

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-587  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Stege Financialisten B.V., gevestigd te Ootmarsum, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 19 september 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument klaagt erover dat het bedrag van € 3.000,80 dat hij aan de Adviseur heeft betaald als “voorschot” te hoog is, nu uit het dienstverleningsdocument op de website van de Adviseur volgt dat de kosten voor advies enkel € 1.350,- bedragen. Bovendien stelt Consument dat het aan de Adviseur is te wijten dat de hypotheekovereenkomst niet tot stand is gekomen en voert hij daarvoor aan dat de Adviseur zich nauwelijks heeft verdiept in het dossier en zodoende geen rekening heeft gehouden met de medische toestand van de ex-partner van Consument. Gelet op het gegeven dat Consument en zijn ex-partner de relatie hebben verbroken gedurende de hypotheekaanvraag en het gegeven dat de ex-partner niet naar waarheid het formulier voor de overlijdensrisicoverzekering heeft ingevuld, dienen de gevolgen van deze gebeurtenissen uitsluitend voor rekening en risico van Consument en zijn ex-partner te komen. Hoewel de gang van zaken betreurenswaardig is voor Consument en zijn ex-partner, is niet gebleken van enige tekortkoming aan de zijde van de Adviseur. De Commissie is dan ook van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend/niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast Consument, geen keuze heeft gemaakt voor bindend of niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend conform artikel 28.2 van het Reglement.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 10 oktober 2016 hebben Consument en zijn toenmalige vriendin (hierna: ‘ex-partner’) zich gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij de aankoop van de woning aan het [straatnaam] [nummer] te [plaatsnaam] (hierna: ‘de woning’).
- 2.2 Op de website van de Adviseur staat een Dienstverleningsdocument gepubliceerd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

### Dienstverleningsdocument [Hypotheekvraag](#)

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Stege Financialisten  
Gerard Hollinkstraat 5  
7575BB OLDENZAAL  
0541535006  
info@stegefin.nl

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

(...)

#### Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

#### De hypotheek

Wij kunnen u adviseren over hypotheek van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>1 Onderzoek</b><br/>Hoe is uw persoonlijke situatie?</p> | <p><b>2 Advies</b><br/>Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?</p> | <p><b>3 Zoeken</b><br/>Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?</p> | <p><b>4 Contract</b><br/>Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.</p> | <p><b>5 Onderhoud</b><br/>U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.</p> |
|--|--|--|--|---|

#### Verzekeringen bij de hypotheek

Wij kunnen u adviseren over verzekeringen van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>1 Onderzoek</b><br/>Hoe is uw persoonlijke situatie?</p> | <p><b>2 Advies</b><br/>Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?</p> | <p><b>3 Zoeken</b><br/>Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?</p> | <p><b>4 Contract</b><br/>Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.</p> | <p><b>5 Onderhoud</b><br/>U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.</p> |
|--|--|--|--|---|

#### Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten	Combinatie
€ 1350	€ 925	€ 2275

- 2.3 Op 11 oktober 2016 hebben Consument en zijn ex-partner de koopovereenkomst voor de woning getekend die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“artikel 4 Juridische overdracht

4.1 De akte van levering zal gepasseerd worden op 15 december 2016 of zoveel eerder of later als partijen tezamen nader overeenkomen, ten overstaan van (...) één der notarissen verbonden aan kantoor nader door koper te bepalen en aan verkopend makelaar door te geven, hierna verder te noemen notaris.

(...)

