

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-696  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2016  
Ingediend door : Mevrouw [Consument 1] en de heer [Consument 2], samen ook te noemen:  
Consumenten  
Tegen : Trifin Adviesgroep B.V., gevestigd te Hengelo, verder te noemen: de Adviseur  
Datum uitspraak : 7 november 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft zich tot de adviseur gewend met het verzoek om haar ex-partner te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van hun gezamenlijke hypothecaire geldlening en haar nieuwe partner op te nemen in de geldlening. De Adviseur heeft advies verstrekt en de geldlening is conform het verzoek van Consumenten aangepast. Consumenten hebben gesteld dat Adviseur geen passend advies heeft verstrekt. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de Adviseur tekort geschoten is jegens Consumenten. De vordering wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 oktober 2014 (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door de advocaat van Consumenten ingediende klachtformulier van 26 mei 2016, ontvangen op 30 mei 2016;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- 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.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 15 november 2010, na advies en bemiddeling van de Adviseur, hebben Consument 1 en haar toenmalige partner, de heer [X] (hierna: de ex-partner), een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning aan de [adres] te [Plaatsnaam] (hierna: de Woning).
- 2.2 Het betrof een hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. (hierna: de geldverstrekker) voor een totaalbedrag van € 179.375,-, bestaande uit twee leningdelen, te weten:
- een bankspaarhypotheek voor een bedrag van € 102.500,- en
  - een aflossingsvrije hypotheek voor een bedrag van € 76.875,-.
- 2.3 Daarnaast hadden Consument 1 en de ex-partner een consumptief krediet van € 20.000,- bij Sygma Finance.
- 2.4 Op enig moment zijn Consument 1 en de ex-partner uit elkaar gegaan. Na het beëindigen van de relatie is de ex-partner in de Woning blijven wonen en heeft hij de hypotheeklasten betaald. Op enig moment kreeg Consument 1 een relatie met Consument 2.
- 2.5 Consumenten wilden samen in de Woning gaan wonen en de geldlening op hun beider naam zetten. Consumenten hebben zich daarom in augustus 2014 tot de Adviseur gewend met het verzoek hen te adviseren met betrekking tot de geldlening ten behoeve van de Woning. De ex-partner diende uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te worden ontslagen. Consumenten hebben hiertoe de opdrachtbevestiging van 25 augustus 2014 ondertekend. In de opdrachtbevestiging staat vermeld dat de werkzaamheden van de Adviseur bestaan uit een inventarisatie en analyse van de persoonlijke situatie en wensen van Consumenten, een bespreking van verschillende hypotheekconstructies, een vergelijking van de berekeningen en een advies over het beste alternatief, het verzorgen van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de ex-partner en het opnemen van een hoofdelijke aansprakelijkheid voor Consument 2 alsmede het realiseren van een akte van verdeling (tussen Consument 1 en de ex-partner) bij de notaris.
- 2.6 Bij brief van 16 september 2014 heeft de geldverstrekker het volgende aan Consumenten bericht:
- U heeft aangegeven dat u uw hypotheek geheel op uw naam wilt zetten. Dat betekent dat u 'ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid' heeft aangevraagd voor de heer [REDACTED]. Om dit mogelijk te maken is een omzetting van uw hypotheek nodig. Hierbij ontvangt u de offerte voor deze omzetting.
- 2.7 In de offerte van 16 september 2014 van de geldverstrekker werden de bestaande bankspaarhypotheek en de aflossingsvrije hypotheek omgezet naar de volgende leningdelen, waarbij de totale hoofdsom ongewijzigd bleef:

- Leningdeel 1.0: annuïteitenhypotheek voor een bedrag van € 89.687,-;
- Leningdeel 1.1: aflossingsvrije hypotheek voor een bedrag van € 73.500,-; en
- Leningdeel 2.0: annuïteitenhypotheek voor een bedrag van € 16.188,-.

