.

2.3 Van de twee in juli 2014 met de medewerker van de adviseur gevoerde gesprekken zijn gespreksverslagen overgelegd. In het verslag van het eerste gesprek staat dat vanaf januari 2015 geen lijfrente meer uitgekeerd wordt en de wens is dezelfde levens-standaard te behouden. Verder staat er in het verslag: "*De vraag is om te bepalen wat per januari 2015 maximaal mogelijk is aan hypotheek en dus als buffer (spaargeld) te creëren*" .

2.4 Over het tweede (telefonische) gesprek staat in het verslag:

'(…) Gemeld dat:
(…)
Bedrag rond de € 180.000,00 hypotheek is te realiseren.
Bij een rente op dit moment (10 jaar vast geen NHG, tot 50% EW) van 3,64% bij € 180.000,00 uitga van een bruto maand groot € 550,00.
Dit bedrag op een spaarrente of lijfrente natuurlijk nog rendement oplevert.
Met dit bedrag de gewenste € 1.000,00 per maand oplevert gedurende de gewenste 15 jaar.
(…)
[naam consument] *begrijpt het verhaal, vindt het maandbedrag wel hoog, gezegd dat we ook deel kunnen doen, bv. € 100.000 en dan over 10 jaar weer kijken, maar risico dat regels veranderen/aanscherpen.*
Ze gaat nadenken wat wijsheid is en wat ze willen en in oktober/november gaan ze samen met [naam echtgenoot] en mij definitieve keuzes maken.(…)"

2.5 De adviseur heeft het destijds opgestelde adviesrapport (waarop staat "*Printdatum: dinsdag 11 november 2014")* overgelegd. In dit rapport staat als wens van de consument het consumptief aflossingsvrij lenen van € 180.000,-.

Over de geadviseerde oplossing staat er in het rapport:

"Motivatie voor Aflossingsvrije hypotheek Box III Opeetconstructie. Heer en mevrouw [naam] *hebben geen kinderen en willen lekker genieten. Ze willen deel van het huis opeten en lekker op vakantie gaan en lekker leven. Op basis van het Ouderdomspensioen en AOW en stuk AOW* [naam echtgenoot] *blijkt dat gevraagde hypotheek in box III goed haalbaar is.*
Men wil 10 jaar rente vast, en het bedrag in 10 jaar opnemen zelf.(…)"

2.6 De (medewerker van de) adviseur mailde de consument in 2018 naar aanleiding van haar vraag over de betalen van de hypotheekrente en de ontvangen spaarrente:

"(…) ***Betreffende de hypotheek****: ik snap jouw frustratie.*
(…)
Als we op dit moment deze hypotheek met deze rente helemaal willen aflossen bedraagt de boeterente rond € 9.600,00. (…)
Stel we blijven dan bij Regiobank dan is de rente voor 10 jaar vast momenteel 2,07%. De besparing is dan € 12.812,00. (…)
Alleen is de vraag: weegt deze besparing op tegen de boete van € 9.600,00?
(…)
Ik kan zelfs de hypotheek oversluiten naar een andere partij, tegen een rente van 10 jaar vast van 1,94%. Maar dan krijg je naast de boete te maken met extra kosten (…).
Conclusie:
De rente kan (een stuk) lager, maar weegt dit op tegen alle kosten? Wel weegt dit tegen elkaar op, maar voldoende voor het gevoel?
We kunnen ook toch nog een tijdje wachten en hopen dat de rente laag blijft, en dat is wel de verwachting. Want des te dichter we bij de rente verlengingsdatum van 1 februari 2025 komen des te lager wordt het boetebedrag bij gelijkblijvende rente.
Graag hoor ik van je of het verhaal duidelijk is en of je nu toch actie wil ondernemen? Want dan kom ik graag een keer langs. Ik wacht je reactie af.(…)"

2.7 De consument mailde de medewerker van de adviseur hierop op 4 december 2018:

"(…) Je verhaal kan ik wel een beetje volgen, maar van de belastingtechnische consequenties snap ik niet veel. Is een gedeeltelijke aflossing slim? Ik heb tot nu toe minder ingeteerd dan verwacht, maar wil voldoende armslag houden voor pech aan het huis, vakanties en steeds meer hulp. (…)"

