Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-652
(mr. A.M.T. Wigger en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 februari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 3 oktober 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Adviseur in januari 2016 benaderd voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening. In november 2016 wordt een hypotheekaanvraag ingediend bij de geldverstrekker echter, blijkt dat een financiering door de geldverstrekker niet tot stand kan komen omdat de dienstbetrekking van Consument wordt beëindigd. De Commissie oordeelt dat de omstandigheden die hebben geleid tot de lange duur van het adviestraject en het tussentijds intrekken van de opdracht tot dienstverlening niet aan de Adviseur zijn toe te rekenen en ziet geen grond voor de vordering van Consument om de met de Adviseur overeengekomen annuleringskosten te matigen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft samen met haar partner in mei 2008 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: geldlening) gesloten met een geldverstrekker, ten behoeve van de financiering van de woning te Berkel en Rodenrijs.

2.2 Begin januari 2016 heeft Consument zich samen met haar partner tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het oversluiten van de geldlening.

2.3 Op 28 januari 2016 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden in de woning van Consument.

2.4 Op 30 januari 2016 heeft de Adviseur per e-mailbericht een terugkoppeling gegeven op het adviesgesprek, daarbij heeft hij stukken opgevraagd ten behoeve van de hypotheekaanvraag. In het e-mailbericht staat: '*We hebben een vervolgafspraak gemaakt voor dinsdag 01 maart rond 19:00 bij jullie thuis.*'. Voorts heeft de Adviseur hierin aangegeven bepaalde stukken te zullen opvragen bij de boekhouder van Consument. Dit e-mailbericht is verstuurd naar het e-mailadres van Consument en naar het e-mailadres van haar partner.

2.5 Op 1 maart 2016 heeft de Adviseur per e-mailbericht, met verwijzing naar het e-mailbericht van 31 januari 2016, verzocht de daar genoemde documenten aan te leveren en geeft hij aan contact te zullen opnemen met Consument voor het maken van een nieuwe afspraak. Dit e-mailbericht is verstuurd naar het e-mailadres van Consument en naar het e-mailadres van haar partner.

2.6 Op 12 april 2016 heeft de Adviseur per e-mailbericht stukken opgevraagd bij de boekhouder van Consument en heeft een tweede adviesgesprek plaatsgevonden. De overeenkomst van opdracht is op deze datum ondertekend. De overeenkomst van opdracht vermeldt voor zover relevant het volgende:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING

U wenst gebruik te maken van de volgende diensten (aanvinken wat van toepassing is):

NBG Advies en/of bemiddeling

Hypotheek
- [x] Aankoop en oversluiten*
- [ ] Hoofdelijk ontslag*
- [ ] Interne omzetting/verhoging*
- [ ] Execution only*

Rente mutatie

[ ] Aanpassen rentevast periode	€ 495
[ ] Rentemiddeling	€ 250

Hersteladvies

[ ] Hypotheek gebonden polis	€ 1.255
[ ] Omzetten + totale analyse	€ 955

Consumptief krediet

[ ] Kredietbeschermer	€ 320

*Tarief op basis van uw keuzes

NBG Advies en/of bemiddeling overig

[ ] Externe dossierkosten van	€ ....
[ ] Extra plan	€ 245
[ ] Extra offerte	€ 295
[ ] Uurtarief ..... uur ad:	€ 118

NBG Annuleringskosten

Zie bijlage

Diensten uitgevoerd door derde partijen

Uitvoering en facturatie van deze diensten worden verzorgd door en onder eigen verantwoordelijkheid van deze derde partijen

[ ] Vooronderzoek waarde woning	€ 150
[x] Taxatie	€ 395
[ ] Bouwkundige keuring	€ 350
[ ] Bankgarantie 1% van het garantiebedrag	min € 260

Door ondertekening van dit formulier geeft u opdracht aan NBG voor het uitvoeren van de gekozen advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden, alsmede de gekozen diensten door derden te laten uitvoeren. Ondertekening houdt tegelijkertijd in dat u:

- akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen NBG dienst(en): € ..... ;
- akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen diensten door derde partijen;
- akkoord gaat met betaling via afrekening bij de notaris. Dit betekent dat de notaris het factuurbedrag, namens u, rechtstreeks aan NBG voldoet. Indien betaling via notaris afrekening niet van toepassing is of niet plaatsvindt, geldt automatisch onderstaande eenmalige incasso machtiging;
- akkoord gaat met de geldende annuleringskosten (conform bijlage), in geval deze opdracht wordt geannuleerd;
- akkoord gaat met de algemene voorwaarden van NBG (www.nbg.nl/algemene-voorwaarden);
- verklaart de door NBG beschikbaar gestelde dienstverleningsdocumenten te hebben gelezen;
- verklaart, in alle gevallen, de gevraagde informatie en documenten voor uitvoering van advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden juist, volledig en tijdig te verstrekken.

