

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-930
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. J. van der Groen, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : H2O Advies B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 19 november 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het door de Adviseur gegeven hypotheekadvies. De Commissie overweegt ten eerste dat het beroep van de Adviseur op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek niet slaagt. Vervolgens overweegt de Commissie dat de Adviseur jegens Consument niet de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Het adviestraject bevat veel onduidelijkheid, is onvoldoende schriftelijk vastgelegd en daardoor slecht herleidbaar. Alleen de door Consument gevorderde advocaatkosten komen voor toewijzing in aanmerking. De overige schadeposten worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek van Consument en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- de dupliek van de Adviseur, met bijlagen;

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich op 26 oktober 2017 tot de Adviseur gewend voor advies over en bemiddeling bij het verhogen van de bestaande hypothecaire geldlening met € 165.000,- (hierna: de verhoging).
- 2.2 Op 13 november 2017 heeft een gesprek tussen partijen plaatsgevonden op het kantoor van de Adviseur. Consument heeft op die dag de opdracht tot dienstverlening (hierna: de adviesovereenkomst) voor akkoord getekend. Partijen zijn een adviesvergoeding van € 1.500,- overeengekomen.

In de adviesovereenkomst is onder meer opgenomen:

“Hierbij bevestig ik de door u aan [de Adviseur] verstrekte opdracht.

U verzocht ons de volgende werkzaamheden voor u te verrichten.

Het adviseren en bemiddelen bij het verkrijgen van uw hypothecaire financiering.

Deze opdracht van u omvat de volgende werkzaamheden:

1. *Informeren door [de Adviseur] over o.a. de hypotheekvormen/ fiscaliteit/ scenario's bij overlijden/ werkloosheid/ arbeidsongeschiktheid/ pensioen, verschillende rentesoorten en aflosvormen.*
2. *Het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen.*
3. *Het onderzoeken of de gevraagde constructie door u gedragen kan worden.*
4. *Het adviseren in het kader van de gevraagde producten.*
5. *Het aanvragen van de offerte(s) bij een of meerdere financiële instellingen.*
6. *Het controleren van de ontvangen offerte(s) op juistheid en aansluiting op uw persoonlijke situatie en wensen.*
7. *Het controleren van de processen tussen maatschappijen en indien van toepassing met de notaris*
8. *Het controleren van de stukken van de notaris (indien van toepassing)*

(...)

De afgesproken beloning voor de geleverde diensten zijn:

- *Voor het hypotheek advies is een bedrag van € 2.000,- bemiddeling- en advieskosten vooraf met u afgesproken. Over dit bedrag is geen BTW verschuldigd. U ontvangt onze rekening als de werkzaamheden verricht zijn.*
- *Mocht de aanvraag afgewezen worden of de levering niet doorgaan dan is een aangepaste beloning van € 1.500,- verschuldigd voor de gemaakte advieskosten. (...)*
- *Mocht u nadat de hypotheek definitief akkoord is bevonden door de geldverstrekker de opdracht in willen trekken of de hypotheek willen annuleren, dan worden u de kosten voor het gehele advies- en bemiddelingstraject in rekening gebracht van € 2.000,- (...)*”

2.3 Consument heeft op 15 november 2017 een e-mailbericht aan de Adviseur verzonden. Dit e-mailbericht vermeldt onder meer:

“In de eerste week van januari 2018 ga ik 55.000 euro aflossen op het restant van 130.000 euro i.v.m. het verlagen van de maandelijkse lasten. Deze extra aflossing heb ik al gemeld bij [de geldverstrekker].”

2.4 De Adviseur heeft op 17 november 2017 een e-mailbericht aan Consument verzonden met onder meer de volgende inhoud:

- “• Ten eerste is de aangifte 2016 incompleet. Ik kan dus niet zien wat je eigenwoningschuld was in 2016;*
- [de geldverstrekker] ziet de nieuwe aanvraag voor je hypotheek niet als een eigenwoningschuld en toetst de lening als Box 3, ofwel géén rente aftrek;*
- Ik ben het hier niet mee eens, aangezien er een leenovereenkomst is en je binnen een jaar na aflossing weer een nieuwe/vervangende hypotheek neemt ter aflossing van de lening van de ouders. Maar [de geldverstrekker] blijft er bij; fiscaal kan het allemaal wel kloppen, maar ze blijven toetsen in box 3. Overigens past ie dan nog steeds de hypotheek;*
- Door deze Box 3 hypotheek wil [de geldverstrekker] MAXIMAAL 90% verstrekken van de marktwaarde. Dus 90% van 295.000 euro = 265.500. Maximale verhoging is dus 135.000 euro i.p.v. 164.500.;*
- Vervolgens heb ik anderhalf uur met drie lui van de belastingdienst gesproken of hoe ik het zie "klopt". Zonder dat ik hier waarde aan mocht hechten, denken ze dat mijn interpretatie wel klopt en dat je de hypotheek weer in box 1 kunt aangeven (de rente dan), maar de verantwoordelijkheid ligt bij jou en kan ik ook niet nemen;*
- Daarnaast is het van belang dat in die aangifte van vorig jaar (2016) de eigen woningschuld goed beschreven staat.*
- Als laatste wil ik graag, náást de aangifte, de voorlopige aanslag over 2016 hebben van je.”*

