

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-86 I
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 februari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Huis & Hypotheek Kesteren, gevestigd te Kesteren, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 21 oktober 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Adviesklacht. Consument vordert een bedrag van € 4.034,- van de Adviseur. Volgens Consument heeft de Adviseur zijn zorgplicht geschonden doordat Consument niet voor de deadline een bindende offerte heeft ontvangen. Ook zou de Adviseur niet adequaat hebben gehandeld en Consument tot aan het laatste moment aan het lijntje hebben gehouden. Consument heeft uiteindelijk via bemiddeling van een andere adviseur een financiering verkregen. Consument heeft gevorderd dat zij de advieskosten van de Adviseur niet te hoeft te betalen. Daarnaast vordert zij € 784,- aan kosten die zij heeft moeten betalen omdat de hypotheek niet op de door haar doorgegeven datum kon worden gepasseerd en het bedrag dat zij heeft betaald aan de andere Adviseur. De Commissie is van oordeel dat Adviseur niet verwijtbaar gehandeld heeft en dat de vordering grotendeels dient te worden afgewezen. Zij matigt echter de factuur met € 250,- omdat de Adviseur het dossier van Consument zonder waarschuwing vooraf heeft gesloten.

I. De procedure

- I.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 juli 2020. Op de hoorzitting waren Consument en de Adviseur aanwezig.
- I.3 De Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 8 november 2019 om 13:00 uur heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur. Partijen hebben toen een overeenkomst van opdracht tot het adviseren over en het bemiddelen bij een hypothecaire geldlening (hierna: de Lening) gesloten. Partijen zijn een vaste prijs van € 2.500,- overeengekomen. Tijdens dit gesprek heeft de Adviseur Consument laten weten dat het in dit geval niet zeker is dat de geldverstrekker de Lening zal verstrekken. Later die middag heeft de Adviseur Consument gewezen op mogelijke complicaties bij de beoordeling van de aanvraag. Zo is de woning behoorlijk gedateerd en heeft Consument geen ontbindende voorwaarden van financiering in het koopcontract laten opnemen. De Adviseur heeft Consument zowel per e-mail als telefonisch geadviseerd om ontbindende voorwaarden van financiering op te laten nemen. Consument heeft hem laten weten hiervan af te zien.
- 2.2 Ten tijde van het eerste gesprek is Consument reeds drie jaar via haar werkgever gedetacheerd bij [opdrachtgever]. Consument werkte voltijd en verdiende op dat moment een salaris van € 45.251,- bruto per jaar.
- 2.3 In artikel 2.2. van de Algemene voorwaarden, die deel uitmaken van de tussen partijen gesloten overeenkomst, is het volgende bepaald:

“2.2 Aan Huis & Hypotheek verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Huis & Hypotheek, niet tot resultaatsverplichtingen.”
- 2.4 Consument heeft zelf een afspraak gemaakt met een makelaar voor een taxatie van de woning en de grond.
- 2.5 Op 19 november 2019 heeft de Adviseur zijn hypotheekvoorstel naar Consument gemaild. Consument heeft de Adviseur op 20 november 2019 bevestigd akkoord te zijn met het voorstel.
- 2.6 Op 22 november 2019 heeft de Adviseur Consument naar de stand van zaken gevraagd. Consument heeft toen laten weten dat de zij het taxatierapport begin volgende week in het bezit zal hebben.
- 2.7 Op 27 november 2019 heeft Consument de Adviseur laten weten dat de aanvraag kan worden ingediend bij Aegon. Zij heeft het taxatierapport ontvangen en de spaarrekening is aangevuld. Zij heeft het taxatierapport, het bewijs van eigen middelen op de rekening en een exemplaar van de koopovereenkomst van de woning naar de Adviseur verzonden.

- 2.8 Bij e-mail van 27 november 2019 om 17:07 uur heeft de Adviseur Consument het volgende gemaild:

Je hebt de woning (tegen mijn advies in) gekocht ZONDER ontbindende voorwaarden van financiering!

Ik wil je er bij deze **nogmaals** op wijzen dat de gevraagde financiering van 208.000 euro absoluut NIET zeker is!