Eenmalige incasso machtiging (verplicht invullen)

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan NBG om een eenmalige incasso-opdracht te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om eenmalig een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig deze opdracht van NBG. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Naam: [redacted]

Adres: [redacted]

Postcode: [redacted] Plaats: [redacted] Land: [redacted]

IBAN (verplicht): [redacted]

Plaats en datum: [redacted] Handtekening: [redacted]

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage bij opdracht tot dienstverlening

Annuleringskosten
Indien u de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt, bent u annuleringskosten verschuldigd.
De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren.
In onderstaand overzicht is dit weergegeven.

Overzicht annuleringskosten

Hypotheek		
Eerste analyse is opgeleverd	:	€ 295
Financieel plan is opgeleverd	:	Kosten advies
Financieel plan is opgeleverd en hypotheek offerte is aangevraagd	:	Kosten advies + € 195
Financieel plan is opgeleverd en hypotheekdossier is compleet aangeleverd	:	Kosten advies en bemiddeling
Rentemutatie en/of Hersteladvies en/of Consumptief krediet	:	Kosten advies en bemiddeling
Execution only		
Scan is uitgevoerd	:	€ 195
Hypotheekvergelijk is uitgevoerd	:	€ 195
Scan is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd aan maatschappij	:	Kosten scan en bemiddeling
Scan en vergelijk is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd aan maatschappij	:	Kosten scan, vergelijk en bemiddeling
Diensten uitgevoerd door derde partijen		
Taxatie is niet gedaan, enkel een vooronderzoek naar de waarde	:	€ 150
Taxatierapport is opgemaakt	:	Taxatiekosten
Rapport bouwkundige keuring is opgemaakt	:	Kosten bouwkundige keuring
Bankgarantie is gesteld	:	Kosten bankgarantie

Paraaf voor gezien:

[redacted]

2.7 Op 28 juli 2016 is het adviesrapport opgesteld. Het adviesrapport vermeld het inkomen uit dienstverband van Consument en het inkomen uit onderneming van de partner van Consument. In Bijlage B van het adviesrapport is het klantprofiel opgenomen waar de doelstellingen, kennis, ervaring en risicobereidheid met betrekking tot financiële aspecten en producten van Consument zijn weergegeven. Op deze datum stuurt de Adviseur Consument een e-mailbericht. Hierin wordt vermeldt dat de Adviseur de hypotheekaanvraag heeft ingediend. Voorts verzoekt de Adviseur Consument om bepaalde stukken toe te sturen waarna het dossier compleet zou zijn.

2.8 De Adviseur heeft Consument een factuur doen toekomen met factuurdatum 29 juli 2016. De factuur ziet op de advieskosten en een extra toeslag voor advies aan ondernemers in privé. Het totaalbedrag van de factuur is EUR 2.030.

2.9 Op 3 augustus 2016 doet de geldverstrekker (via zijn volmachthouder) een renteaanbod. Dit renteaanbod wordt op 8 augustus 2016 door de Adviseur aan Consument doorgestuurd via e-mail.

2.10 Op 24 augustus 2016 verzoekt Consument om een nieuw renteaanbod. Op deze datum doet de geldverstrekker (via zijn volmachthouder) een nieuw renteaanbod.

De brief bij het renteaanbod vermeld dat de Consument een ondertekende kopie van het renteaanbod voor 14 september 2016 dient terug te sturen naar de geldverstrekker. Voorts vermeld de brief dat het renteaanbod geldig is tot 3 december 2016 en dat uiterlijk vier weken voor deze datum de in de brief genoemde documenten aan de geldverstrekker dienen te worden toegestuurd. Dit schrijven is zowel naar de Adviseur als naar Consument gestuurd.

2.11 Op 26 augustus 2016 ontvangt de Adviseur van Consument het voor akkoord getekende renteaanbod.

2.12 In de maanden september en oktober 2016 worden (nader) opgevraagde stukken door Consument aan Adviseur gestuurd.

2.13 Uit de dossierstukken en tijdens de zitting is gebleken dat Consument 1 oktober 2016 bekend was met de omstandigheid dat haar dienstverband per 1 december 2016 beëindigd zou worden.