2.5 Op 1 december 2017 heeft de Adviseur een e-mailbericht aan Consument gestuurd waarin onder meer is opgenomen:

“Bijgaand de offerte voor jullie hypotheekverhoging.

De verhoging is aangevraagd als box 3 lening (dus niet aftrekbaar), omdat [de geldverstrekker] niet anders accepteert in deze.

Voor jullie in ieder geval zaak om de aangifte 2016 juist te corrigeren (mocht dit niet juist ingediend zijn) én een schriftelijke toestemming te bemachtigen dat jullie leningen bij de beide ouders "Box 1" leningen zijn. Wanneer deze toestemming komt van de belastingdienst, kunnen jullie de lening weer kwalificeren als "Eigen Woningschuld in Box 1".”

Als bijlage bij dit bericht is het renteaanbod van de geldverstrekker gevoegd. Dit renteaanbod gaat uit van een verhoging van de hypothecaire geldlening met € 134.777,-.

- 2.6 Consument en zijn partner hebben het renteaanbod op 8 december 2017 voor akkoord ondertekend.
- 2.7 De Adviseur heeft op 19 december 2017 een e-mailbericht aan Consument verzonden. Het bericht heeft als bijlagen: de Algemene Voorwaarden [de geldverstrekker] Basis Hypotheek van september 2017 (hierna: de hypotheekvoorwaarden) én de bindende offerte van de geldverstrekker (hierna: de offerte).

Het e-mailbericht luidt voor zover relevant:

“Zoals verwacht, het bindend aanbod is binnen:)

Ik voeg hem toe in de bijlage voor jullie.

Zou je vrijdagochtend 11 uur kunnen afspreken hier op kantoor?”

De offerte vermeldt voor zover relevant:

“Wilt u de geldlening eerder terugbetalen?”

U kunt jaarlijks per leningdeel 20% van de oorspronkelijke hoofdsom van dat leningdeel boetevrij extra terugbetalen. Meer hierover leest u in het artikel ‘extra terugbetaling’ van de Algemene Voorwaarden. (.....)

Welke Algemene Voorwaarden zijn van toepassing?

Op deze geldlening zijn Algemene Voorwaarden [Geldverstrekker] Basis Hypotheek versie september 2017 van toepassing. Door ondertekening van dit bindend aanbod worden op uw gehele geldlening de Algemene Voorwaarden van toepassing zoals hiervoor genoemd. Deze wijken mogelijk af van de Algemene Voorwaarden die op dit moment van toepassing zijn op uw geldlening. Wij willen u erop wijzen dat als gevolg van het aanvaarden van dit bindend aanbod, de nieuw toepasselijke voorwaarden consequenties voor u kunnen hebben.”

- 2.8 Consument en zijn partner zijn op 19 december 2017 akkoord gegaan met de offerte.
- 2.9 Consument heeft op 2 januari 2018 € 25.000,- afgelost op één leningdeel van zijn hypothecaire geldlening. De geldverstrekker heeft bij brief van 3 januari 2018 aangegeven dat Consument over deze aflossing een vergoedingsrente van € 2.180,15 dient te betalen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade, door hem begroot op 1) € 1.350,- per jaar aan rente doordat Consument in 2018 geen € 55.000,- heeft kunnen aflossen 2) € 15.000,- aan boeterente als Consument in 2019 de gehele hypotheeksom vervroegd zou aflossen 3) € 41.069,83 aan hogere rente doordat Consument tien jaar aan de geldverstrekker vast zit en 4) € 932,18 aan advocaatkosten voor het verkrijgen van inzicht in en een kopie van het adviesdossier.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de adviesovereenkomst. Daardoor heeft Consument schade geleden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de Adviseur in oktober 2017 benaderd voor advies en bemiddeling bij het verhogen van zijn hypothecaire geldlening. Met de verhoging van de hypotheeksom wilde Consument enkele leningen bij familie aflossen én boetevrij aflossen op zijn hypothecaire geldlening in 2018. Dit heeft Consument aan de Adviseur medegedeeld. De verhoging heeft echter geleid tot nieuwe hypotheekvoorwaarden, waardoor Consument in 2018 en 2019 niet boetevrij kon aflossen. Anders dan de Adviseur aanvoert, zou de verhoging niet worden gebruikt voor het verbouwen van de woning of voor de studie van de kinderen.
- De Adviseur heeft de verhoging ten onrechte als een box 3 geldlening aangevraagd, waardoor de geldverstrekker slechts 90% van de waarde van de woning heeft gefinancierd. De Adviseur heeft Consument hierover pas op 17 november 2017 geïnformeerd, nadat Consument al (taxatie)kosten had gemaakt.
- Consument begroot zijn schade op 1) € 1.350,- per jaar aan rente doordat Consument in 2018 geen € 55.000,- heeft kunnen aflossen 2) € 15.000,- aan boeterente als Consument in 2019 de gehele hypotheeksom vervroegd zou aflossen 3) € 41.069,83 aan hogere rente doordat Consument tien jaar aan de geldverstrekker vast zit en 4) € 932,18 aan advocaatkosten voor het verkrijgen van inzicht in en een kopie van het adviesdossier.

