Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-842
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 maart 2019
Ingediend door	: de heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], wonende te Hoofddorp, verder te noemen Consumenten
Tegen	: Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 23 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een klacht ingediend over het hypotheekadvies dat de Adviseur aan hen gegeven heeft. De Geschillencommissie heeft na instemming van partijen tijdens de mondelinge behandeling bindend uitspraak gedaan over het klachtonderdeel van Consumenten dat het tussentijdse verlagen van de risico-opslag een van hun belangrijkste wensen was en dat de Adviseur hiervan op de hoogte was. Zij heeft dit klachtonderdeel afgewezen. De Commissie heeft geoordeeld dat deze stelling van Consumenten niet is komen vast te staan. Verder heeft de Commissie geoordeeld dat niet is gebleken dat de Adviseur zijn door hem jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consumenten en de Adviseur hebben gekozen voor een bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In januari 2017 hebben Consumenten zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een eigen woning.

2.2 Op 9 januari 2017 hebben Consumenten de Adviseur per e-mail om advies gevraagd. Voor zover relevant hebben zij het volgende bericht:

"(…)En we nemen dan ook in het verhaal mee, € 317.524,00 met voorwaarden 1e 68 maanden € 44.000,00 extra aflossen.
Is bij deze vorm per maand betalen ? en kun je boetevrij extra aflossen in die 68 maanden?

Wij hebben het helemaal nog niet gehad over jouw kosten [naam], maar kan jij mij vermelden wat deze zijn?"

2.3 Op 31 januari 2017 hebben Consumenten per e-mail nog een aantal aanvullende vragen gesteld. In de e-mail hebben Consumenten onder meer de volgende vragen gesteld:

"(…) Als je een extra aflossing kunt doen door b.v. een erfenis, mag het dan meer zijn dan 10% van het hypotheek bedrag ?"

2.4 Tussen Consumenten en de Adviseur is op 7 februari 2017 een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur zal adviseren en bemiddelen bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening en een overlijdensrisicoverzekering. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 3.390,- verschuldigd zou zijn. Partijen hebben met elkaar gesproken over de wensen van Consumenten voor de financieringsmogelijkheden. De Adviseur heeft naar aanleiding van dit gesprek een adviesrapport opgesteld. Tijdens de bespreking hebben Consumenten het adviesrapport voor akkoord ondertekend. In het adviesrapport is onder meer vermeld:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Uw doelstellingen en wensen

Uw doelstellingen en wensen	Gezamenlijk
Hoogte financiering	
Hoeveel wilt u financieren ten aanzien van de (markt)waarde van de woning?	Onder de marktwaarde
Over welk deel van uw totale bruto inkomen wilt u de maximale hypotheek bepalen?	Over het totale inkomen
Wilt u de overwaarde van uw huidige woning inbrengen?	Ja, volledig
Wilt u eigen middelen inzetten?	Ja: 20000
Maandlast en rente	
Wat is uw gewenste netto hypotheeklast?	€ 1.400
Hoe lang wilt u de rente vastzetten?	Lange rentevastperiode (20 jaar of meer)
Heeft u een uitgesproken voorkeur voor een productaanbieder?	Nee
Aflossing	
Welk gedeelte van uw hypotheek wilt u aflossen?	Meer dan 50%
Wanneer wilt u (een deel van) de hypotheek afgelost hebben?	Op de einddatum van de hypotheek
Welke voorkeur heeft u om uw hypotheek af te lossen?	Volgens de fiscale regels
Hoe wilt u, indien van toepassing, vermogen opbouwen voor de aflossing van uw hypotheek?	Niet van toepassing

Overzicht kosten en financiering

In de onderstaande tabellen ziet u het overzicht van alle kosten en investeringen en de wijze waarop u dit kunt financieren.