2.8 De adviseur heeft een telefoonnotitie van zijn medewerker overgelegd van 4 december 2018 waarin staat:

"(…) Mail terug van [naam consument], *haar terug gebeld.*

Afgespro[ken] *om nu niks te doen, want maandlast is wel behapbaar, [m]aar beetje zonde om lage rente op spaargeld, uitgelegd dat ze wel kan/mag aflossen, b.c. aflossen tot rest schuld € 100.000 is, dan gaat bruto maandlast van € 492,75 naar € 270,83. Maar dat betekent dat de buffer met de helft slinkt.*
Als ze dan tekort komt op gegeven moment (pech huis, hulp, vakanties) dan zal er een verhoging hypotheek moeten komen, kan wel op inkomen, goed pensioen, maar dan moet er van alles gebeuren, uitgelegd, snapt ze. Dat wil ze NIET.
Afgesproken dat we nu NIKS doen, en beloofd dat ik 2 x per jaar kort kijk naar mogelijkheden/ situatie op dat moment. Taak erin gezet voor eind juni/begin juli...(…)".

2.9 In 2020 heeft de consument zich in haar mail (4 december 2020) beklaagd over het destijds gegeven advies en de daarop gevolgde contacten. In het antwoord van de adviseur hierop van 18 december 2020 staat:

"(…) *Waar het gaat om hypotheken zijn wij niet gebonden aan Regiobank en wordt ook minder dan 5% van de gevallen een hypotheek van Regioban geadviseerd.*
(…)
In 2016 en in 2018 heeft u contact gehad met [naam medewerker adviseur] *omdat u op de spaarrekening aanzienlijk minder rente kreeg dan u aan hypotheekrente moest betalen.*
(…)
In 2018 is na een mailwisseling over volledig aflossen en eventueel oversluiten naar een andere geldverstrekker ook gesproken over het gedeeltelijk aflossen. (…)Volgens de notitie in ons systeem heeft u toen aan[ge]*geven dit niet te willen.*

Op dit moment heeft de Rabobank de KeuzePlusHypotheek waarbij je flexibel kunt opnemen. Dit zou op dit moment, in de huidige situatie, een goed passende hypotheekvorm zijn. Ik wil voorstellen een collega hypotheekadviseur naar uw situatie te laten kijken en (uiteraard kosteloos) wat u nu het beste kunt doen om zo voordelig mogelijk uit te komen.(…)"

2.10 De consument mailde de adviseur hierop (20 december 2020):

"*De door jou genoemde hypotheekvorm bij de RABObank zou voor mij inderdaad de juiste hypotheek zijn, ook in 2014. Toen ik* [naam medewerker adviseur] *vroeg naar een hypotheek waarbij je alleen rente betaalt over het opgenomen bedrag zei hij dat die niet meer bestond.*
Ik vertrouwde hem en nam dat aan, ook toen ik later van anderen hoorde dat ik zo'n hypotheek had moeten hebben, dacht ik dat [naam medewerker adviseur] *gelijk had en dat zij zich vergisten. Nu ik me er meer in ben gaan verdiepen zie ik dat de opmerking van* [naam medewerker adviseur] *alleen klopte als hij zou optreden namens de Regiobank, die heeft inderdaad die vorm afgeschaft. In 2016 had ik telefonisch contact met* [naam medewerker adviseur], *hij adviseerde alles te laten zoals het was. In 2018 nam ik contact op per e-mail.*

In tegenstelling tot wat jij zegt heeft hij toen niet gewezen op de mogelijkheid een deel boetevrij af te lossen. Hieronder staat zijn mail met daarboven met mijn reactie. Op die reactie heeft hij niet gereageerd. Omdat het idee dat ik elke maand 492 euro rente betaalde over geld dat ik op de bank had staan steeds meer ging wringen ben ik in 2019 zelf op zoek gegaan naar een oplossing. Zo ontdekte ik dat ik 20 procent kon aflossen en dat deed ik. Intussen besloot ik in overleg met [naam] *een gedeelte van de reserve dan maar uit te geven aan isolatie van de helft van mijn dak zodat ik er in ieder geval nog iets aan had. Dit jaar heb ik afgewacht wat de definitieve kosten daarvan waren en toen opnieuw 20 procent afgelost. Jij stelt dat ik bij een schuld van 100.000 euro 270,83 aan lasten zou hebben. Het merkwaardige is dat ik nu bij een schuld van 101.000 euro volgens een brief van de Regiobank 297 per maand moet betalen. Je gaat in je antwoord niet in op de schade die ik heb geleden door dit verkeerde advies. Tot nu toe heb ik 39.248 euro rente betaald over geld dat ik op de bank had staan. Dat was niet nodig geweest, ik had zelfs het hele dak kunnen laten isoleren. Mij dunkt dat jouw kantoor verantwoordelijk is voor de schade.*
Met de Rabo heb ik contact gehad over overstappen en ze wezen me er op dat ik dan opnieuw notariskosten en hypotheekkosten zou moeten betalen plus een boete aan de Regiobank. Die schade komt er dus nog bovenop."