2.14 Eind oktober 2016 wordt bekend dat de aanvraag geen doorgang kan vinden omdat de taxatiewaarde van de woning hoger blijkt te zijn dan de opgegeven waarde. De te lenen som verandert hierdoor. De hypotheekrente wordt herzien en er dient een nieuw renteaanbod te worden aangevraagd bij de geldverstrekker omdat de reeds ingediende aanvraag niet meer passend is. De geldverstrekker vraagt hierbij om een nieuwe salarisstrook en een werkgeversklaring.

2.15 Op 17 november 2016 wordt een tweede opdracht tot dienstverlening door Adviseur toegestuurd en door Consument ondertekend. Voor zover van toepassing vermeldt de opdracht tot dienstverlening het volgende:

(…)

Overige

	Externe dossierkosten		€	
X	Extra plan		€	245
X	Extra offerte		€	295
	Uurtarief	uur ad:	€	120

Annuleringskosten NBG

Indien u de opdracht tot dienstverlening na ondertekening (deels) intrekt, bent u annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is afhankelijk van de reeds geleverde diensten op het moment van annuleren.

Hypotheek		
Eerste analyse is opgeleverd	:	€ 295
Financieel plan is opgeleverd	:	Kosten advies
Financieel plan is opgeleverd en hypotheek is aangevraagd	:	Kosten advies + € 195
Financieel plan is opgeleverd en indicatieve offerte getekend	:	Kosten advies + bemiddeling
Rente mutatie en/of Hersteladvies en/of Consumptief krediet	:	Kosten advies en bemiddeling
Execution only		
Scan is uitgevoerd	:	€ 195
Hypotheekvergelijk is uitgevoerd	:	€ 195
Scan is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan en bemiddeling
Scan en vergelijk is uitgevoerd en documenten zijn voorgelegd	:	Kosten scan, vergelijk en bemiddeling

Eenmalige incasso machtiging SEPA (verplicht invullen)

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan NBG om een eenmalige incasso-opdracht te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan uw bank om eenmalig een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig deze opdracht van NBG. Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

(…)

Ondertekening

Door ondertekening van dit formulier geeft u opdracht aan NBG voor het uitvoeren van de gekozen advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden, alsmede de gekozen diensten door derden te laten uitvoeren.
Ondertekening houdt tegelijkertijd in dat u:

- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen NBG dienst(en): € 540,--;
- Akkoord gaat met de verschuldigde kosten van de gekozen diensten door derde partijen;
- Akkoord gaat met de geldende annuleringskosten, in geval deze opdracht (deels) wordt geannuleerd;
- Akkoord gaat met de algemene voorwaarden van NBG (www.nbg.nl/algemene-voorwaarden);
- Verklaart de door NBG beschikbaar gestelde dienstverleningsdocumenten te hebben gelezen;
- Verklaart, in alle gevallen, de gevraagde informatie en documenten voor uitvoering van advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden juist, volledig en tijdig te verstrekken.

Plaats en datum: [redacted] **Handtekening:**



2.16

2.17 Op 19 november 2016 heeft Consument per e-mail aan de Adviseur bericht. Hierin geeft zij aan te hebben vernomen dat dat ze een nieuwe werkgeversverklaring moet over leggen en beklaagt zich hier over.

2.18 Op 23 november 2016 heeft de Adviseur Consument per e-mail bericht.
De Adviseur heeft hierbij aangegeven dat Consument hem eerder op de hoogte had moeten brengen van de beëindiging van haar dienstverband per 1 december 2016; dat de Adviseur de geldverstrekker zal vragen naar mogelijkheden om de offerte aan te houden omdat Consument mogelijk tijdelijk uitzendwerk kan gaan doen; indien de aanvraag geen doorgang kan vinden deze geannuleerd zal worden en annuleringskosten in rekening zullen worden gebracht; tot slot heeft de Adviseur Consument gevraagd of zij met de hypotheekaanvraag door wenst te gaan.

2.19 Op 24 november 2016 heeft Consument zich via e-mailbericht beklaagd over het adviestraject bij de Adviseur.

2.20 Op 1 december 2016 heeft de Adviseur Consument, als reactie op haar klachten in de e-mail van 24 november 2016, bericht dat hij met de kennis die hij heeft inzake de beëindiging van het dienstverband van Consument de werkgeversverklaring niet zal doorsturen naar de geldverstrekker.