Kosten aankoop woning	
Koopsom	€ 329.500
Overdrachtsbelasting	€ 6.590
Kosten leveringsakte	€ 750
Aankoop courtagekosten	€ 1.815
Subtotaal	**€ 338.655**

Kosten financiering	
Taxatiekosten	€ 495
Advieskosten	€ 3.390
Overige niet-aftrekbare kosten	€ 330
Kosten hypotheekakte	€ 750
Subtotaal	**€ 4.965**

Benodigde financiering	
Totaal benodigd bedrag	€ 343.620
Inbreng eigenwoningreserve	€ 7.927
Eigen middelen ter verlaging van hypotheek	€ 21.243
Totaal benodigde hypotheek	**€ 314.450**

(…)

7 – Afspraken en beloning

We hebben afgesproken dat we advieswerkzaamheden voor u verrichten. We hebben eerst zorgvuldig uw financiële positie, mogelijkheden, wensen en doelstellingen vastgesteld. Naar aanleiding daarvan hebben we dit advies voor u uitgewerkt dat aansluit bij uw persoonlijke situatie.

In dit adviesrapport leest u wat ons advies inhoudt en welke producten bij welke aanbieders we u adviseren. Natuurlijk regelen we ook graag de bemiddeling van deze producten voor u. We helpen u met het indienen van de aanvragen bij de aanbieders, we bewaken de voortgang en staan tijdens dit proces voor u klaar als u vragen heeft.

Door ondertekening van dit document geeft u aan dat u instemt met dit advies en de hieronder opgenomen vergoeding. Ook geeft u ons hiermee de opdracht om tot bemiddeling van de geadviseerde producten over te gaan.

Vergoeding

Voor onze werkzaamheden bent u ons een vergoeding verschuldigd. Hieronder vindt u een specificatie van het bedrag dat wij zijn overeengekomen:

- inzake uw hypotheek*		€ 2.895,-
- inzake het AO/WW risico	€ xxxx	
- inzake het overlijdensrisico		€ 495,-
- eenmalige betaling ServicePlan+	€ xxxx	
TOTAAL		€ 3.390,-

(…)

Uitgereikte documenten

- ☐ Dienstverleningsdocument Hypotheek, uitgereikt 25-01-2017
- ☐ Informatiedocument en algemene voorwaarden, uitgereikt 25-01-2017
- ☐ Werkgeversverklaring
- ☐ Brochure Serviceplan+
- ☐ Informatie Starterslening
- ☐ Informatie NHG
- ☐ Rentevergelijking
- ☐ Premievergelijking overlijdensrisicoverzekeringen
- ☐ Hypotheekofferte en voorwaarden
- ☐ European Standard Information Sheet
- ☐ Voorwaarden Overlijdensrisicoverzekering
- ☐ Voorwaarden Woonlastenverzekering
- ☐ Financiële Bijsluiter

2.5 De Adviseur heeft Consumenten per e-mail op 22 februari 2017 als volgt bericht:

"Zojuist zijn wij benaderd door [naam bedrijf] inzake het eigen geld. Daar het om een hoog bedrag gaat wil de geldverstrekker het spaarritme van de afgelopen zes maanden inzien.

[Naam] gaf aan dat jullie een erfenis hebben gehad. Ik heb dit voorgelegd aan de geldverstrekker, maar daar de afdeling erg strenge eisen stelt vragen ze of jullie mogelijk iets hebben om dit aan te tonen. Zij begrijpen dat het een vervelende vraag is, maar moeten hier iets voor in het dossier hebben. Is er iets aan te leveren over de erfenis?"

2.6 [Naam bedrijf] heeft de Adviseur op 21 maart 2017 een offerte doen toekomen. In de begeleidende brief is, voor zover relevant, vermeld:

De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2] willen een lening voor de woning aan [adres] te [plaatsnaam]. Wij hebben alle documenten van u ontvangen die horen bij deze lening. De gegevens in deze documenten kloppen. En uw klant voldoet aan alle regels van de [naam hypotheek]. U ontvangt daarom bij deze brief de offerte voor de [naam hypotheek] van [naam bedrijf]. Controleer de offerte en leg deze zorgvuldig uit aan uw klant. Wil uw klant deze lening? Dan leest u hieronder wat u moet doen.
(…).