Uiteraard doe ik mijn stinkende best om de gewenste hypotheek akkoord te krijgen (bij Aegon of een andere geldverstrekker) maar als dit niet gaat lukken dan krijg je te maken met de boeteclausule zoals opgenomen in de koopakte. Dit risico is volledig voor jou, [redacted] kan hier nimmer voor aansprakelijk gesteld worden.

- 2.9 De Adviseur heeft de hypotheekaanvraag op 27 november 2019 ingediend bij Aegon.
- 2.10 Op 28 november 2019 heeft Aegon een renteaanbod uitgebracht voor een Lening van € 211.000,-. Consument heeft het renteaanbod op 30 november 2019 ondertekend en op 1 december 2019 naar de Adviseur verzonden. De verwachte passeerdatum was 16 december 2019.
- 2.11 Per 1 december 2019 is Consument bij haar (oude) werkgever uit dienst getreden omdat de opdrachtgever (nieuwe werkgever) haar een vast dienstverband voor 20 uur per week heeft aangeboden. Consument heeft dit aanbod geaccepteerd. Op dat moment kon zij bij haar nieuwe werkgever niet meer uren werken omdat er niet meer uren beschikbaar zijn. De verwachting is echter dat zij in 2020 meer uren kan (gaan) werken omdat er dan meer uren beschikbaar zouden komen. Dit is per e-mail bevestigd door haar (nieuwe) werkgever.
- 2.12 Ten behoeve van de financieringsaanvraag heeft de Adviseur op 2 december 2019 de benodigde stukken ingediend. Aegon laat weten dat zij nog geen bewijs heeft ontvangen van de eigen middelen die Consument zal inbrengen. Op 3 december 2019 heeft de Adviseur het bewijs van de eigen middelen van Consument aan Aegon verstrekt.
- 2.13 In de periode van 5 tot en met 12 december 2019 heeft Aegon de Adviseur verscheidene keren laten weten dat zij documenten heeft afgekeurd en verzocht om de ontbrekende informatie/documenten aan te leveren.
- 2.14 Op 5 december 2019 heeft Aegon de Adviseur het volgende bericht:

Wij zijn overgegaan tot het beoordelen van enkele specifieke voorbehouden die reeds door ons ontvangen zijn. Hierbij zijn de volgende stukken echter niet akkoord:

Document	Reden
Werkgeversverklaring aanvrager	Het dienstverband is verlopen (1 december). Graag ontvangen wij een nieuwe verklaring waarin te zien is dat mevrouw arbeid verricht.
Taxatierapport	De bijlage in de vorm van het Kadastraal uittreksel ontbreekt. Graag ontvangen wij het taxatierapport inclusief het Kadastraal uittreksel.

Wij verzoeken u deze voorbehouden aan te leveren; volledig ingevuld en waar nodig ondertekend.

2.15 In zijn e-mail van 5 december om 10:27 uur heeft de Adviseur Consument laten weten welke stukken Aegon van haar wil ontvangen. In haar e-mail van 5 december 2019 om 16:06 uur schrijft Consument dat zij nog geen arbeidscontract van haar nieuwe werkgever heeft ontvangen. Als bewijs dat zij een vast dienstverband (zonder proeftijd) heeft, stuurt zij een welkomstbericht van haar nieuwe werkgever door en een e-mail waarin de oude werkgever schrijft dat ze een vaste aanstelling krijgt bij haar nieuwe werkgever.

2.16 Op 6 december 2019 heeft Aegon de Adviseur het volgende bericht:

Wij zijn overgegaan tot het beoordelen van enkele specifieke voorbehouden die reeds door ons ontvangen zijn. Hierbij hebben wij behoefte aan een toelichting in de vorm van het volgende extra stuk:

Document	Reden
Kopie arbeidscontract aanvrager Dit contract moet zijn getekend door uw werkgever. Hebt u geen contract? Dan mag u ook de aanstellingsbrief opsturen.	In de mail is te zien dat er sprake is van een nieuw arbeidsovereenkomst. Er is vermeld dat het gaat om een vaste aanstelling zonder proeftijd. Graag ontvangen wij het arbeidscontract als verificatie van het inkomen.

Wij verzoeken u dit voorbehoud aan te leveren; volledig ingevuld en waar nodig ondertekend.

2.17 Op 6 december 2019 om 10:07 uur heeft de Adviseur Consument het volgende gemaïld:

“Zoals [naam] gisteren al aangaf, we hebben je arbeidsovereenkomst/aanstellingsbrief nodig die is getekend door je werkgever. Zonder dit document gaat Aegon de hypotheek zeker niet verstrekken.”

