

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-320 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : OK Hypotheken en Financieringen Kolkman, gevestigd te Lichtenvoorde, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 2 mei 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Adviseur heeft Consument op gebrekkige wijze geïnformeerd over de aflosvergoeding. Om die reden oordeelt de Commissie dat Adviseur een deel van de adviesvergoeding moet terugbetalen aan Consument.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de nadere reactie van Adviseur.

De Commissie merkt op dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor 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 Consument had een hypothecaire geldlening bij SNS Bank, waarin een clause was opgenomen voor een vergoeding bij vervroegd aflossen van de geldlening.

2.2 In 2018 heeft Consument contact opgenomen met Adviseur vanwege de financiering van een aan te kopen nieuwe woning.

Daarbij is de wens geuit om een verbouwing van die woning te financieren, zodat in de toekomst de ouders van hem of zijn partner bij hen kunnen komen inwonen.

- 2.3 Op 16 april 2018 zou de hypotheekakte passeren voor de nieuwe woning. Elf dagen daarvoor, op 5 april 2018, ontving Consument de aflosnota van SNS Bank, waarin een vergoeding voor vervroegd aflossen stond opgenomen van € 7.560,-.
- 2.4 Om de overdracht niet in gevaar te brengen heeft Consument deze vergoeding moeten lenen van een familielid. Met een deel van de afgesloten persoonlijke lening, bestemd voor de verbouwing van de nieuw gekochte woning, is uiteindelijk dat familielid terugbetaald.
- 2.5 Uit de nota van afrekening van de notaris blijkt een honorarium van €3.400,10 voor Adviseur.
- 2.6 Adviseur heeft uiteindelijk coulanchehalve een vergoeding aangeboden van eerst € 400,- en op 10 oktober 2018 € 750,-. Consument is daarmee niet akkoord gegaan.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 4.472,- aan schadevergoeding.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert van Adviseur de onverwachte nettokosten van de aan SNS Bank betaalde boeterente. Consument heeft gesteld dat Adviseur hem heeft medegedeeld dat er geen boete in rekening zou worden gebracht. Nu dit toch is gebeurd, heeft die boete een financiële strop betekend voor Consument. Consument heeft erkend dat deze strop niet bestaat uit hogere lasten onder de streep; hij erkent dat de vergoeding uiteindelijk wordt terugverdiend. Hij heeft gesteld dat, indien hij op de juiste wijze was geïnformeerd, hij de aflosvergoeding had meegefinancierd in de nieuwe geldlening en het bedrag gespreid had kunnen betalen over een periode van twintig jaar. Nu heeft Consument het bedrag ineens moeten betalen en daarvoor een persoonlijke lening bij familie moeten afsluiten. Het geld waarmee die lening is afbetaald was bestemd voor de verbouwing van de aangekochte woning.

Nadat Consument zijn beklag bij Adviseur heeft gedaan, heeft deze oplossingen aangeboden, die voor Consument echter niet voldoen.

Ten eerste heeft deze geadviseerd om terug te gaan naar de oude hypotheekverstrekker, waarbij Adviseur de notariskosten voor zijn rekening zou nemen, om aan de boeterente te ontkomen; zoals is geadviseerd, is dat voor Consument vanwege de hogere maandlasten die dat oplevert geen reële mogelijkheid.

Daarnaast heeft Adviseur een vergoeding van uiteindelijk € 750,- geboden. Volgens Consument staat die vergoeding in geen verhouding tot de geleden schade. Daarom wordt deze door hem van de hand gewezen.

#### *Verweer van Adviseur*

- 3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Consument heeft geen financiële schade geleden. Uiteindelijk is Consument vanwege het advies goedkoper uit. Adviseur heeft gesteld dat Consument nog terug kon naar de oude geldverstrekker, waardoor de boete zou komen te vervallen. Doordat Consument daarvoor niet heeft gekozen, moet het ervoor worden gehouden dat de huidige situatie de best mogelijke situatie is.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument heeft gesteld dat hij de aflosvergoeding had willen meefinancieren in de nieuwe hypothecaire geldlening. Adviseur heeft niet betwist dat dit de wens van Consument was, noch gesteld dat dit om wat voor reden ook niet tot de mogelijkheden zou hebben behoord. Dit betekent dat Adviseur steken heeft laten vallen. Van Adviseur mocht namelijk verwacht worden dat diens adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van Consument. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2017-365, overweging 4.3. Omdat er in de klachtprocedure geen adviesrapport is overgelegd en evenmin anderszins is gebleken dat de wensen van Consument deugdelijk zijn geïnventariseerd, is Adviseur in beginsel schadeplichtig.
- 4.2 De Commissie merkt op dat partijen het erover eens zijn dat de in rekening gebrachte vergoeding in juridische zin niet tot schade heeft geleden. Over de gehele looptijd is Consument zelfs goedkoper uit. Dat neemt niet weg dat Consument, vanwege de gebrekkige inventarisatie van diens wensen door Adviseur, geld bestemd voor de verbouwing van de aan te kopen woning heeft uitgegeven aan de financiering van de aflosvergoeding.
- 4.3 In die omstandigheden is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van € 3.400,10 dat tussen partijen is overeengekomen.

Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 1.700,05, zijnde de helft van het tussen partijen overeengekomen honorariumbedrag. Zie daarvoor Geschillencommissie Kifid, nr. 2015-217.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.700,05.

*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](http://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.*