2.8 De Adviseur heeft de offerte van de geldverstrekker tezamen met het door haar opgestelde Adviesrapport van 22 september 2014 met Consumenten, in het bijzijn van de ouders van Consument I, besproken. Op pagina 17 van het door Consumenten op 22 september ondertekende Adviesrapport is voor zover relevant het volgende opgenomen:

### 3 UW WENSEN EN DOELSTELLINGEN

U hebt ons benaderd met één of meerdere concrete wensen en doelen waarvoor u ons om advies hebt gevraagd. In dit hoofdstuk vindt u die terug.

#### 3.1 AANLEIDING

U hebt de volgende **aanleiding** van het gesprek aangegeven:

- Echtscheiding / beëindiging relatie

U hebt de volgende **financiële wensen en doelen** aangegeven:

1. Nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk
2. Uitkoop partner i.v.m. echtscheiding

U verwacht het volgende **financiële toekomstperspectief**:

- Inkomen dhr. [REDACTED] ontwikkelt zich: Gelijkblijvend
- Inkomen mevr. [REDACTED] ontwikkelt zich: Gelijkblijvend
- Op welke leeftijd wil dhr. [REDACTED] stoppen met werken? Op AOW leeftijd
- Op welke leeftijd wil mevr. [REDACTED] stoppen met werken? Op AOW leeftijd
- Verwacht u een wijziging van werkgever binnen de komende 5 jaar: Nee
- Verwacht u een wijziging in de gezinssituatie: Nee
- Hoelang verwacht u in de woning te blijven wonen: 15
- Verwacht u de komende jaren een financiële meevaller: Nee

Op pagina 37 van het Adviesrapport staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

### 6.1 ALGEMEEN

#### UW WENS

Echtscheiding / beëindiging relatie

Nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk

Uitkoop partner i.v.m. echtscheiding

#### ONS ADVIES

Voor relatie is het prioriteit om de woning aan de [REDACTED] te kunnen blijven bewonen. Dit omdat verkoop een te hoge restschuld met zich meebrengt. Daarnaast wil relatie financieel af van haar ex partner, de heer [REDACTED]. Verder is het voor relatie prioriteit dat de lasten betaalbaar blijven, en dat de schuld wordt afgelost, zodat de woning in de toekomst wel verkoopbaar is zonder restschuld.

Op pagina 40 van het Adviesrapport staat het volgende vermeld:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ONS ADVIES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Advies is de hypotheek te laten bij ING Bank. Deze zal willen meewerken aan een ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Aflossingsvorm</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>UW WENS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Annuitair aflossen (toenemende netto lasten)<br>Huidige hypotheekvorm(en) voortzetten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>ONS ADVIES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Advies is het bankspaardeel af te kopen omdat relatie de gelden in deze rekening nodig heeft. Aangezien er praktisch geen rendement is, is de aanslag IB ook weinig. Advies is de hypotheek deels op basis van annuïteiten voor te zetten. Hiermee kan relatie de hypotheek maandelijks gaan aflossen, wat een verkoop zonder restschuld in de toekomst mogelijk maakt. Dit is conform de wensen van relatie, en daarom passend. Ook blijven de lasten binnen de gewenste norm.</p> <p>Advies is op basis van de WOZ waarde 50 % aflossingsvrij te sluiten. Dit past bij de acceptatienorm van ING, en hiermee houdt relatie fiscale afrek. Het restant op basis van annuïteiten. Advies is deze opnieuw te sluiten op een looptijd van 30 jaar. Dit geeft een wat lagere bruto en netto maandlast. Omdat relatie heeft aangegeven de woning binnen 15 jaar te willen verkopen, is dit ook verantwoord. Hierbij is het relatie inzichtelijk gemaakt dat deze hypotheek niet meer voor 30 jaar aftrekbaar is, maar 26 jaar.</p> |

