

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0343
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden
en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 juni 2020
Ingediend door : Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], samen de consumenten
Tegen : Assurantiekantoor Wiegman V.O.F., gevestigd te Nieuwe Pekela, verder te noemen de
adviseur
Datum uitspraak : 14 April 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Overeenkomst van opdracht. Dat de adviseur niet gehandeld zou hebben als van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden, is niet komen vast te staan. De daarop gebaseerde vorderingen kunnen daarom niet worden toegewezen. Voorts is niet komen vast te staan dat door de adviseur geen redelijk loon in rekening is gebracht. De klacht wordt ongegrond geacht.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweer van de adviseur; 3) de repliek van consumenten en 4) de dupliek van adviseur.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 januari 2021. De consumenten namen deel aan de hoorzitting, samen met hun vertegenwoordiger mw. mr. A. Bosker en hun tussenpersoon de heer [naam 1]. Namens de adviseur namen aan de hoorzitting deel de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3] alsmede hun vertegenwoordiger de heer mr. A.A.R. van Eijnsden.
- I.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben op 22 maart 2006 via hun (toenmalige) tussenpersoon bij Aegon een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) met een beleggingscomponent afgesloten, een zogenoemde Aegon Vermogensrekening MixBeleggen. Aegon heeft de consumenten in 2017 herhaaldelijk geïnformeerd dit product na 8 december 2017 niet meer te voeren. De consumenten konden zelf kosteloos overstappen naar Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek. Hiernaast werden de consumenten erop gewezen dat zij hun tussenpersoon konden benaderen om zich - al dan niet tegen betaling - over deze overstap of over een andere leenvorm te laten adviseren. Nadat de consumenten voor de hiervoor genoemde deadline niet voor het aangeboden product en ook niet voor een andere leenvorm hebben gekozen zijn de beleggingen zoals vooraf aangekondigd verkocht en is de opbrengst daarvan op een renterekening gestort. De maandlast van de geldlening bedroeg toen € 1.153,43.
- 2.2 De consumenten hebben de door hun tussenpersoon aangevraagde en ontvangen voorlopige (omzettings)offerte (d.d. 20 februari 2018) niet geaccepteerd; uit het overgelegde voorblad van die offerte waarop 1 april 2018 als ingangsdatum is vermeld, volgt dat de geldlening is gesplitst in een aflossingsvrij en een annuïteiten deel en de maandtermijn € 1.070,66 bedraagt. Op dit voorblad staat verder dat de bestaande lening wordt gewijzigd en dat de looptijd van het aflossingsvrij deel 30 jaar bedraagt en als einddatum van het annuïteitendeel 1 maart 2036 wordt genoemd. In die hypotheekakte is bepaald dat het aflossingsvrije deel van de geldlening uiterlijk op 30 maart 2036 moet zijn afgelost. De tussenpersoon heeft de consumenten per mail van 24 april 2018 gevraagd die offerte alsnog te ondertekenen en “(...)Wij gaan ons best doen dit met AEGON ondanks dat alles verlopen is dit alsnog te regelen. (...)Maar alsjeblieft reageer, we moeten dit vlot trekken (...)”. Op 24 april 2018 hebben consumenten de adviseur op de hoogte gesteld van deze werkzaamheden van de tussenpersoon.
- 2.3 Uit de overgelegde aantekeningen van de adviseur (die de belastingaangiftes van de consumenten verzorgde) volgt dat de consumenten hem tijdens een gesprek naar aanleiding van de door hem te verzorgen Aangifte Inkomstenbelasting 2017 op 20 maart 2018 over de door Aegon verstuurd mails informeerde, waarop de adviseur is gevraagd “mee te kijken” en na te gaan hoe alsnog de keuze voor Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek kan worden verwezenlijkt. De consumenten hebben hem op 21 maart 2018 uitsluitend de mailberichten van Aegon over de aanstaande productwijziging en de hypotheekakte toegestuurd.
- 2.4 De adviseur heeft hierop onderzocht op welke manier de ‘beleggershypotheek’ kon worden opgestart.

Hiertoe diende een vragenlijst te worden ingevuld op basis waarvan een doelrisicoprofiel zou worden vastgesteld, waarna een op dat doelrisicoprofiel gebaseerde offerte zou worden aangeboden. Die ingevulde vragenlijst is door de consumenten overgelegd. In de door de consumenten voor akkoord ondertekende offerte is vermeld dat de portefeuille wordt samengesteld volgens de modelportefeuille **“Zeer offensief (met risicoafbouw)”**. Nadat de adviseur op 5 juli 2018 de benodigde stukken van de consumenten heeft ontvangen en naar Aegon heeft doorgestuurd is de omzetting naar Aegon Beheerd Beleggen Hypotheek per 5 juli 2018 een feit.