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 Tussen partijen is in geschil of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende adviesovereenkomst en zo ja, welke schade dan voor vergoeding in aanmerking komt. Voordat de Commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling, zal zij eerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van de Adviseur: het beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW).
- 4.2 De Adviseur doet een beroep op artikel 6:89 BW. Op grond van dit artikel dient Consument kort gezegd zich binnen bekwame tijd te beklagen over een tekortkoming van de Adviseur. De vraag of Consument binnen bekwame tijd zijn klacht heeft geuit over de advieswerkzaamheden van de Adviseur wordt bevestigend beantwoord. De periode tussen het advies (eind 2017) en het moment van klagen (medio 2018) is zeer beperkt (slechts enkele maanden) en van geschade belangen aan de zijde van de Adviseur door dit beperkte tijdsverloop is niet gebleken. Het beroep op artikel 6:89 BW slaagt niet.
- 4.3 Bij de beoordeling van de juistheid en volledigheid van een hypotheekadvies geldt als uitgangspunt dat een adviseur jegens consumenten de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De adviseur dient te beschikken over de nodige deskundigheid en vakkennis, hij dient de financiële belangen van consumenten naar beste weten te behartigen en bij de advisering de nodige zorgvuldigheid te betrachten. Hij is daarbij gehouden informatie in te winnen bij consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij consumenten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat consumenten vóór het sluiten van een (verhoging van een) hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie 2014-411 en 2017-680). Het uitgangspunt in een adviestraject is voorts dat de adviseur het adviestraject zo dient vast te leggen dat het traject achteraf herleidbaar en controleerbaar is.
- 4.4 Vaststaat dat tussen partijen veel onduidelijkheid bestaat over het verloop van het adviestraject. De Commissie onderscheidt (in ieder geval) vier punten waarover partijen van mening verschillen en waarover die onduidelijkheid bestond. Deze vier punten worden hierna afzonderlijk behandeld.
- 4.5 Ten eerste zijn partijen verdeeld over de vraag hoe concreet de besteding van de verhoging ter sprake is gekomen.

Consument stelt dat hij de Adviseur mondeling heeft toegelicht dat hij met de verhoging van € 165.000,- de geldleningen aan zijn vader (€ 55.000,-) en zijn schoonmoeder (€ 55.000,-) wilde terugbetalen. Daarnaast wilde hij € 55.000,- gebruiken om in 2018 de hypothecaire geldlening vervroegd boetevrij ermee af te lossen. De Adviseur betwist hierover met Consument te hebben besproken en verwijst naar het in het adviesrapport van 18 december 2017 genoemde bestedingsdoel: aflossing van de geldleningen van vader, schoonmoeder, aflossing op de hypothecaire geldlening, de financiering van de toekomstige studie van de kinderen en de verbouwing van de woning. Nu Consument genoemd adviesrapport niet ontvangen heeft (zie 4.8), kan de inhoud van dit adviesrapport niet ter onderbouwing van de betwisting door de Adviseur dienen. Of én hoe uitgebreid partijen het doel van de verhoging hebben besproken is gelet op de voorgaande overwegingen niet vast te stellen. De Adviseur had deze onduidelijkheid tussen partijen gedurende de adviesprocedure weg kunnen nemen of aanzienlijk kunnen beperken. Als hij het bestedingsdoel expliciet onderdeel had gemaakt van de adviesdocumenten, die documenten vervolgens met Consument had doorgenomen en Consument die documenten voor akkoord had laten ondertekenen was aan het licht gekomen dat Consument en de Adviseur een ander doel voor ogen hadden. Het juiste bestedingsdoel had dan besproken kunnen worden.