Consument heeft de Adviseur om 15:03 uur het aanstellingsbesluit gemaïld. De Adviseur heeft dit document vervolgens geüpload in het systeem van de geldverstrekker.

2.18 Op 9 december 2019 om 10:53 uur heeft Consument de Adviseur een verklaring van haar teammanager gemaïld.

Je hebt de afgelopen 3 jaar fulltime voor ons gewerkt via [redacted] Wij zijn per 1 december 2019 een aanstelling voor onbepaalde tijd met jou aangegaan.
Op dit moment was er 20 uur beschikbaar. De ervaring leert dat er regelmatig opnieuw uren zijn in te vullen bij het secretariaat. Jij hebt aangegeven dat jij meer uren wil, en ik zie hierin een oplossing voor mijn bezettingsvraagstukken in 2020 en verder.

2.19 Op 9 december 2019 ontving de Adviseur tevens de volgende terugkoppeling van Aegon:

Wij zijn overgegaan tot het beoordelen van enkele specifieke voorbehouden die reeds door ons ontvangen zijn. Hierbij is het volgende stuk echter niet akkoord:

Document	Reden
Werkgeversverklaring aanvrager	Aangezien [redacted] een nieuw dienstverband heeft, ontvangen wij graag een nieuwe werkgeversverklaring.

Wij verzoeken u dit voorbehoud aan te leveren; volledig ingevuld en waar nodig ondertekend.

2.20 Per e-mail van 10 december 2019 om 10:49 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geschreven:

Wil je een werkgeversverklaring in laten vullen? Zie de bijlage svp.

De werkgeversverklaring, samen met de intentie om je extra uren te geven (zoals eerder door jou gemaïld) zou dan voldoende moeten zijn. Dit na overleg met de acceptant van Aegon.

De ingevulde werkgeversverklaring zie ik graag zsm tegemoet.

Zou je de intentie om jou meer uren te gaan geven op papier met handtekening kunnen krijgen? Is denk ik wat krachtiger dan de email, maar als het niet kan dan doe ik het met de email.

De Adviseur heeft de werkgeversverklaring op dezelfde dag van Consument ontvangen en bij Aegon aangeleverd.

Op dezelfde dag heeft de Adviseur een aanvraag ingediend bij ASR. Om 13:50 uur heeft de Adviseur Consument het renteaanbod gemaïld met het verzoek dit te ondertekenen.

2.21 Op 10 december 2019 heeft de Adviseur van Aegon de volgende terugkoppeling ontvangen:

Wij zijn overgegaan tot het beoordelen van enkele specifieke voorbehouden die reeds door ons ontvangen zijn. Hierbij hebben wij behoefte aan een toelichting in de vorm van het volgende extra stuk:

Document	Reden
Het Aegon maatwerkformulier Graag ontvangen wij een kopie van het ondertekende maatwerkformulier. Uw adviseur heeft dit formulier voor u.	-

Wij verzoeken u dit voorbehoud aan te leveren; volledig ingevuld en waar nodig ondertekend.

Consument heeft het maatwerkformulier ingevuld en om 15:17 uur retour gezonden aan de Adviseur. De Adviseur heeft om 15:26 uur geantwoord dat hij een aanvullende verklaring van de werkgever nodig heeft (dit is onderdeel van het maatwerkformulier). Zonder die verklaring zou de aanvraag vrijwel zeker worden afgewezen. In aanvulling op deze mail heeft de Adviseur Consument om 15:37 uur geschreven dat Aegon een werkgeversverklaring wil met daarbij een verklaring dat Consument binnen zes maanden gegarandeerd meer uren zal gaan werken. Daarbij wil Aegon weten hoeveel uren Consument meer zou kunnen gaan werken en wat in dat geval haar loon zal zijn. Volgens Consument zal haar werkgever een dergelijke verklaring niet verstrekken. Consument heeft tevens te kennen gegeven dat zij heeft besloten om het voorstel van ASR niet te ondertekenen omdat dit niet conform afspraak is.