- 2.9 Consumenten hebben de omzettingsofferte van de geldverstrekker en het Adviesrapport op 22 september 2014 voor akkoord ondertekend, waarna de Adviseur tot uitvoering van het advies is overgegaan. Voorts hebben Consumenten op 22 september 2014 de 'Akte van wijziging looptijd' getekend, op basis waarvan de looptijd van de leningdelen 1.0 en 2.0 werd verlengd van 360 maanden tot 411 maanden, dit in afwijking van de omzettingsofferte.
- 2.10 Overeenkomstig het advies van de Adviseur hebben Consumenten een overlijdensrisico-verzekering afgesloten. Bij brief van 8 oktober 2014 ontving de Adviseur een kopie van de overlijdensrisicopolis ten behoeve van Consumenten. Ook is de beëindiging van de bankspaarrekening in gang gezet. Tevens hebben Consument 1 en de ex-partner ieder hun deel (50%) van de schuld uit hoofde van het consumptief krediet volledig afgelost.
- 2.11 In de notariële akte van verdeling van 29 december 2014 zijn de tussen Consument 1 en de ex-partner gemaakte afspraken vervolgens vastgelegd, inhoudende dat de Woning met ingang van 29 december 2014 aan Consument 1 werd toebedeeld. Consument 1 nam de volledige hypotheekschuld van € 179.375,00 voor haar rekening. De ex-partner werd daarbij ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening. De akte van ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner is eveneens op 29 december 2014 getekend. Op diezelfde dag verklaarde Consument 2 zich tegenover de geldverstrekker hoofdelijk medeschuldenaar voor de geldlening. Per 1 april 2015, althans per 1 mei 2015, werd de bestaande hypotheek omgezet naar de door de Adviseur geadviseerde constructie.
- 2.12 Per brief van 13 april 2016 heeft de advocaat van Consumenten een klacht ingediend bij de Adviseur over het in 2014 verstrekte hypotheekadvies. Op 14 april 2016 heeft de Adviseur per e-mail een ontvangstbevestiging aan de advocaat van Consumenten gestuurd, met de mededeling dat zij de klacht in behandeling heeft genomen en zal voorleggen aan de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar.

Bij brief van 20 april 2016 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar aan de advocaat van Consumenten bericht dat zij een onderzoek in stellen in deze kwestie en dat zij na beëindiging van hun onderzoek hun standpunt zullen meedelen. Bij brief van 26 mei 2016 heeft de advocaat de klacht van Consumenten ingediend bij Kifid.

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

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van de Adviseur. De schade bedraagt € 49.273,75 te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 28 april 2016 en bestaat uit de volgende schadeposten:
- i. de schade als gevolg van het niet passende advies € 48.215,- en
  - ii. de kosten van de door Consumenten ingeschakelde deskundige ten bedrage van € 1.058,75.

Daarnaast vorderen Consumenten vergoeding van de kosten die zij in verband met het aanhangig maken van de klacht en de behandeling van de klacht hebben gemaakt, te begroten door de Commissie conform het geldende liquidatietarief.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consumenten zijn ontvankelijk in hun klacht. Consumenten hebben aan alle vereisten van het Reglement voldaan. Consumenten hebben de termijn die in het Reglement genoemd gehandhaafd. Omdat Consumenten geen inhoudelijke reactie hebben ontvangen van de Adviseur, heeft de advocaat per brief van 26 mei 2016 de klacht bij het Kifid ingediend, conform artikel 10.1 en 10.2 van het Reglement.
  - De Adviseur heeft geen passend advies aan Consumenten verstrekt. Als gevolg hiervan heeft de Adviseur artikel 4:23 juncto artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) overtreden, zijn zorgplicht als bedoeld in artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) geschonden, een onrechtmatige daad gepleegd, de beginselen van redelijkheid en billijkheid ex artikel 6:2 en 6:248 BW geschonden en gehandeld in strijd met de regels betreffende van oneerlijke handelspraktijken (artikel 6:193b BW jo artikel 6:193j BW). Consumenten voeren ter onderbouwing de volgende argumenten aan:  
Er is niet gesproken over de verschillende hypotheekconstructies; er is slechts één optie voorgehouden. Voorts was het niet de wens van Consument I om het bankspaarsaldo te gebruiken ter aflossing van consumptief krediet. Consumenten zijn daarnaast niet gewezen op de fiscale consequenties van het beëindigen van de bankspaarrekening.
  - Consument hebben het Adviesrapport niet ontvangen. Voorts komen de in het Adviesrapport genoemde wensen niet overeen met de wensen van Consumenten.