*artikel 14 Ingebrekestelling. Ontbinding.*

*14.1. Indien één van de partijen, na in gebreke te zijn gesteld, gedurende acht dagen nalatig is of blijft in de nakoming van één of meer van haar uit deze koopovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, kan de wederpartij van de nalatige partij deze koopovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de nalatige partij.*

*14.2 Ontbinding op grond van tekortkoming is slechts mogelijk na voorafgaande ingebrekestelling. Bij ontbinding van de koopovereenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming zal de nalatige partij ten behoeve van de wederpartij een zonder rechterlijke tussenkomst terstond opeisbare boete van tien procent (10%) van de koopsom verbeuren, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding, indien de daadwerkelijke schade hoger is dan de onmiddellijk opeisbare boete, en onverminderd vergoeding van kosten van verhaal.*

*(...)*

*artikel 18 Ontbindende voorwaarden.*

*18.1. Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:*

*(...)*

*b. op **18 november 2016** koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van **koopsom + 2 % geen hypothecaire geldlening of een aanbod daartoe van een erkende geldverstrekende bankinstelling heeft verkregen(...)***

*Onder bankinstelling wordt in dit artikel begrepen een bank of verzekeraar in de zin van artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht; en/of*

*c. op **18 november 2016** koper geen met de aangevraagde hypothecaire geldlening corresponderende Nationale Hypotheek Garantie heeft verkregen.*

*(...)*

*18.3 Partijen verplichten zich over en weer al het redelijk mogelijke te doen teneinde de hierboven bedoelde vergunning en/of financiering en/of Nationale Hypotheek Garantie en/of toestemming en/of toezegging(en) en/of andere zaken te verkrijgen.”*

- 2.4 Op 2 november 2016 heeft de assurantieadviseur van Consument en zijn ex-partner een e-mailbericht gestuurd aan de Adviseur, waarin hij aangeeft dat Consument en zijn ex-partner tijdens de vakantie hun relatie hebben beëindigd.
- 2.5 Op 8 november 2016 heeft de makelaar van de verkopende partij een e-mail aan onder meer aan Consument, de ex-partner en de Adviseur gestuurd. In het e-mailbericht geeft de makelaar aan dat hij contact heeft opgenomen met Consument, aangezien het bouwkundig onderzoek en de taxatie nog niet uitgevoerd waren. Tijdens dit gesprek heeft de makelaar vernomen dat Consument en zijn ex-partner hun relatie beëindigd hadden. In zijn e-mail geeft de makelaar aan de situatie spijtig te vinden, maar wijst Consument en zijn ex-partner vooralsnog op de verantwoordelijkheden die zij zijn aangegaan met het ondertekenen van de koopovereenkomst.

2.6 Op 8 november 2016 heeft de Adviseur een brief gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

Inzake : werkzaamheden naar aanleiding beëindigen relatie en koop woning  
Ref. :  
Uw ref. :

Geachte heer [REDACTED]

Graag bevestig ik hierdoor de door u aan Stege Financialisten BV verstrekte opdracht.

U verzocht ons om de navolgende werkzaamheden voor u te verrichten.

U verzocht ons u te adviseren over wat te doen inzake de aankoop van d woning aan de [REDACTED] te [REDACTED]. Een week na het tekenen van de koopovereenkomst, hebben u en [REDACTED] uw ex partner, besloten de relatie te verbreken. Feit is dat de woning afgenomen dient te worden.

Wij kwamen overeen dat onze werkzaamheden de volgende deelwerkzaamheden omvatten:

1. Hoe nu verder. Proberen zelf te kopen of....
2. Het onderzoeken van een hypotheekconstructie die past bij uw persoonlijke wensen en bestedingsmogelijkheden, alsmede rekening houdt met de voor u geldende fiscale regels.
3. Het aan u uitleggen van de voor- en nadelen van de verschillende opties waarbinnen uw wensen gerealiseerd kunnen worden.
4. Indien mogelijk het opstellen van een aanvraag voor offertes bij één of meer financiële instellingen, alsmede de onderhandelingen met deze instellingen om voor u een goed aanbod te krijgen.
5. Het vergelijken van de ontvangen offertes en advisering aan u ter aanzien van de keuze van de af te sluiten hypotheekconstructie en financiële instelling.
6. Advisering van eventuele aanvullende verzekeringen gericht op het beschermen van het door u aan te kopen pand, alsmede voorzieningen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten ingeval van arbeidsongeschiktheid of overlijden van (één van) de kostwinner(s).
7. Het verzorgen van alle contacten met de financiële instelling teneinde te komen tot een definitief akkoord over de aan u te verstrekken hypothecaire geldlening en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen.
8. Het controleren van de hypotheekakte en de verzorging van de contacten tussen de geldverstrekker en de notaris waar de hypotheekakte zal worden ondertekend.