2.7 De hoofdsom van de hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') bedraagt € 311.475,- en bestaat uit drie leningdelen. Leningdeel 1 is een annuïtaire lening met een hoofdsom van € 107.650,-, een rentepercentage van 3,13% en een rentevastperiode van 20 jaar. Leningdeel 2 is ook een annuïtaire lening met een hoofdsom van € 39.185,-, een rentepercentage van 2,08% en een rentevastperiode van 5 jaar. Leningdeel 3 is een aflossingsvrije lening met een hoofdsom van € 164.750,-, een rentepercentage van 3,13% en een rentevastperiode van 20 jaar. In de offerte is verder, voor zover van belang, bepaald:

Rentevastperiode
De rente van dit deel van de lening blijft de hele rentevastperiode gelijk.
(…)

Let op!
De rentes en bedragen kunnen op 1 augustus 2047 hoger of lager zijn. Hieronder staan voorbeelden waarom dit zo kan zijn:
(…)

- *U mag elk jaar een deel van uw lening extra terugbetalen zonder dat u daarvoor kosten betaalt.*
  Hoeveel u zonder kosten mag terugbetalen, leest u in de algemene voorwaarden. Betaalt u in een jaar meer terug dan in de algemene voorwaarden staat? Dan kunnen wij daarvoor kosten rekenen. Neem contact op met uw financieel adviseur voor meer informatie over extra terugbetalen"

3.7 Bijzondere voorwaarden
Naast of in afwijking van de voorwaarden uit de offerte gelden de volgende voorwaarden:

- De heer [redacted] moet een overlijdensrisicoverzekering afsluiten die voldoet aan de voorwaarden van uw aanbieder. U geeft uw aanbieder het pandrecht op deze verzekering. Dit doet u op de dag dat u bij de notaris de hypotheekakte tekent
- Mevrouw [redacted] moet een overlijdensrisicoverzekering afsluiten die voldoet aan de voorwaarden van uw aanbieder. U geeft uw aanbieder het pandrecht op deze verzekering. Dit doet u op de dag dat u bij de notaris de hypotheekakte tekent
- In afwijking op het bepaalde in de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden geldt dat de artikelen 34
(meeneemregeling en verhuisregeling) en artikel 35 (doorgeefregeling) niet van toepassing zijn.
- U mag alleen zelf wonen in de woning
- Bij uw lening hebben wij rekening gehouden met een consumptief deel van uw lening van € 330,00. De rente die u betaalt voor dit deel van de lening is niet aftrekbaar voor de Belastingdienst. Als dit bedrag niet juist is kunt u dit bespreken met uw financieel adviseur. Uw adviseur kan uitrekenen of u de lening voor uw woning dan nog steeds kunt betalen

(…)

8. Vervroegde aflossing
U kunt het krediet helemaal of voor een deel eerder aan ons terugbetalen. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden. U mag ieder kalenderjaar 10% van het bedrag dat u oorspronkelijk hebt geleend extra terugbetalen zonder kosten. In de volgende situaties betaalt u geen kosten als u het krediet eerder terugbetaalt:

1. U betaalt het krediet helemaal of voor een deel terug op de laatste dag van de rentevastperiode. Of u heeft een variabele rente.
2. U betaalt een deel van het krediet terug met geld dat in uw bouwdepot staat.
3. U heeft schade aan de woning en u krijgt daarvoor een bedrag van uw verzekering. Dit bedrag mag u zonder kosten terugbetalen.
4. U overlijdt. Uw nabestaanden mogen het krediet na uw overlijden terugbetalen zonder kosten. Krijgen uw nabestaanden een uitkering omdat u overlijdt? Bijvoorbeeld uit een overlijdensrisicoverzekering? Dan mogen zij het krediet na uw overlijden terugbetalen zonder kosten.
5. U verkoopt de woning vrijwillig aan iemand anders dan uw partner. En u draagt niet alleen de rechten voor gebruik over, maar ook het eigendom. Daarna verhuist u naar een andere woning.
6. De woning is helemaal verwoest, bijvoorbeeld door brand of ontploffing. Dan mag u het krediet binnen een jaar terugbetalen zonder kosten.
7. De rente voor hetzelfde soort krediet bij Hypotrust is hoger dan de rente die u betaalt.