2.11 De adviseur heeft de consument op 13 januari 2021 gemaild:

"(…)
Een opeethypotheek waarvan maandelijks kan worden opgenomen heeft altijd een variabele rente. Bij een variabele rente mag veel minder geleend worden (omdat gerekend moest worden met 5% rente en niet met de werkelijke rente) en dat was niet de bedoeling.
Een variabele rente kent daarnaast het risico dat de lasten toenemen als de rente stijgt. Dit risico is met een rentevaste periode van 10 jaar afgedekt. Gezien de situatie op dat moment waarbij de rente al aan het dalen was vanaf het einde van de kredietcrisis was een keuze zoals gemaakt is voor 10 jaar vast niet onlogisch. Nu terug kijkend weten we dat de rente alleen maar gedaald is naar een historische laagte record.
(…)".

De klacht en vordering

2.12 De consument heeft na contact met de adviseur over haar gewijzigde inkomenssituatie na pensioen, de adviseur benaderd om (conform zijn voorstel) na afloop van de lopende lijfrentes overleg te plegen. De consument stelde de adviseur toen te hebben verteld over voldoende inkomen te beschikken en een lening te willen waarover alleen rente betaald hoefde te worden over het opgenomen deel van de lening. De adviseur vertelde de consument hierop dat een dergelijk product niet meer bestond. Op advies en na bemiddeling van de adviseur is toen een aflossingsvrije lening afgesloten. Het leenbedrag werd op een spaarrekening gezet. De consument heeft in 2018 na het overlijden van haar echtgenoot weer contact met de adviseur opgenomen.

De eigen buffers waren bijna verbruikt, de spaarrente was flink gedaald terwijl voor de hypotheek hoge rente moest worden betaald. Uit het antwoord van de adviseur in 2018 maakte de consument op dat er geen oplossingen voorhanden waren. In 2019 na bestudering van de voorwaarden van de geldlening ontdekte de consument dat jaarlijks 20% van de lening boetevrij kon worden afgelost; een mogelijkheid waarop de adviseur niet had gewezen en waarvan zij op een gegeven moment gebruik maakte.

2.13 Tijdens een contact met een medewerker van een bank in november 2020 begreep de consument dat de door haar gewenste kredietvorm wél bestond. De consument heeft er toen van afgezien om de lening over te sluiten vanwege de hoogte van de dan te maken kosten. De consument heeft over deze kwestie met de adviseur gemaild hetgeen niet tot een voor haar bevredigend resultaat leidde. De consument heeft hierover (o.m.) geschreven dat zij en de adviseur het niet eens waren over de vraag of het hypotheekadvies juist was.

2.14 Vervolgens diende de consument haar klacht bij Kifid in naar aanleiding van een second opinion over de klacht. De consument stelt destijds geen adviesrapport te hebben ontvangen. De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur haar voor de door haar geleden schade, bestaande uit betaalde en nog te betalen rente, begroot op € 40.000,-, dient te compenseren.

Het verweer

2.15 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 klacht van de consument bestaat uit twee delen. Allereerst klaagt de consument over het in 2014 gegeven advies en de daarop gebaseerde hypotheek. De consument is van mening dat het advies niet passend was en de hypotheek niet op haar wensen aansloot. De consument is van mening dat een krediet geadviseerd had moeten worden omdat dan alleen over het opgenomen leenbedrag rente wordt betaald; een product waarom ze had gevraagd. De consument moet nu over de totale lening -of ze daarvan nu wel of geen gebruik maakt- rente betalen. Hiernaast klaagt de consument erover dat de adviseur haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid om boetevrij af te lossen.