Ter onderbouwing van hun standpunten hebben Consumenten een rapportage van NCC overgelegd, waarin een optimale constructie is opgenomen. De in de rapportage voorgestelde constructie is wel degelijk passend en het is derhalve aannemelijk dat Consumenten voor deze constructie zou hebben gekozen wanneer laatstgenoemde hiermee bekend zou zijn geweest. Hieruit blijkt dat het door de Adviseur gegeven advies niet het beste advies voor Consumenten was.

- Er is geen sprake van eigen schuld aan de zijde van Consumenten, daar Consumenten op basis van de door de Adviseur verstrekte informatie geen weloverwogen keuze hebben kunnen maken. Voorts zijn Consumenten aan te merken als leken en de Adviseur als deskundige. Consumenten vertrouwden blind op de Adviseur. Ten slotte is de eigen schuld regel niet van toepassing op adviesrelaties.

#### *Verweer van de Adviseur*

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

- De klacht van Consumenten is niet-ontvankelijk omdat de interne klachtprocedure van de Adviseur niet is doorlopen. Alvorens de Adviseur een inhoudelijke reactie heeft kunnen geven, hadden Consumenten hun klacht reeds ingediend bij het Kifid. Daarmee is niet voldaan aan artikel 10.2 van het Reglement.
- Het door de Adviseur verstrekte advies was passend; er is geen sprake van een onjuist hypotheekadvies. De Adviseur heeft Consumenten uitgebreid en zorgvuldig geadviseerd. Zoals uit het Adviesrapport en het formulier 'Klantadviestraject hypotheek' is er een schriftelijke motivatie/advies aanwezig. Consumenten hebben het Adviesrapport ontvangen en ondertekend.
- De verdeling over de in offerte genoemde leningdelen vloeide voort uit het feit dat Consument 2 niet eerder een hypothecaire geldlening had gehad, zodat 50% van de hoofdsom op basis van een annuïteiten- of lineaire hypotheek moest worden gefinancierd om voor fiscale aftrek in aanmerking te komen.
- Voorts was het de uitdrukkelijke wens van Consumenten, dat de bankspaar- hypotheek werd beëindigd, opdat het bankspaarsaldo zou vrij komen. Met dit bankspaarsaldo wilde Consument 1 de omzettingkosten betalen, alsmede haar deel van het consumptief krediet aflossen. Een gedeelte van de hypotheek bleef aflossingsvrij ter hoogte van 50% van de WOZ-waarde (€ 73.500,00) om de maandlasten niet al te zeer te laten stijgen. Het restant van € 16.188,00 werd ondergebracht in aflossing, omdat Consumenten de hypotheekschuld omlaag wilden brengen, zodat zij de woning zo spoedig mogelijk – zonder restschuld – kunnen verkopen. Gezien de wensen van Consumenten was een annuïteitenhypotheek het meest passend. De Adviseur had deze wijze van verdeling op 3 september 2014 telefonisch besproken met een medewerker van de geldverstrekker, die mede deze wijze van verdeling wilde, waarna op 16 september 2014 de omzettingsofferte dienovereenkomstig werd uitgebracht.