2.21 Op 2 februari 2017 heeft de Adviseur Consument twee e-mailberichten gezonden.

Hierin wordt aangegeven dat hij na diverse contacten met de boekhouder van Consument heeft vernomen dat Consument vooralsnog geen verdere actie wenst te ondernemen met betrekking tot het oversluiten van de geldlening. Voorts geeft hij aan dat annuleringskosten zullen worden geïncasseerd ten bedrage van EUR 2030 en EUR 245 voor het aanvragen van de offerte. De Adviseur geeft tevens aan dat bemiddelingskosten ten bedrage van EUR 950 niet in rekening zullen worden gebracht. Tot slot geeft de Adviseur aan dat indien Consument op korte termijn de opdracht wenst voort te zetten de reeds in rekening gebrachte kosten op de, dan van toepassing zijnde, nota in mindering zullen worden gebracht.

2.22 Op 3 februari 2016 heeft Consument, per e-mailbericht aan de Adviseur, te kennen gegeven de in rekening gebrachte annuleringskosten niet te willen voldoen maar bereid te zijn een redelijke vergoeding te betalen.

2.23 Op 13 februari 2016 heeft Consument, per e-mailbericht aan de Adviseur, te kennen gegeven haar klacht te zullen voorleggen aan het Kifid.

2.24 Ter zitting is gebleken dat Consument, zonder tussenkomst van een adviseur, de hypotheek in de tussentijd heeft kunnen omzetten bij de eigen geldverstrekker.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair kwijtschelding van de annuleringskosten. Consument vordert subsidiair dat de annuleringskosten worden verlaagd tot een bedrag dat gezien de verrichte werkzaamheden redelijkerwijs door de Adviseur kan worden gevorderd. Voorts vordert Consument dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van EUR 250 exclusief btw voor de kosten die Consument heeft moeten maken voor juridische bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft gesteld dat zij het adviestraject niet heeft beëindigd waardoor haar onrechtmatig annuleringskosten in rekening zijn gebracht door de Adviseur. Voorts heeft Consument aangevoerd dat de Adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden doordat hij niet voortvarend heeft gehandeld tijdens het adviestraject. De Adviseur heeft Consument niet tijdig geïnformeerd over de status van de aanvraag en heeft berichtgeving van de geldverstrekker niet tijdig doorgestuurd waardoor de termijnen die de geldverstrekker heeft gesteld zijn verlopen. De Adviseur heeft, door e-mailberichten te blijven sturen naar het e-mailadres van de partner van Consument, ondanks haar verzoek om deze naar haar e-mailadres te sturen, verder bijgedragen aan de onredelijk lange duur van het traject. Het niet voortvarend handelen van de Adviseur heeft er volgens Consument in geresulteerd dat de financiering niet is verstrekt. Tot slot heeft Consument gesteld dat bedragen zijn gefactureerd voor werkzaamheden die niet door de Adviseur zijn verricht.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
De Adviseur heeft aangevoerd dat het adviestraject wel door Consument is beëindigd, nu de aanvraag geen doorgang kon vinden vanwege het aflopen van het dienstverband van Consument en vervolgens begin 2017 is gebleken dat Consument geen vervolg wenst te geven aan het adviestraject. Door de Adviseur zijn werkzaamheden verricht en hiervoor is Consument hem EUR 2.225 verschuldigd. De Adviseur heeft voorts gesteld dat hem niet kan worden verweten dat het adviestraject onredelijk lang zou hebben geduurd. De Adviseur stelt wel voortvarend te hebben gehandeld en dat het aan Consument zelf te wijten is dat het adviestraject zo lang heeft geduurd omdat zij veel tijd nodig heeft gehad voor het aanleveren van de benodigde stukken ten behoeve van de hypotheekaanvraag. De Adviseur heeft aangevoerd dat hij gebruik heeft gemaakt van het e-mailadres zoals door Consument opgegeven en dat uit de stukken blijkt dat hij ook naar beide e-mailadressen heeft gecorrespondeerd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en haar vordering dient te worden afgewezen. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht. Zie artikel 7:400 van het BW. In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375. Als uitgangspunt geldt dan ook dat het van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij naar beste weten en kunnen de financiële belangen van zijn cliënten behartigt.

4.3 De Commissie overweegt dat de omstandigheid dat het dienstverband van Consument werd beëindigd voor de Adviseur gegronde reden was om de lopende aanvraag niet door te zetten. De Adviseur heeft Consument op 23 november 2016 bericht dat naar alternatieven kan worden gezocht en dat het adviestraject doorgang kan vinden maar dat hiervoor opnieuw met de geldverstrekker moet worden overlegd en dat dit tot een nieuwe hypotheekaanvraag kan leiden. Vervolgens heeft de Adviseur aan Consument op 2 februari 2017 bericht dat hij van de boekhouder van Consument heeft vernomen dat Consument op dit moment geen verdere actie wenst te vernemen met betrekking tot het oversluiten van de hypotheek. Niet is gebleken dat Consument dit heeft weersproken. De Adviseur heeft vervolgens aangegeven dat indien Consument het traject alsnog wenst voort te zetten de reeds in rekening gebrachte kosten in mindering zullen worden gebracht op de nota die bij voortzetting van het adviestraject zal volgen.