In andere gevallen betaalt u kosten (uitstapkosten). U betaalt kosten als u meer dan 10% van de hoogte van uw oorspronkelijk krediet eerder wilt terugbetalen. Dit geldt ook wanneer u heeft afgesproken dat de rente minimaal één jaar vast staat. En dat de rente op een nieuw krediet van uw aanbieder op dat moment lager is dan de rente die u betaalt. Hiermee bedoelen wij een zelfde soort krediet met een rentevastperiode die gelijk is aan het restant van uw huidige rentevastperiode.

2.8 Op de geldlening zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire geldlening en hypotheek [naam bedrijf] (AV 2008) (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing verklaard. In de Algemene Voorwaarden is ten aanzien van de rente onder meer vermeld:

"(v) Rentevastperiode: de periode gedurende welke de Rente ongewijzigd blijft."

2.9 In het document Nieuwe Hypotheken > [naam hypotheek] HYPOtheek staat ten aanzien van de risicoklasse wijziging het volgende:

"Alleen op renteherzieningsdatum mogelijk; op verzoek van klant bij aanlevering van een taxatierapport"

2.10 Consumenten hebben de offerte op 21 maart 2017 ondertekend en geretourneerd aan [naam bedrijf].

2.11 De Adviseur heeft Consumenten op 3 juli 2017 een factuur ad. € 3.390,- voor de verrichte werkzaamheden toegezonden.

2.12 Medio juli 2017 hebben Consumenten hun andere woning verkocht.

2.13 Consumenten hebben een gedeelte van het krediet eerder terugbetaald en [naam bedrijf] op 30 november 2017 verzocht om tussentijdse aanpassing van de risico-opslag.

2.14 Bij brief van 11 december 2017 hebben Consumenten van [naam bedrijf] vernomen dat een risicoklasse wijziging uitsluitend op renteherzieningsdatum gerealiseerd kan worden.

2.15 Op verzoek van Consumenten heeft [naam bedrijf] hen op 8 januari 2018 geïnformeerd over de mogelijkheid om de rentecontracten van de drie leningdelen vervroegd open te breken. [Naam bedrijf] heeft de vergoeding voor vervroegd openbreken van de rentecontracten van de geldlening berekend op € 9.349,21.

2.16 Consumenten hebben leningdeel 2 van de geldlening begin januari 2018 vervroegd afgelost.

2.17 Bij brief van 22 augustus 2018 hebben Consumenten de Adviseur in gebreke gesteld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen de schade als gevolg van de onmogelijkheid tot tussentijdse aanpassing van de risico-opslag (door Consumenten begroot op € 8.800,-) en gedeeltelijke verlaging van de factuur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar uit de overeenkomst van opdracht jegens Consumenten voortvloeiende verplichtingen en daarbij komt dat de Adviseur in deze kwestie niet heeft gehandeld zoals van een zorgvuldig handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de geldlening voldoet niet aan de door Consumenten kenbaar gemaakte vereisten en de Adviseur heeft Consumenten hier niet over geïnformeerd;
- Consumenten hebben geen schriftelijke bevestiging van de gesprekken die zij met de Adviseur hebben gevoerd, ontvangen. Ook hebben Consumenten het adviesrapport niet ontvangen. Het adviesrapport is enkel mondeling besproken.
- de Adviseur is op voorhand niet transparant geweest over de bemiddelingskosten;
- de Adviseur is er ten onrechte vanuit gegaan dat Consumenten een overbruggingskrediet nodig hadden;
- de Adviseur heeft nagelaten om de offerte zorgvuldig aan Consumenten uit te leggen.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Adviseur heeft de wensen van Consumenten geïnventariseerd en daarbij hebben Consumenten niet aangegeven dat het tussentijds verlagen van de risico-opslag één van hun belangrijkste wensen was;
- Consumenten zijn geïnformeerd over de kenmerken en voorwaarden van de hypothecaire geldlening bij [naam bedrijf] en de afwijzing van de financieringsaanvraag bij [naam geldverstrekker], een andere geldverstrekker;
- een eigen inbreng van € 18.000,- was niet vereist. Consumenten moesten aantonen dat zij over deze middelen beschikten vanwege het mogelijk verkoopverlies en de mogelijk dubbele maandlasten. De Adviseur heeft dit met Consumenten besproken;
- de advieskosten zijn duidelijk en op voorhand aan Consumenten kenbaar gemaakt.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of de Adviseur tekort is geschoten in de nakoming van de met Consumenten gesloten overeenkomst. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend beantwoord dient te worden en overweegt hiertoe als volgt.