2.22 De Adviseur heeft Consument uitgelegd dat hij de aanvraag bij ASR heeft ingediend omdat de kans bestaat dat Aegon de aanvraag afwijst en Consument de koop dan zal moeten ontbinden omdat Consument geen ontbindende voorwaarden van financiering is overeengekomen. Hij probeert er alles aan te doen om een financiering tot stand te brengen.

2.23 Op 12 december 2019 heeft Aegon de Adviseur laten weten dat zij het Aegon maatwerkformulier heeft afgekeurd.

2.24 Op 12 december 2019 om 14:23 uur heeft de Adviseur Consument het volgende gemaïld:

“Op basis van alle aangeleverde documenten gaat Aegon de aanvraag afwijzen. Er is nog een kleine kans: als je werkgever bijgevoegde verklaring wil afdrukken op bedrijfspapier (met logo) en wil ondertekenen. Deze verklaring kan uiteraard aangevuld worden met relevante tekst door de ondertekenaar. Let op: dan nog is het absoluut niet zeker dat Aegon de hypotheek gaat verstrekken. Als je verder geen stukken meer wil aanleveren dan begrijp ik dat. In dat geval zal er van Aegon een afwijfsbrief komen.”

2.25 Vervolgens vindt er op 13 december 2019 tussen partijen een e-maildiscussie plaats. Consument verwijt de Adviseur onder meer niet voldoende concreet te zijn over welke informatie Aegon nu nog wil ontvangen. Om 14:22 uur heeft de Adviseur Consument het volgende geschreven:

Wat heeft Aegon nodig?

Een verklaring van je werkgever, afgedrukt op briefpapier van de [REDACTED] en ondertekend door een tekeningsbevoegde dat je binnen nu en 6 maanden gegarandeerd fulltime gaat werken met daarbij een bruto salaris van 40.357 euro per jaar (12,96 keer 3114 euro) met daarbij de verklaring dat het de verwachting is dat je bruto salaris binnen drie jaar zal uitkomen op 45.251 euro per jaar.

LET OP: Aegon doet vooraf geen toezegging of een document geaccepteerd zal worden !

Zonder deze verklaring of met een verklaring die hier van afwijkt gaan ze vrijwel zeker geen hypotheek verstrekken.

Ik kan me voorstellen dat je werkgever een dergelijke verklaring niet gaat geven. Je zou het daarom kunnen proberen met de verklaring die ik je eerder gemaïld heb maar de kans van slagen is dan uiterst klein. Maar ja, we moeten wat proberen....

2.26 Op 16 december 2019 heeft de Adviseur Consument bericht dat hij via ASR een aanvraag wil doen. Ook heeft hij het dossier aan Rabobank voorgelegd.

2.27 Op 17 december 2019 heeft Consument de Adviseur laten weten dat de aanvragen bij ASR en Rabobank bij voorbaat kansloos lijken. Zij heeft de Adviseur onder meer het volgende geschreven:

“(...)Ik denk dat je best weet dat het nergens zal gaan lukken, omdat zelfs mijn huidige fulltime inkomen niet voldoende zal zijn om € 211.000 hypotheek rond te krijgen. Je best doen is prima, als het ergens toe kan leiden. Maar het is niet netjes om mij het idee te geven dat je je best doet, terwijl we beiden weten dat het kansloos is.”

In antwoord op de reactie van Consument liet de Adviseur weten dat hij het hypotheekdossier van Consument sluit. De Adviseur heeft zijn factuur bijgevoegd.

2.28 Bij aangetekende brief van 7 januari 2020 heeft Consument de Adviseur in gebreke gesteld. In de brief van Consument schrijft zij het volgende:

“Op 8 november heb ik met u een intakegesprek gehad ten behoeve van bemiddeling bij een hypotheekaanvraag. Ik heb om advies verzocht, omdat ik een woning had aangekocht zonder voorbehoud van financiering en mijn arbeidsomstandigheden onverwachts waren gewijzigd (van 36 uren als uitzendkracht naar 20 uren in vaste dienst). De wijziging zou ingaan per 1 december 2019. Op basis van deze gegevens zijn wij een overeenkomst aangegaan.

Ik stel u middels deze brief officieel in gebreke, omdat u zich niet hebt gehouden aan de (zorg)plicht om er voor zorg te dragen dat er vóór 1 december 2019 een bindend aanbod van een financiële dienstverlener in mijn bezit was.