- 4.6 *Ten tweede* is de vraag of Consument de Adviseur uitdrukkelijk heeft aangegeven dat hij *boetevrij* wilde aflossen op de hypothecaire geldlening of dat de Adviseur dat had kunnen afleiden uit de bewoordingen van Consument. Ook het antwoord op deze vraag is aan de hand van de door partijen overgelegde stukken niet vast te stellen. Het e-mailbericht van Consument aan de Adviseur van 15 november 2017 vermeldt enkel dat Consument de intentie had € 55.000,- extra af te lossen, zonder dat daarbij is vermeld dat die aflossing boetevrij diende te zijn. De adviesrapporten van 28 november 2017 en 18 december 2017 (ongeacht of deze rapporten daadwerkelijk door Consument zijn ontvangen, zie 4.8) maken geen melding van een vergoedingsrente. Of de Adviseur daarmee heeft willen bevestigen dat de aflossing(en) boetevrij zouden zijn of dat daarvoor een andere verklaring bestond, kan niet uit de adviesrapporten worden afgeleid. De stelling van Consument dat hij op 13 november 2017 en 7 december 2017 mondeling aan de Adviseur heeft toegelicht dat hij uitging van boetevrije aflossingen wordt door de Adviseur betwist en niet door Consument onderbouwd. Het is daarmee niet komen vast te staan dat partijen *nadrukkelijk* aan de orde hebben gesteld dat de vervroegde aflossingen boetevrij dienden te zijn. De Adviseur had dit kunnen voorkomen door de door hem gemaakte analyses en de uitgangspunten schriftelijk vast te leggen (bijvoorbeeld in een adviesrapport) en deze documenten met Consument te bespreken. Onduidelijkheden op dit punt waren dan boven water gekomen.
- 4.7 *Ten derde* had de Adviseur uitdrukkelijk moeten wijzen op wijzigingen in de hypotheekvoorwaarden die betrekking hadden op extra aflossingen. Het advies ziet immers ook op een verhoging waarmee de hypothecaire geldlening zou worden afgelost.

Wijzigingen in de voorwaarden die verband houden met aflossingen op de hypothecaire geldlening dienen in dat geval onderdeel uit te maken van het advies. De Adviseur voert aan wél op de wijzigingen te hebben gewezen en verwijst naar pagina 23 van het adviesrapport van 18 december 2017 en het telefoongesprek met de geldverstrekker op 19 december 2017. Consument heeft dit rapport niet ontvangen (zie 4.8) en ter zitting heeft de Adviseur aangegeven niet met zekerheid te kunnen vaststellen of het telefoongesprek op die datum is gevoerd en of Consument bij voornoemd gesprek aanwezig was. Nu de Adviseur niet heeft onderbouwd dat hij hierover met Consument heeft gesproken of Consument schriftelijk daarop heeft gewezen, is daarmee niet komen vast te staan dat de Adviseur heeft voor- gelicht over de relevante wijzigingen in de voorwaarden. Voorts is het enkele feit dat Consument akkoord is gegaan met de op dat moment toepasselijke hypotheekvoorwaarden, onvoldoende om ervan uit te gaan dat Consument zich bewust was van deze wijziging.

- 4.8 *Ten vierde* ontstaat tussen partijen onduidelijkheid over de versie van het adviesrapport die door Consument is ontvangen. Consument stelt dat hij de versie van 28 november 2017 heeft ontvangen, terwijl de Adviseur aanvoert dat hij die versie niet aan Consument heeft verstuurd en suggereert dat Consument daarvan kennisgenomen heeft bij inzage van zijn dossier in 2018. De versie van 18 december 2017 is in elk geval niet door Consument ontvangen. Consument onderbouwt niet hoe en wanneer hij de versie van 28 november 2017 heeft ontvangen. De Commissie kan daarom niet vaststellen of het adviesrapport van 28 november 2017 als uitgangspunt dient te worden genomen. Als de Adviseur het advies- traject schriftelijk had vastgelegd, was op dit punt geen onduidelijkheid ontstaan. De wens van Consument om de verhoging in 2017 af te ronden, verklaart waarom partijen met de nodige voortvarendheid de verhoging wilden effectueren maar ontslaat de Adviseur niet van de verplichting van een behoorlijke verslaglegging. De Commissie merkt op dat – zo al juist is dat Consument geen tijd had om het gereedliggende adviesrapport van 18 december 2017 te bespreken – het op de weg van Adviseur gelegen had om dat rapport alsnog onverwijld aan Consument te doen toekomen.
- 4.9 Volledigheidshalve merkt de Commissie op dat op het punt van de kwalificatie van de verhoging als box 1 of box 3 geldlening de Adviseur wél juist heeft gehandeld. Uit de door de Adviseur overgelegde gespreksnotitie van 17 november 2017 uit de administratie van de geldverstrekker (als bijlage bij dupliek) blijkt dat de geldverstrekker aan de Adviseur heeft bericht dat de verhoging wordt gezien als een geldlening in box 3 en niet als een eigen- woningschuld in box 1. Hierdoor kon slechts 90% van de marktwaarde van de woning worden gefinancierd. De Adviseur licht toe dat voor hem onvoorzienbaar was dat de geldverstrekker de verhoging zou kwalificeren als een lening in box 3 en niet als een eigenwoningsschuld in box 1.