Deze werkzaamheden zijn een aanvulling op de werkzaamheden inzake de aankoop van de [REDACTED] te [REDACTED] samen met mevrouw [REDACTED] immers, er moeten nu veel werkzaamheden worden verricht om te voorkomen dat de boete betaald dient te worden.

Ons honorarium voor de aan u te verlenen diensten bedraagt:

105 euro inclusief per uur voor deze werkzaamheden..

Op onze werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van Stege Financialisten BV te Oudenzaal van toepassing. Een exemplaar daarvan treft u op de website aan. Volledigheidshalve treft u tevens een exemplaar van ons dienstverleningsdocument aan.

Vriendelijk verzoek ik u om deze opdrachtbevestiging voor akkoord te ondertekenen en per omgaande aan mij te retourneren. Na ontvangst daarvan en van de hiervoor opgevraagde informatie zullen wij onze werkzaamheden aanvangen.

Mocht u ondertussen nog vragen hebben, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Voor deze:

R. Stege Financialisten BV  
Erkend Hypotheek Adviseur



2.7 Op 10 november 2016 heeft de Adviseur een brief gestuurd aan Consument en zijn ex-partner die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Op maandag 03 oktober j.l. kreeg ik het verzoek telefonisch contact met U op te nemen inzake de aankoop van [de woning].*

*Tijdens het eerste telefonische gesprek gaf u beiden aan dat jullie de woning (...) inmiddels hadden gekocht voor 132.500 euro. Dit was inmiddels mondeling met de verkoper/verkopende makelaar overeengekomen. Jullie wilden de koopovereenkomst inzake de aankoop tekenen. Ik heb toen aangegeven daarmee te wachten en eerst te kijken of de koop inkomsten technisch wel mogelijk was.*

*(...)*

*Op 10 oktober j.l. hebben wij een eerste afspraak gehad (...) Hierbij was de vader van [naam Consument] aanwezig.*

*(...)*

*Wij hebben het thema overlijdensrisicoverzekering besproken. Jullie gaven beiden tijdens ons eerste gesprek aan roker te zijn doch verder in goede gezondheid te verkeren en verder geen ziekte of beperking in welke mate dan ook te hebben.*

*(...)*

*Enkele dagen later hoor ik dat jullie op vakantie gingen. Ik heb daarom gewacht met het opmaken van de diverse stukken. Tijdens jullie vakantie moest ik van derden vernemen dat jullie de relatie hebben beëindigd. Ook vernam ik opeens via derden dat [naam ex-partner] borderline had. Ik heb hierop telefonisch contact gezocht met [naam Consument]. Hij wist mij voorlopig ook niet meer te vertellen en dit ook niet had zien aankomen.*

*(...)*

*Zondag 06 november j.l. belde [naam Consument] met de mededeling dat hij zojuist weer was gearriveerd in Nederland. Ik heb aangegeven dat wij maandag telefonisch contact met elkaar zouden opnemen.*

*Op maandag 07 november j.l. hebben [naam Consument] en ondergetekende telefonisch contact opgenomen. Ik heb hem de ernst van de situatie uitgelegd en erop aangedrongen dat er actie ondernomen dient te worden. Ik heb aangegeven dat ik de diverse overeenkomsten nog eens kritisch bestudeer en met mogelijke opties kom.*

*(...)*

*Woensdagmiddag 09 november nam [naam Consument] weer telefonisch contact met ondergetekende op. Gezien de ernst van de situatie heeft ondergetekende besloten zijn eigen afspraken af te zeggen en dezelfde avond nog naar [plaatsnaam] te rijden. Op woensdag 09 november j.l. te 21.00 uur ben ik het gesprek met [naam Consument] aangegaan (...).*