Bewijslast van artikel 150 Rechtsvordering (Rv)

4.2 De Geschillencommissie heeft na instemming van partijen tijdens de mondelinge behandeling bindend uitspraak gedaan over het klachtonderdeel van Consumenten dat het tussentijdse verlagen van de risico-opslag een van hun belangrijkste wensen was en dat de Adviseur hiervan op de hoogte was. Zij heeft dit klachtonderdeel afgewezen. De Commissie heeft geoordeeld dat deze stelling van Consumenten niet is komen vast te staan. De Commissie heeft overwogen dat hun wens enkel blijkt uit hun stellingen. Het adviesrapport maakt geen melding van deze wens en ook uit de andere ingebrachte stukken blijkt deze wens niet. Aangezien voornoemde stelling geen onderbouwing vindt in de stukken, staat de stelling op zichzelf en is niet voldaan aan artikel 150 Rv. Dat het hypotheekadvies niet aan deze wens tegemoetkomt, kan daarom niet leiden tot de conclusie dat de Adviseur Consumenten onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd.

Zorgplicht van de Adviseur

4.3 Voorts ligt de vraag voor of de Adviseur zijn door hem jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. 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 het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling is besproken tijdens het aangaan van de hypothecaire lening en/of tijdens onderhoudsgesprekken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt. Bovendien verschillen partijen van mening over de inhoud van de gesprekken zodat niet kan worden vastgesteld wat daarin aan de orde is gekomen.

4.4 Voor de beoordeling van die vraag is van belang dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur een overeenkomst van opdracht is (in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, hierna: BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De Adviseur diende tegenover zijn opdrachtgever, hier Consumenten, de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1. 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.

4.5 Consumenten gronden hun klacht in het feit dat zij geen schriftelijke bevestiging hebben ontvangen van de gesprekken die zij met de Adviseur hebben gevoerd en ook het adviesrapport niet hebben ontvangen.

De Adviseur heeft daarentegen gesteld dat zij slechts in uitzonderlijke gevallen een gespreksverslag aan cliënten doet toekomen, bijvoorbeeld in gevallen waarin dit wordt verzocht. Van een dergelijk verzoek was hier geen sprake. Voorts heeft de Adviseur gesteld dat hij op 7 februari 2018 een kopie van het adviesrapport aan Consumenten heeft verstrekt. De Adviseur heeft dit weliswaar niet vastgelegd in zijn administratie, maar het behoort zegt hij tot de standaardprocedure om het adviesrapport tijdens de bespreking te overhandigen dan wel per mail aan cliënten toe te sturen. Daarmee heeft de Adviseur de stelling van Consumenten voldoende gemotiveerd betwist. Consumenten hebben daar tijdens de mondelinge behandeling op gereageerd. Consumenten hebben naar voren gebracht dat zij hun administratie altijd goed op orde hebben en alle belangrijke stukken in vaste mappen archiveren. Consumenten hebben gezocht, maar het adviesrapport niet aangetroffen. Het komt de Commissie niet onaannemelijk voor dat de Adviseur het adviesrapport aan Consumenten heeft overhandigd. Zoals Consumenten tijdens de mondelinge behandeling hebben aangegeven, verkeerden zij op dat moment in een hectische privé periode.