Hij heeft deze zienswijze met Consument besproken en hem aangeraden de belastingdienst te verzoeken de verhoging toch als eigenwoningschuld aan te merken (zoals blijkt uit de e-mailberichten aan Consument van 17 november en 1 december 2017). De belastingdienst heeft dit verzoek gehonoreerd. Consument was bij het ondertekenen van het renteaanbod én de offerte op de hoogte van deze zienswijze van de geldverstrekker en de mogelijkheid dit voor te leggen aan de belastingdienst. Hij ging akkoord met deze gang van zaken, althans nergens blijkt uit dat Consument daar niet achter stond. De Adviseur heeft juist gehandeld door dit punt met Consument bespreekbaar te maken en hem te wijzen op een mogelijke oplossing.

- 4.10 De Commissie concludeert op basis van de hiervoor besproken vier punten (4.5-4.8) dat de Adviseur jegens Consument niet de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Het adviestraject bevat veel onduidelijkheid, is onvoldoende schriftelijk vastgelegd en daardoor slecht herleidbaar. Dit maakt dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van hem mocht worden verwacht (zie 4.3). De Adviseur is op grond daarvan gehouden de door Consument geleden schade te vergoeden. De Commissie zal dit hieronder bespreken.
- 4.11 Consument vordert 1) € 1.350,- per jaar aan rente doordat Consument in 2018 geen € 55.000,- heeft kunnen aflossen, 2) € 15.000,- aan boeterente als Consument in 2019 toch de gehele hypotheeksom vervroegd zou aflossen en 3) € 41.069,83 aan hogere rente doordat Consument tien jaar aan deze geldverstrekker vast zit. De schadepost onder 1) wordt afgewezen op de gronden als vermeld in overweging 4.10. De schadeposten onder 2) en 3) veronderstellen dat Consument de verhoging niet had doorgezet indien de Adviseur hem op adequate wijze had voorgelicht over de aflossingen en daarmee samenhangende boeterentes. Consument heeft ter zitting toegelicht dat hij de verhoging hoe dan ook doorgezet zou hebben, althans hij heeft op geen enkele manier toegelicht welke beslissing hij dan wel zou hebben genomen. Hij moest de geldleningen aan zijn vader én schoonmoeder immers vóór kerst terugbetalen. De beperkte tijd tot het einde van 2017 maakte dat Consument geen andere keuze had dan akkoord te gaan met de voorgestelde verhoging. Dit was niet anders geweest indien de Adviseur jegens Consument de zorg had betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mocht worden verwacht. Ook al zou Consument geïnformeerd zijn over de met de aflossingen samenhangende boeterentes (door een wijziging van de hypotheekvoorwaarden), dan was de verhoging geëffectueerd. De vaststelling dat het adviestraject niet geheel naar behoren is verlopen kan daarom niet resulteren in de toewijzing van deze schadeposten.
- 4.12 Consument vordert ook € 932,18 aan advocaatkosten. Deze kosten heeft Consument gemaakt, omdat de Adviseur niet reageerde op zijn verzoeken het hypotheekdossier in te zien.

Pas op 11 april 2018 krijgt Consument, na bemiddeling door zijn advocaat, inzage in het hypotheekdossier. Deze kosten hadden voorkomen kunnen worden als de Adviseur het verzoek van Consument tot inzage en afschrift van het hypotheekdossier in eerste instantie had gehonoreerd. Juist omdat bij de bespreking van het dossier ter zitting is gebleken dat de Adviseur geen gegronde redenen had om niet tot inwilliging van dit verzoek over te gaan.

4.13 De vordering van Consument wordt toegewezen tot een bedrag van € 932,18.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 932,18 vergoedt.

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.