Blijkens de offerte, pagina 4 onder het kopje "Extra voorwaarden", werd de bankspaarrekening gelijktijdig met de omzetting van de bankspaarhypotheek beëindigd op basis van een afkoopverzoek van partijen, waarbij de opgebouwde waarde werd overgemaakt naar de aangegeven tegenrekening. Deze rekening stond blijkens de ING-jaaroverzichten 2013 en 2014 op naam van Consument en haar ex-partner. Consumenten werden er door de geldverstrekker op gewezen dat onder omstandigheden belasting verschuldigd is over het (positieve) verschil tussen de totale inleg en het totale tegoed van de bankspaarrekening.

- Op pagina 5 van de offerte werden Consumenten er expliciet op gewezen dat de totale financiering van het onderpand hoger was dan de marktwaaarde van het onderpand. Vanwege deze 'onderwaarde' van de woning liepen (en lopen) Consumenten een verhoogd risico dat zij bij een eventuele (al dan niet gedwongen) verkoop van de woning een restschuld zullen overhouden, waarvoor zij na verkoop van de woning aansprakelijk blijven tegenover de geldverstrekker. Vanwege het feit dat de waarde van de woning "onder water staat" stond, was het niet mogelijk om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker, zodat de Adviseur alleen bij de ING een offerte had opgevraagd.
- Consumenten hebben wel een eigen schuld.
- De Adviseur bestrijdt de schadeberekening en de daaraan ten grondslag gelegde uitgangspunten, alsmede de daaruit afgeleide omvang van de door Consumenten geleden schade.

## **4. Beoordeling**

### *Ontvankelijkheid*

4.1 Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient allereerst te worden beslist op het door de Adviseur gevoerde verweer omtrent de ontvankelijkheid van de klacht van Consumenten. De Adviseur stelt dat Consumenten niet hebben voldaan aan artikel 10.2 van het Reglement. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.

### 4.2 Artikel 10 van het Reglement luidt:

#### *Artikel 10 Eerst interne klachtprocedure volgen*

*10.1 Kifid kan een Klacht alleen behandelen als Consument die eerst Schriftelijk heeft voorgelegd aan de Aangeslotene(n) op wie de Klacht betrekking heeft. Als Consument dat nog niet heeft gedaan, zal Kifid hem daarop wijzen. Kifid neemt de Klacht dan (nog) niet in behandeling. Als Consument bij het voorleggen van zijn Klacht aan Aangeslotene de aldaar geldende procedure niet heeft gevolgd, kan Kifid verlangen dat hij dit alsnog doet.*

*10.2 Als Aangeslotene niet binnen zes weken op de Schriftelijke Klacht reageert, kan Consument de Klacht aan Kifid voorleggen. Hij moet bij het indienen van zijn Klacht dan vermelden op welke datum hij bij Aangeslotene heeft geklaagd. Hij moet ook melden dat Aangeslotene niet binnen zes weken gereageerd heeft.*

**Artikel 43 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: Bgfo) luidt:**

- 1. De financiële onderneming draagt er zorg voor dat klachten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld.*
- 2. De financiële onderneming bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.*
- 3. De klager kan vanaf zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging of acht weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voorleggen aan de in artikel 42 bedoelde aangewezen geschilleninstantie waarbij de financiële onderneming is aangesloten.*
- 4. Indien de financiële onderneming voor de afwikkeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen als bedoeld in het derde lid worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen door de financiële onderneming.*

4.3 Uit de in het dossier aanwezig stukken blijkt dat de advocaat van Consumenten bij brief van 13 april 2016 een klacht heeft ingediend bij de Adviseur. Op 14 april 2016 heeft de Adviseur per e-mailbericht een ontvangstbevestiging gestuurd. Op 21 april 2016 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar een ontvangstbevestiging aan de advocaat van Consumenten gestuurd. In beide ontvangstbevestigingen staan geen termijnen genoemd waarbinnen zal worden gereageerd, noch wordt daarin om additionele informatie van Consumenten gevraagd. Bij brief van 26 mei 2016 heeft de advocaat van Consumenten de klacht ingediend bij Kifid; deze is op 30 mei 2016 door Kifid ontvangen.