*Hierbij was zijn vader aanwezig. Tijdens dit gesprek zijn de opties besproken die momenteel mogelijk zijn, namelijk:*

*(...)*

*In deze zijn er twee personen die zijn of haar handtekening onder de koopovereenkomst hebben geplaatst. Omdat [naam ex-partner] kennelijk niet reageert op de oproepen van [naam Consument], heeft ondergetekende gebeld, hetgeen heeft geresulteerd in een afspraak bij [naam ex-partner] thuis te 22.10 uur.*

*Ondergetekende heeft [naam ex-partner] duidelijk de ernst van de situatie uitgelegd. Dit is haar ook duidelijk en zij wil meehelpen om de schade enigszins beperkt te houden.*

*(...)*

*Op de vraag van ondergetekende waarom ze dit tijdens ons eerste gesprek op 10 oktober j.l. niet heeft aangegeven aan ondergetekende, verklaarde zij dit niet te willen omdat [naam vader], de vader van [naam Consument], erbij zat. [Naam ex-partner] erkent dat zij hiermee ondergetekende op een verkeerd spoor heeft gezet. Immers, ondergetekende vroeg specifiek naar de gezondheid van [naam ex-partner].*

*(...)*

*Door deze bizarre wending dienen door ondergetekende veel aanvullende werkzaamheden te worden verricht. Middels een aanvullende opdracht tot dienstverlening geven [naam ex-partner] en [naam Consument] opdracht aan Stege Financialisten om hiervoor werkzaamheden te verrichten.”*

- 2.8 Op 10 november 2016 heeft de Adviseur per e-mail aan de ex-partner van Consument een aanvullende opdracht tot bemiddeling gestuurd.
- 2.9 Op 15 november 2016 heeft de afdeling Medische Zaken van Reaal per e-mail aan de Adviseur verklaard dat bij de aanvraag voor de overlijdensrisicoverzekering, het advies van de medisch adviseur is overgenomen om de dekking bij overlijden van de ex-partner niet te verzekeren.
- 2.10 Op 15 november 2016 heeft de Adviseur een brief gestuurd aan de makelaar van de verkopende partij, waarin hij aangeeft dat er op het leven van de ex-partner geen overlijdensdekking kan worden verstrekt. Verder geeft de Adviseur aan dat het inkomen van Consument ontoereikend is om de woning zelfstandig te financieren, waardoor de koop van de woning ontbonden moet worden. De Adviseur heeft aangegeven dat hij, als gevolg hiervan, meerdere financiële instellingen heeft verzocht om een schriftelijke afwijzing.