Voorgaande is voor de Commissie voldoende om aan te nemen dat de Adviseur rechtmatig is overgegaan tot sluiting van het dossier waarbij de Commissie het van belang acht dat de Adviseur de optie om het adviestraject voort te zetten tegen verrekening van de kosten open heeft gehouden en tot 2 februari 2017 heeft gewacht op een reactie van Consument.

4.4 De Commissie constateert dat de opdracht tot dienstverlening een bepaling bevat voor het geval waarin, zoals in deze zaak, de opdracht voordat deze geheel is uitgevoerd wordt ingetrokken. Volgens deze bepaling worden kosten voor de verrichte werkzaamheden in rekening gebracht. Het is niet gebleken dat er andere of meer specifieke afspraken zijn gemaakt voor het geval van tussentijdse intrekking van de opdracht. Uit de getekende opdracht tot dienstverlening van 12 april 2016 is gebleken dat de Consument bij afronding van het adviestraject EUR 2.980 verschuldigd zou zijn aan de Adviseur voor zijn werkzaamheden. De Adviseur heeft hierbij een inspanningsverplichting. De Adviseur heeft de kosten voor bemiddeling en bepaalde extra kosten in mindering gebracht op de facturen omdat het traject niet is afgerond dan wel deze werkzaamheden niet (volledig) zijn uitgevoerd. De Adviseur heeft uiteindelijk EUR 2.225 van Consument gevorderd voor de verrichte werkzaamheden. Dit bedrag bestaat uit EUR 2.030 voor advieskosten en EUR 195 voor het aanvragen van de hypotheekofferte. Het is de Commissie uit de stukken gebleken dat de Adviseur de hiervoor genoemde werkzaamheden wel heeft verricht. Met het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening is Consument het betalen voor de verrichte werkzaamheden indien de adviesopdracht tussentijds wordt ingetrokken overeengekomen. Ten aanzien van de looptijd van het adviestraject overweegt de Commissie als volgt. De omstandigheden dat de Adviseur op 30 januari 2016 stukken heeft opgevraagd bij Consument welke begin maart 2016 nog niet waren aangeleverd, en dat de partner van Consument ondernemer in privé is waardoor extra stukken overgelegd dienen te worden ten behoeve van de hypotheekaanvraag, zijn van grote invloed geweest voor de opgelopen vertraging tot eind oktober 2016. Consument heeft gesteld dat de vertraging mede is opgelopen doordat de Adviseur niet aan haar verzoek heeft voldaan om berichtgeving naar haar e-mailadres te sturen in plaats van het e-mailadres van haar partner. Consument heeft dit echter niet aannemelijk gemaakt. Eind oktober 2016 is gebleken dat de taxatiewaarde van de woning aanzienlijk hoger is dan opgegeven, hetgeen gevolgen heeft voor de aanvraag. Hierbij is opnieuw vertraging opgetreden doordat met de geldverstrekker moest worden overlegd en opnieuw een aanvraag diende te worden ingediend. Op dat moment bleek dat het dienstverband van Consument zou worden beëindigd waardoor de aanvraag wegens het ontbreken van een werkgeversverklaring niet kon worden ingediend en naar alternatieven moest worden gezocht.

4.5 De Commissie komt derhalve tot de conclusie dat de omstandigheden die hebben geleid tot de lange duur van het adviestraject en het tussentijds intrekken van de opdracht tot dienstverlening niet aan de Adviseur zijn toe te rekenen.

4.6 De Commissie merkt op dat de Adviseur meer structuur had kunnen aanbrengen aan het adviestraject door duidelijkere actiepunten te formuleren in zijn berichtgeving zodat het voor Consument meer helder kon zijn wat van haar verwacht werd en de Adviseur eerder de stukken bij de boekhouder had kunnen opvragen.
Dit kan echter niet tot het oordeel leiden dat de Adviseur in deze zaak zich niet heeft gedragen als van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht en hij daarmee de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

Ook van de Consument wordt een actieve medewerking verwacht bij het vlot laten verlopen van het traject. De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af en stelt vast dat Consument aan de Adviseur een bedrag van EUR 2.225 verschuldigd is.

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 46 van het Reglement.