- 2.5 Uit de aantekeningen van de adviseur volgt dat de consumenten tijdens een bespreking op 28 augustus 2018 hem hebben laten weten via hun digitale omgeving het verloop van de beleggingen te kunnen volgen en daarover ongerust te zijn. Partijen spreken vervolgens over mogelijke alternatieven. Uit die aantekeningen volgt verder dat tijdens het gesprek op 11 september 2018, door de adviseur berekeningen inclusief een financieringsopzet zijn gemaakt en aan de consumenten zijn meegegeven. De vervolgens aangevraagde offerte zonder beleggingen kan door Aegon vanwege het ontbreken van een intermediairswijziging niet worden toegestuurd. Nadat de consumenten die intermediairswijziging op 4 oktober 2018 aan de adviseur hebben geretourneerd is die wijziging dezelfde dag door Aegon verwerkt. De adviseur heeft hierna verschillende keren een omzettingsofferte aangevraagd. Uit de met Aegon gevoerde mailcorrespondentie (6 november 2018) hierover volgt, voor zover relevant, dat de gevraagde onderhandse verlenging van de duur van de geldlening (tot na maart 2036) niet wordt gehonoreerd. Dit omdat in de hypotheekakte is opgenomen dat de lening uiterlijk op 30 maart 2036 dient te worden terugbetaald en omdat een dergelijke verlenging zonder wijziging van de hypotheekakte het verkregen recht van hypotheek verzwakt. Uit dit mailverkeer blijkt verder dat de gevraagde rentemiddeling eerst na de omzetting van de leenvorm kan worden doorgevoerd. De consumenten hebben op 31 december 2018 de voorlopige offerte van 12 november 2018 voor akkoord ondertekend en naar de adviseur gestuurd, waarna Aegon hen een definitieve offerte gedateerd op 4 januari 2019 heeft aangeboden. Na ommekomst van de in die definitieve offerte vermelde bedenktijd van veertien dagen is de omzetting een feit. De maandlast bedraagt sindsdien € 1.232,05.
- 2.6 In een overgelegde verklaring van de tussenpersoon heeft deze geschreven dat de waarde van de beleggingsportefeuille van de consumenten in december 2018 is gedaald.
- 2.7 De consumenten zijn het niet eens met de door de adviseur voor diens verrichte werkzaamheden toegestuurde nota groot € 2.000,- (d.d. 28 december 2018); zij vinden dat het uiteindelijke advies teveel op dat van de tussenpersoon lijkt en de adviseur hen net zo goed had kunnen adviseren de offerte van de tussenpersoon te accepteren.

- 2.8 Naar aanleiding van de discussie over diens nota heeft de adviseur aangeboden om zonder kosten nog werkzaamheden (zoals de rentemiddeling en het regelen van de verpanding van de overlijdensrisicoverzekering) te verrichten; de consumenten hebben van dit aanbod geen gebruik gemaakt.
- 2.9 De consumenten hebben twee brieven van Aegon overgelegd (9 maart 2018 en 20 juli 2018). In de eerste brief is geschreven dat na het mislukken van de automatische incasso van de maandlast andermaal tot incasso van de nota wordt overgegaan en in de tweede brief is over een achterstand van een maandtermijn geschreven met het verzoek die termijn uiterlijk 1 augustus 2018 te betalen.
- 2.10 De consumenten hebben begin 2019 zelf de verdeling van de geldlening over het annuïtaire en aflossingsvrije leningdeel gewijzigd en de verpanding van de overlijdensrisicoverzekering geregeld. Met de hulp van de tussenpersoon is de rentemiddeling gerealiseerd. De nota van de adviseur is niet voldaan.

De klacht en vordering

- 2.11 De vordering van de consumenten bestaat uit drie onderdelen. Allereerst zijn de consumenten van mening dat het verschil in de maandlasten tussen de offerte van de tussenpersoon en de geaccepteerde offerte van de adviseur begroot op € 13.556,76, door de adviseur moet worden vergoed. Dit bedrag is terug te voeren op een verschil in de hoogte van de geldlening vanwege beleggingsverlies (ten bedrage van € 4.834,30) en een verschil in de verdeling van de leensom over het aflossingsvrije en annuïtaire leningdeel. Het schadebedrag is opgebouwd uit het verschil in de maandlast (€ 161,39 per maand) over de periode januari 2019 tot aan het einde van de rentevastperiode tot maart 2026.
- 2.12 Hiernaast vorderen de consumenten betaling door de adviseur van het geleden beleggingsverlies vanaf 1 april 2018 begroot op € 5.798,64.
- 2.13 Tot slot vorderen de consumenten kwijtschelding van de betaling van de adviseursnota van € 2.000,- .
- 2.14 In de kern is de klacht van de consumenten gericht op het adviestraject ter zake de overgang naar het nieuwe beleggingsproduct en de daarna doorgevoerde wijziging van de leenvorm van de geldlening. De consumenten zijn van mening dat het advies en de daaruit voortgevloeide wijzigingen niet passend zijn. De consumenten hebben hieraan toegevoegd dat een overeenkomst van opdracht ontbreekt, geen prijsafpraak is gemaakt en geen dienstverleningsdocument is verstrekt.