De oorspronkelijke datum van passeren van de akte was vastgesteld op 20 december 2019. Door het ontbreken van een hypotheek heb ik om uitstel moeten verzoeken en gekregen. Echter hiervoor is mij € 784,- in rekening gebracht. Deze kosten heb ik door toedoen van u gemaakt en derhalve verwacht ik dat u deze aan mij zult vergoeden. De door u toegezonden factuur zal ik niet voldoen, aangezien u duidelijk de onderliggende prestatie niet heeft geleverd.

Tot slot heeft het mij bevreemd dat u naar aanleiding van kritiek van mijn zijde eenzijdig bent overgegaan tot het sluiten van mijn dossier.”

2.29 Bij aangetekende brief van 8 januari 2020 heeft de Adviseur gereageerd op de ingebrekestelling van Consument. De Adviseur stelt dat hij zich meer dan voldoende heeft ingespannen en wijst de aansprakelijkheidsstelling van Consument af.

2.30 Op 14 februari 2020 heeft Consument haar klacht over de dienstverlening van de Adviseur bij Kifid ingediend.

2.31 Uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid.

De klacht en vordering

2.32 Consument vordert dat zij de factuur van € 2.500,- niet te hoeft te betalen. Daarnaast vordert zij €784,- voor extra kosten die zij heeft moeten betalen omdat de hypotheek niet op tijd kon worden gepasseerd en € 750,- voor de kosten van de andere adviseur door wiens bemiddeling de Lening tot stand is gekomen.

2.33 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht voortvloeiende uit de overeenkomst van opdracht.

- De Adviseur diende er voor te zorgen dat zij vóór 1 december 2019 een bindend aanbod van een geldverstrekker had ontvangen. Omdat dit niet is geschied is zij in problemen gekomen omdat de hypotheek niet op de afgesproken datum kon worden gepasseerd.

Zij is het bedrag van € 2.500,- niet verschuldigd omdat de Adviseur de overeengekomen prestatie niet heeft geleverd.

- de Adviseur heeft niet adequaat gehandeld in de bemiddelingsfase en Consument tot aan de deadline aan het lijntje gehouden.
- Adviseur heeft zijn dossier gesloten nadat Consument kritiek op hem, dan wel op zijn werkwijze, had geuit.

Het verweer

2.34 De Adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Adviseur de zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en zo ja, of hij het door haar gevorderde bedrag aan haar dient te vergoeden.

Juridisch kader

3.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 e.v. Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Als uitgangspunt geldt dan ook 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 opdracht aan de Adviseur was om te bemiddelen en te adviseren bij de door Consument gewenste geldlening in verband met de door haar aangekochte woning en kavels.

3.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen discussie is ontstaan over de kwaliteit van de dienstverlening die de Adviseur heeft geleverd. Consument heeft in dat verband gesteld dat zij niet voor 1 december 2019 een bindend aanbod had ontvangen. Ook zou zij zijn overladen met formulieren die vaak door de Adviseur zelf waren opgesteld en waarin de vooraf ingevulde informatie vaak niet klopte en de vraagstelling onhaalbaar was. Deze formulieren ontving Consument steeds zonder enig vooroverleg. Verder zou de Adviseur slecht bereikbaar zijn, niet hebben geluisterd en niet adequaat hebben gehandeld. Ook zou de Adviseur Consument tot aan het einde aan het lijntje hebben gehouden. Hierdoor heeft de Adviseur Consument in grote problemen gebracht, nu zij extra kosten heeft moeten betalen omdat de hypotheek niet op 16 december 2020 kon passeren.