4.4 Vaststaat dat Consumenten zes weken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van 14 april 2016 geen inhoudelijke reactie van de Adviseur of diens beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hebben ontvangen. Gelet op artikel 43 lid 2 Bgfo en artikel 10 lid 2 van het Reglement mochten Consumenten, nu een inhoudelijke reactie uitbleef, hun klacht indienen bij Kifid. Consumenten zijn derhalve ontvankelijk in hun vordering.

*Inhoudelijke beoordeling*

4.5 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consumenten geldende overeenkomst van opdracht.

4.6 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan ruste op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De Adviseur dient tegenover 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, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.



- 4.7 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. De adviseur is daarbij gehouden bij cliënten informatie in te winnen omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van cliënten. 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 (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.8 De Commissie stelt voorop dat in het onderhavige geval Consumenten zich tot de Adviseur hebben gewend met het verzoek om de geldlening ten aanzien van de Woning op naam van Consumenten te zetten en de ex-partner van Consument I uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan.
- 4.9 Wat betreft het verwijt van Consumenten, dat de Adviseur heeft nagelaten om bij het ontslag van hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van Consument I voor de helft van de geldlening een bankspaarhypotheek als aflosvorm te behouden en voor de andere helft een annuïteitenhypotheek af te sluiten, oordeelt de Commissie als volgt.
- 4.10 Naar het oordeel van de Commissie kan zonder nadere onderbouwing niet tot de conclusie worden gekomen dat het uiteindelijke advies niet passend zou zijn geweest, noch dat Consumenten, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat een gedeelte van de geldlening in de vorm van banksparen had kunnen worden voortgezet, dat Consumenten dan voor die optie gekozen hadden. De Adviseur heeft in het kader hiervan voldoende aannemelijk gemaakt dat Consumenten liquide middelen (afkomstig uit het bankspaartegoed) ter beschikking wilden hebben ter aflossing van zowel het consumptief krediet als voor het voldoen van de financieringskosten. Ook heeft de Adviseur toegelicht waarom de helft van de geldlening uit een annuïtaire geldlening diende te bestaan. Het voorgaande is door Consumenten onvoldoende weersproken, zodat de Commissie de Adviseur volgt in zijn stelling.
- 4.11 De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de Adviseur het verzoek van Consument I tot ontslag van haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid aan de geldverstrekker heeft voorgelegd en dat de geldverstrekker deze verdeling van de geldlening heeft voorgesteld. Daarbij komt dat de waarde van de Woning "onder water staat", zodat het niet mogelijk was om over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker, zodat de Adviseur alleen bij de geldverstrekker een offerte had opgevraagd.

4.12 Ten aanzien van de overige gemaakte verwijten oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie volgt niet de stelling van Consumenten, dat hun situatie en wensen niet goed zouden zijn geïnventariseerd. Het Adviesrapport maakt melding van de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten. Op basis van het rapport is het advies bovendien voldoende reproduceerbaar. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur kan niet worden verlangd dat ieder gesprek woordelijk wordt vastgelegd en woordelijk kan worden gereproduceerd. Er is een schriftelijk advies verstrekt en de Commissie heeft geen aanleiding te twijfelen aan de juistheid van de inhoud daarvan. Evenmin is vast komen te staan, dat de Adviseur onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat de financiële gevolgen voor Consumenten zouden worden. Er zijn berekeningen gemaakt, de maandlasten zijn inzichtelijk gemaakt en ook de overige gevolgen staan duidelijk beschreven. Ook volgt de Commissie Consumenten niet in hun stelling dat zij het Adviesrapport niet hebben ontvangen; het Adviesrapport is immers door Consumenten op 22 september 2014 ondertekend.

4.13 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is vast komen te staan, dat de Adviseur op enige wijze tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Consumenten. Evenmin is er sprake van onrechtmatig handelen dat tot schade aan de zijde van Consumenten heeft geleid. De vorderingen worden om die reden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen 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 46 van het Reglement.*