- 2.11 Op 17 november 2016 heeft de makelaar van de verkopende partij een e-mail gestuurd aan onder meer Consument, de ex-partner en de Adviseur. In zijn e-mailbericht geeft de makelaar mede namens de verkopende partij aan dat getwijfeld wordt of de afwijzing voor de overlijdensrisicoverzekering van Reaal voldoende is, nu Consument en zijn ex-partner erbij gebaat zijn de koop te ontbinden door hun verbroken relatie.
- 2.12 Op 22 november 2016 heeft de Adviseur een e-mail gestuurd aan Consument en zijn ex-partner, waarin hij aangeeft dat hij de verkopende partij de afwijzing van Reaal heeft verstuurd waardoor hij van mening is dat het dossier kan worden gesloten.
- 2.13 Op 22 november 2016 heeft de rechtsbijstand verzekeraar van de verkopende partij een brief gestuurd aan de Adviseur. Mede door de relatiebreuk van Consument en zijn ex-partner, verzoekt de rechtsbijstand verzekeraar informatie met betrekking tot de aanvraag voor de overlijdensrisicoverzekering en de reden van de afwijzing.
- 2.14 Op 29 november 2016 heeft de Adviseur de brief van de rechtsbijstand verzekeraar van de verkopende partij aan Consument en zijn ex-partner per e-mail doorgestuurd.
- 2.15 Op 21 december 2016 heeft de Adviseur een factuur aan Consument en zijn ex-partner toegezonden met de omschrijving “Voorschot hypotheekdossier” voor een bedrag van € 3.000,80.
- 2.16 Op 4 januari 2017 heeft de Adviseur per brief de verzochte aanvullende informatie gestuurd aan de rechtsbijstand verzekeraar van de verkopende partij.
- 2.17 Op 4 januari 2017 heeft Consument een e-mail gestuurd aan de Adviseur die, voor zover relevant, als volgt luidt:
- “Het geld is over geschreven nogmaals mijn excuses hiervoor. Met deze ga ik akkoord.”*
- 2.18 Op 20 april 2017 heeft de Adviseur Consument een e-mail toegestuurd, waarin hij heeft aangegeven niets meer te hebben vernomen van de rechtsbijstand verzekeraar. Verder heeft de Adviseur in zijn e-mail aangegeven dat het dossier is gesloten. In zijn e-mail heeft de Adviseur Consument het voorstel gedaan om de aanvullende factuur van € 2.985,- in tweeën te laten delen, waardoor eenieder € 1.492,50 dient te voldoen.
- 2.19 Op 28 september 2017 heeft de Adviseur een factuur gestuurd aan Consumenten met de omschrijving “Hypotheekdossier (min voorschot)” van € 1.492,50 en “aanmaningskosten” van € 25,00.

2.20 Op 16 oktober 2017 heeft de gemachtigde namens Consument per brief een klacht ingediend bij de Adviseur, waarin hij de Adviseur onder meer heeft verzocht een bedrag van € 1.650,- aan Consument te restitueren.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert restitutie van het teveel betaalde bedrag aan advieskosten ad € 1.650,-. Tevens vordert hij een uitspraak van de Commissie dat de Adviseur heeft gehandeld in strijd met de Wet op het financieel toezicht (Wft) en, voor zover op zijn plaats, een (veroordelende) uitspraak over de (vergunning betreffende) de beroepsuitoefening.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Adviseur heeft geen rekening gehouden met de medische toestand van de ex-partner van Consument. Hierdoor bleek het niet mogelijk te zijn voor Consument en zijn ex-partner om een overlijdensrisicoverzekering te sluiten, hetgeen een voorwaarde is voor het verstrekken van een financiering. De Adviseur heeft bovendien nauwelijks tijd besteed aan het dossier voor de aanvraag van een geldlening die (voorzienbaar) niet rond kwam. Op de website van de Adviseur staat aangegeven dat voor hypotheekadvies een tarief van € 1.350,- wordt gerekend en aanvullend tarief van € 925,- voor de afsluitkosten. De Adviseur heeft in strijd gehandeld met zijn eigen website en dienstverleningsovereenkomst, aangezien geen hypothecaire geldlening tot stand is gekomen en Consument € 3.000,80 heeft betaald voor het gegeven advies. Dit impliceert dat Consument in ieder geval € 1.650,- te veel heeft betaald aan de Adviseur.

#### *Verweer van de Adviseur*

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

### **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt over de hoogte van de reeds betaalde kosten aan de Adviseur. De Commissie zal zich bij het bespreken van de klacht daarom beperken tot de vraag of de Adviseur in redelijkheid het “voorschot” van € 3.000,80 bij Consument en zijn ex-partner in rekening heeft gebracht.

4.2 De rechtsverhouding tussen de Adviseur en Consument laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht.



Op grond van artikel 7:401 BW geldt dat de opdrachtnemer bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. 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 o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1). Bij de beantwoording van de vraag of de Adviseur aan zijn zorgplicht heeft voldaan, geldt dat van de adviseur verwacht mag worden 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. Eveneens is van belang dat de Adviseur een cliënt zodanig moet informeren over de aard en inhoud van het product, dat die voor het sluiten van de overeenkomst een weloverwogen beslissing kan nemen (zie GC nr. 2017-631).