- 3.4 De Adviseur heeft betwist dat hij tekort is geschoten in zijn zorgplicht en heeft de aansprakelijkheidsstelling van Consument afgewezen. Volgens hem heeft hij zich meer dan voldoende ingespannen en gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mocht worden verwacht. Hij heeft vele uren besteed aan het hypotheekdossier van Consument. Dat de werkgever van Consument de door Aegon gewenste verklaring niet wilde of kon verstrekken, kan hem niet worden aangerekend. Verder heeft hij toegelicht dat hij het dossier heeft gesloten omdat Consument het rentevoorstel van ASR niet wilde ondertekenen en omdat zij negatief reageerde op het feit dat hij de aanvraag bij Rabobank had ingediend. Hij was van mening dat Consument het aanvraagproces frustreerde.
- 3.5 In het onderhavige geschil dient te worden beoordeeld of de Adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Voor het antwoord op die vraag is niet doorslaggevend of de Lening (voor of op een bepaalde datum) tot stand is gekomen. De Adviseur heeft namelijk een inspannings-verplichting om te adviseren en te bemiddelen en geen resultaatsverbintenis.
- 3.6 Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen partijen mondeling hebben besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt.
- 3.7 Allereerst stelt de Commissie vast dat uit het dossier niet kan worden opgemaakt dat partijen zijn overeengekomen dat de Adviseur voor 1 december 2019 een bindend aanbod zou hebben ontvangen of dat de Adviseur dit aan Consument zou hebben toegezegd. Dit klachtonderdeel acht de Commissie dan ook ongegrond.
- 3.8 Verder merkt de Commissie op dat uit het feitencomplex blijkt dat het dossier niet eerder dan 27 november 2019 compleet was en dat de Adviseur diezelfde dag de aanvraag bij Aegon heeft ingediend. Anders dan Consument, is de Commissie van oordeel dat uit de stukken blijkt dat de Adviseur vlot, adequaat en naar beste kunnen heeft gehandeld. De Adviseur heeft Consument vanaf het begin van het adviestraject geadviseerd om ontbindende voorwaarden van financiering op te laten nemen in het koopcontract. Consument heeft hier om haar moverende redenen vanaf gezien. Ook kan uit de stukken worden opgemaakt dat de Adviseur Consument duidelijk heeft gewaarschuwd dat het allerminst zeker is dat de Lening zal worden verstrekt. De Commissie kan het verwijt van Consument, dat de Adviseur haar tot aan het einde aan het lijntje heeft gehouden, dan ook niet plaatsen.
- 3.9 Dit geldt eveneens voor de klachten dat de Adviseur niet adequaat zou hebben gehandeld en dat hij slecht bereikbaar zou zijn.

Na completering van het dossier heeft de Adviseur diezelfde dag nog de aanvraag ingediend bij Aegon. Wanneer Aegon aanvullende stukken nodig had, bracht hij Consument daar snel, doorgaans op dezelfde dag, van op de hoogte. Nadat de Adviseur de gevraagde informatie van Consument had ontvangen, zond hij deze doorgaans ook weer op dezelfde dag naar Aegon.

- 3.10 De klacht van Consument dat de Adviseur haar steeds weer verzocht om aanvullende stukken aan te leveren, acht de Commissie ook ongegrond. Uit het dossier volgt dat Consument, na het indienen van de aanvraag bij Aegon, in dienst is getreden bij een andere werkgever voor 20 uren per week. Bij haar vorige werkgever werkte zij fulltime. De Adviseur heeft aangetoond dat Aegon documenten wilde ontvangen die het dienstverband en de bestendigheid van het inkomen aantonen, dan wel bevestigen. De door Consument aangeleverde informatie bleek voor Aegon echter niet voldoende te zijn, hetgeen heeft geleid tot een afwijzing van de aanvraag. Dit kan de Adviseur niet worden verweten. Dat de Adviseur vervolgens bij andere geldverstrekkers heeft geprobeerd om een financiering te verkrijgen en omwille van de snelheid aanvragen heeft ingediend zonder eerst met Consument te overleggen, maakt niet dat hij is tekortgeschoten in zijn zorgplicht, integendeel.
- 3.11 De Commissie benadrukt dat de Adviseur een inspanningsverplichting heeft en geen resultaatsverplichting. De Commissie komt gelet op het vorenstaande tot de conclusie dat de Adviseur zich voldoende heeft ingespannen om een financiering voor Consument te verkrijgen. Dat dit uiteindelijk niet is gelukt, maakt niet dat hij zich niet voldoende van zijn taak als adviseur heeft gekweten.
- 3.12 Tot slot oordeelt de Commissie dat de Adviseur zijn dossier niet zo abrupt had mogen sluiten. Het was op zijn plaats geweest om Consument eerst een waarschuwing te geven. Nu de Adviseur dat niet heeft gedaan ziet de Commissie aanleiding de factuur van de Adviseur te matigen met € 250,-. Dat betekent dat de factuur van de Adviseur zal worden verlaagd naar € 2.250,-.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur zijn factuur dient te verlagen naar een bedrag van € 2.250,-.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.