3.2 Voordat de commissie overgaat tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, zal eerst het formele beroep van de adviseur op de niet-behandelbaarheid van de klacht worden beoordeeld. De adviseur voerde namelijk aan dat de consument te laat klaagde. In dit verband wordt toegelicht wat onder de klachtplicht wordt verstaan en of het beroep daarop slaagt.

Klachtplicht

3.3 In de wet[1] is bepaald dat de consument binnen bekwame tijd moet klagen nadat hij het gebrek in de prestatie (het niet doorvoeren van de rentekeuze) heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Volgens de vaste rechtspraak de Hoge Raad[2] dient bij de beantwoording van de vraag of voldaan is aan de in de wet genoemde klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.

3.4 Het beroep van de adviseur op de klachtplicht wordt verworpen. Allereerst omdat niet is gebleken dat het verdedigingsbelang van de adviseur is geschaad. De adviseur is immers in staat gebleken zijn visie op het feitenrelaas te geven en onderliggende stukken uit zijn dossier te overleggen. Dat de adviseur als eerder was geklaagd aanpassingen had kunnen door-voeren, leidt niet tot een andere uitkomst. De consument mocht erop vertrouwen dat er niet gebrekkig gepresteerd was door de adviseur en geen aanleiding bestond om onderzoek te doen naar de deugdelijkheid van de prestatie van de adviseur. De klacht wordt dus inhoudelijk behandeld.

Verjaring

3.5 De adviseur heeft als meest verstrekkend inhoudelijk verweer aangevoerd dat de klacht niet kan worden behandeld omdat de vordering is verjaard. De commissie overweegt als volgt.

3.6 Een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart op grond van de wet[3] door verloop van vijf jaar na de dag, volgende op die waarop de benadeelde (in dit geval de consument) bekend werd met de schade en de aansprakelijke persoon. Volgens vaste rechtspraak over die termijn geldt dat de termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consument voldoende zekerheid heeft verkregen dat zij schade heeft geleden die werd veroorzaakt door de adviseur.[4] Zoals hiervoor ter zake de klachtplicht reeds is overwogen had de consument geen reden te twijfelen aan de deugdelijkheid van het handelen van de adviseur.

---

[1] Zie hiervoor de in de bijlage opgenomen wettekst van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI, NL:HR:2014:3593.
[3] Zie hiervoor de in de bijlage opgenomen wettekst van artikel 3: 310 lid 1 BW.
[4] Zie daarvoor Hoge Raad 31 maart 2017, ECLI:NL:HR: 2017:552, overweging 3.3.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Onder die omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consument pas voldoende zekerheid verkreeg dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de adviseur nadat zij in november 2020 na contact met een medewerker van een bank ontdekte dat een hypothecair krediet wél kon worden verstrekt. Dit betekent dus dat de vordering niet is verjaard.

3.7 De commissie stelt vast dat de klacht is gericht tegen de kwaliteit van het geleverde hypotheekadvies. Het bezwaar van de consument betreft in essentie de leenvorm en de daaraan gekoppelde rentelasten. Voordat de commissie hierop nader ingaat, wordt het juridisch kader geschetst waaraan het handelen van de adviseur wordt getoetst.

Juridisch kader

3.8 Als uitgangspunt geldt dat de adviseur ten opzichte van de consument de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.[5] Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.[6] Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

3.9 Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen.[7] Dit zou anders kunnen zijn als een consument uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie diens wens is.[8] De commissie overweegt als volgt.

---

[5] Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1.
[6] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2012-343 en nr. 2014-411.
[7] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-714.
[8] Zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420.

3.10 De commissie stelt vast dat vanwege de aanstaande afloop van de lijfrente uitkeringen van de consument contact is geweest tussen partijen. De wens om op dezelfde voet te kunnen doorleven is toen besproken. Verder staat vast dat de adviseur niet als bemiddelaar voor de producten van de Rabobank kon optreden en niet kon bemiddelen bij het afsluiten van een hypothecair krediet. Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument de voorkeur voor het afsluiten van een krediet heeft uitgesproken en de reactie van de adviseur daarop. De commissie overweegt als volgt.