- 4.3 Consument klaagt erover dat het bedrag van € 3.000,80 dat hij aan de Adviseur heeft betaald als “voorschot” te hoog is, nu uit het dienstverleningsdocument op de website van de Adviseur volgt dat de kosten voor advies enkel € 1.350,- bedragen. Bovendien stelt Consument dat het aan de Adviseur is te wijten dat de hypotheekovereenkomst niet tot stand is gekomen en voert hij daarvoor aan dat de Adviseur zich nauwelijks heeft verdiept in het dossier en zodoende geen rekening heeft gehouden met de medische toestand van de ex-partner van Consument. De Commissie is van oordeel dat de stellingen van Consument ongegrond zijn en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.4 Gelet op de hiervoor onder de feiten weergegeven gang van zaken, zoals die door partijen naar voren is gebracht en aannemelijk is geworden, valt de Adviseur in zijn begeleiding van Consument en de ex-partner geen verwijt te maken en kan hij niet aansprakelijk worden gehouden voor de mislukte hypotheekaanvraag. Het is immers vast komen te staan dat de ex-partner van Consument tijdens het eerste gesprek op 10 oktober 2016 bewust heeft verzwegen dat zij aan borderline leed, hetgeen vervolgens is uitgekomen waarna de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering is gefrustreerd. Na het eerste gesprek met de Adviseur hebben Consument en zijn ex-partner op 11 oktober 2016 de koopovereenkomst van de woning ondertekend. De Adviseur mocht uitgaan van de juistheid van de verkregen informatie. Bij onjuistheid van de opgegeven informatie, zoals in het onderhavige geval de verzwijging van de ziekte van de ex-partner, komen de gevolgen daarvan uitsluitend voor rekening en risico van Consument en zijn ex-partner.
- 4.5 Tijdens een gezamenlijke vakantie en na het doen van de hypotheekaanvraag hebben beiden hun relatie onder meer als gevolg van de borderline van de ex-partner beëindigd. Vast staat dat de Adviseur, toen hij met dit feit toevallig bekend werd, daarna al het redelijk mogelijke heeft gedaan om de schadelijke gevolgen voor beiden te beperken.

Hij is opnieuw in gesprek getreden met Consument en zijn ex-partner en heeft hun wensen alsook de mogelijkheden daartoe geïnventariseerd. Dit heeft uiteindelijk ertoe geleid dat de koopovereenkomst kon worden ontbonden, waarbij de Adviseur actief heeft bemiddeld tussen de partijen bij de koopovereenkomst om de boete als gevolg van de ontbinding te voorkomen. Hiervoor heeft de Adviseur op 15 november 2016, een afwijzing van de levensverzekeraar Reaal, aan de verkopende partij verstuurd onder de vermelding dat Consument en zijn ex-partner genoodzaakt waren om de koopovereenkomst te ontbinden. Eveneens heeft de Adviseur op 4 januari 2017 de door de rechtsbijstand verzekeraar verzochte stukken aangeleverd, waarna geen verdere actie van de verkopende partij is ondernomen. Gelet op de inspanningen van de Adviseur zijn de door de Adviseur in rekening gebrachte (voorschot)kosten niet onredelijk. Daarbij merkt de Commissie op dat Consument op 4 januari 2017 heeft verklaard akkoord te zijn met de door hem overgeboekte voorschotkosten (r.o. 2.17).

4.6 Hoewel de gang van zaken voor Consument en zijn ex-partner zeer betreurenswaardig is, is van een tekortkoming aan de zijde van de Adviseur geen sprake. Consument en zijn ex-partner hebben niet de nodige openheid van zaken gegeven. Zij, en niet de Adviseur, zijn voor de gevolgen daarvan aansprakelijk. De kosten die de Adviseur bij Consument en zijn ex-partner in rekening heeft gebracht acht de Commissie dan ook niet onredelijk. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument tot restitutie dient te worden afgewezen. Bespreking van de andere onderdelen van de vordering, zoals hierboven onder 3.1 is omschreven, kan daarom ook achterwege blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*