4.6 Ten aanzien van het verwijt van Consumenten met betrekking tot de taak van de Adviseur om de offerte zorgvuldig met hen te bespreken, overweegt de Commissie het volgende.

4.7 Vast staat dat partijen op 21 maart 2017 op kantoor van de Adviseur hebben gesproken over de offerte en de kenmerken hiervan, en Consumenten vervolgens de offerte voor akkoord hebben getekend. De inhoud van het gesprek tussen Consumenten en de Adviseur over de inhoud van de offerte onttrekt zich aan de waarneming van de Commissie nu bewijs over de inhoud van dit gesprek ontbreekt. De Adviseur heeft aangevoerd dat hij de offerte, de voorwaarden en een kort overzicht van de belangrijkste punten geheel met Consumenten heeft doorgenomen en aan Consumenten heeft overgelegd. Ook het tussentijds niet kunnen aanpassen van de risicoklasse is hierbij ter sprake gekomen en is duidelijk in de stukken vermeld. De Adviseur heeft verder aangevoerd dat hem niet is gebleken dat de offerte Consumenten onvoldoende duidelijk was uitgelegd. Tegenover deze betwistingen van de Adviseur hebben Consumenten hun stellingen niet, althans onvoldoende, aannemelijk gemaakt zodat niet geconcludeerd kan worden dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Consumenten hebben, zoals ook in de offerte is opgenomen, een eigen verantwoordelijkheid om de stukken zorgvuldig door te nemen. Indien Consumenten zich niet konden verenigen met de inhoud van de offerte, had het op hun weg gelegen om dit aan de Adviseur te melden dan wel de offerte niet te accepteren.

4.8 Verder hebben Consumenten aangevoerd dat de Adviseur zijn door hem jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden, omdat zij pas net voor het ondertekenen van de offerte hebben begrepen dat de hoofdsom van de geldlening lager uitviel. De Commissie kan Consumenten in deze stelling niet volgen. Immers, uit de door [naam bedrijf] geoffreerde geldlening blijkt dat de hoofdsom overeenkomt met de door de Adviseur in het adviesrapport (zie hiervoor punt 2.4) berekende benodigde hypotheek. Daar komt bij dat Consumenten het adviesrapport op 7 februari 2017, ruim een maand voor het ondertekenen van de offerte van [naam bedrijf], voor akkoord hebben ondertekend.

4.9 Dat de Adviseur onvoldoende transparant is geweest over de bemiddelingskosten, is evenmin gebleken. Het dienstverleningsdocument geeft informatie over de dienstverlening, onafhankelijkheid en de kosten van de Adviseur. De Commissie overweegt dat uit het adviesrapport is op te maken dat de Adviseur het dienstverleningsdocument op 25 januari 2017 aan Consumenten heeft overhandigd. Ook zijn de kosten van de Adviseur opgenomen in het adviesrapport (zie hiervoor punt 2.4) en Consumenten zijn door ondertekening hiervan met de inhoud akkoord gegaan. Dit maakt dat zij op grond van de door hen voor akkoord ondertekende adviesopdracht een bedrag van € 3.990,- verschuldigd waren aan de Adviseur voor de verrichte werkzaamheden.

4.10 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klachten van Consumenten ongegrond dienen te worden verklaard. De vordering dient derhalve te worden afgewezen,

4.11 Tot slot wenst de Commissie wel op te merken dat kwalijk te noemen is dat de Adviseur bij zijn advies is uitgegaan van een benodigd overbruggingskrediet. Deze aanname was onjuist. Gesteld noch gebleken is echter dat dit voor Consumenten tot schade heeft geleid en de Commissie acht dit onvoldoende om te oordelen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Adviseur aanspraak blijft maken op de gehele adviesvergoeding.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.