3.11 Ongeacht of het adviesrapport wel of niet door de consument is ontvangen, is daaruit niet af te leiden dat het verschil tussen een vaste lening en een kredietvorm is besproken. Hiernaast is ook niet uit de overgelegde gespreksverslagen af te leiden dat die leenvormen zijn besproken. Dit betekent dat uit die stukken niet is af te leiden dat de consument over de aard van het product en de risico's van die keuze zodanig is geïnformeerd dat de consument daarmee in staat werd gesteld vóór het sluiten van de lening een weloverwogen beslissing te nemen. In de hiervoor genoemde stukken is enkel en alleen over een vaste lening gesproken. Dit terwijl, als onvoldoende weersproken, ook de mogelijkheid van een krediethypotheek bestond. Een mogelijkheid waarvoor de adviseur kennelijk niet kon bemiddelen. Eerst gaandeweg de tussen partijen gevoerde mailcorrespondentie (zie hiervoor onder 2.11) wordt het verschil tussen een vaste lening en een krediet verifieerbaar en de nadelen beschreven die aan een kredietvorm kleven. Door te kiezen voor een krediet zou minder geleend kunnen worden en stond de rente niet vast. De commissie overweegt dat niet uit de stukken is af te leiden dat de adviseur de consument de verschillen in leenvorm (de vaste lening of een krediet) heeft toegelicht. Hierdoor is niet komen vast te staan dat de adviseur de consument in staat heeft gesteld een weloverwogen keuze te maken. De adviseur heeft derhalve op dit punt niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur had mogen worden verwacht.

3.12 Los hiervan is niet vast te stellen welke keuze de consument gemaakt zou hebben als het advies op dit punt wel verifieerbaar was. De commissie volgt de adviseur in diens stelling dat met het afsluiten van een krediet minder geleend kon worden en dat de rente variabel was. Daarbij komt ook dat destijds niet te voorzien was dat de (vaste) hypotheekrente en de spaarrente flink zou dalen. De conclusie luidt dat de consument niet in staat is gebleken haar wens om een krediet af te willen sluiten, te bewijzen of op zijn minst aannemelijk te maken terwijl dat - gelet op artikel 150 van het wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)[9]- wel op haar weg ligt. De consument heeft, tegenover de gemotiveerde betwisting van de adviseur, onvoldoende bewijs geleverd van dit standpunt.

[9] De tekst van dit wetsartikel is in de bijlage opgenomen.

3.13 Het tweede klachtonderdeel gaat erover dat de adviseur de consument in 2016 en in 2018 niet gewezen heeft op de mogelijkheid om boetevrij af te lossen. De commissie overweegt als volgt. De adviseur heeft deze stelling van de consument gemotiveerd betwist met het overleggen van een telefoonnotitie. De consument heeft hiertegen niet naders ingebracht maar slechts haar stelling niet onderbouwd herhaald. Dit leidt ertoe dat wat dit klachtonderdeel betreft de consument niet in staat is gebleken haar stelling te bewijzen of aannemelijk te maken. Dit klachtonderdeel kan daarom niet worden toegewezen.

3.14 Omdat uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de consument vóór het sluiten van de lening een weloverwogen beslissing heeft kunnen nemen (zie hiervoor onder 3.11) moet de vordering van de consument worden beoordeeld.

3.15 Aanleiding om de vordering tot vergoeding van de betaalde en de toekomstig te betalen rente toe te wijzen, is er echter niet. Zoals hiervoor onder 3.11 uiteen is gezet zou een lager bedrag kunnen worden geleend als voor een krediet was gekozen en stond de maandelijkse last niet vast. Verder was destijds niet te voorzien dat de hypotheekrente maar ook de spaarrente zou dalen. Met andere woorden: de thans door de consument als negatief geduide gevolgen van het advies, kunnen niet de adviseur worden aangerekend.

3.16 Wel stelt de commissie vast dat de kwaliteit van de advisering onvoldoende voldeed aan de daaraan gestelde eisen, en dat daarom een deel van de advies-en bemiddelingsvergoeding aan de consument terug betaald moet worden. De commissie bepaalt dit bedrag ex aequo et bono op € 1.000,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.000,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het anders of meer gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 6:89 BW

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Artikel 3:310 lid 1 BW

Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

Artikel 150 Rv

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.