- 2.15 De consumenten stellen dat zij de adviseur hebben benaderd om het advies van de tussenpersoon te toetsen en dat de adviseur hen heeft afgeraden dat advies op te volgen. De adviseur zou hen hebben geadviseerd de geldlening op basis van beleggingen voort te zetten met beleggingsverlies als gevolg. Dit terwijl de consumenten risico mijndend zijn en ook niet zelf voor een offensief doelrisicoprofiel zouden kiezen. Een profiel dat gebaseerd is op een niet door hen ingevulde vragenlijst waarvan zij hebben de laatste pagina hebben moeten ondertekenen. Ook hebben de consumenten gesteld dat de adviseur hun wensen (zo laag mogelijke woonlasten en zoveel mogelijk woonzekerheid) niet heeft geïnventariseerd en dat mede daarom de verstrekte adviezen niet passend zijn. De consumenten wilden lage woonlasten omdat de man werkloos was geworden en het betalen van de maandlast lastig was. In dit verband zijn door de consumenten de hiervoor onder 2.9 van Aegon afkomstige brieven over het niet tijdig betalen van een maandtermijn overgelegd. Verder is aangedragen dat voor de overgang naar het nieuwe (beleggings)product geen adviesrapport door de adviseur is opgesteld.
- 2.16 Over de offerte tot wijziging van de leenvorm is door de consumenten gesteld dat de voorwaarden daarin vergeleken met de offerte van de tussenpersoon (zie hiervoor onder 2.2) ongunstiger zijn. De maandlasten zijn hoger; enerzijds omdat de leensom vanwege het geleden beleggingsverlies hoger is en anderzijds vanwege de gekozen verdeling van de geldlening over het aflossingsvrije en annuïtaire leningdeel. Bovendien is gesteld dat de offerte van de tussenpersoon (in tegenstelling tot de offerte van de adviseur) aan hun wens van woonzekerheid tegemoet kwam, omdat daarin de looptijd van de geldlening zou zijn verlengd. Over het adviesrapport is door de consumenten gesteld dat dit niet met hen is besproken, eerst na het verzoek van hun gemachtigde is ontvangen en onjuistheden bevat.
- 2.17 Over de door de adviseur tijdens de interne klachtprocedure overgelegde aantekeningen is door de consumenten opgemerkt dat daarin, in tegenstelling tot de in het verweer geciteerde onderdelen van die aantekeningen, geen prijsafpraak (€ 100,- per uur) over de werkzaamheden van de adviseur is vermeld. De consumenten hebben nog aangevoerd dat de tussenpersoon destijds kosteloos werkzaamheden heeft verricht.

Het verweer

- 2.18 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient te oordelen over de stelling van de consumenten dat de handelwijze van de adviseur niet de toets van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot kan doorstaan en de adviseur op die grond schadeplichtig is.

De adviseur heeft deze stelling gemotiveerd weersproken en bovendien gesteld dat de klacht niet behandelbaar is. Allereerst zal over die niet-behandelbaarheid worden geoordeeld.

Niet behandelbaarheid op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement

- 3.2 De commissie gaat voorbij aan het verweer van de adviseur dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking kan komen omdat deze op 24 juni 2020 is ingediend hetgeen niet binnen de reglementaire termijn van één jaar te rekenen vanaf 9 januari 2019 zou zijn. Met de consumenten is de commissie van oordeel dat de één-jaars termijn niet op 9 januari 2019 is ingegaan, omdat de consumenten de adviseur toen alleen op diens nota aanspraken. Daarna en wel op 9 augustus 2019 is de onderhavige klacht tegen de adviseur ingediend. Nadat het niet is gelukt om in onderling overleg tot een oplossing te komen, is de klacht op 24 juni 2020 en daarmee binnen de eerder genoemde jaartermijn ingediend.

Schending klachtplicht op grond van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW)

- 3.3 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser (de consumenten) binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (de adviseur) protesteren. Als de schuldeiser dit niet doet, dan kan hij op het gestelde gebrek van de prestatie geen beroep meer doen. Op grond van dit wetsartikel rust op de consumenten een onderzoeksplicht en zal beoordeeld moeten worden of zij het gebrek redelijkerwijs eerder hadden kunnen ontdekken. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd, dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Verder dient bij de beoordeling van dit verweer ook de belangen van de adviseur te worden betrokken, zoals een benadeling van zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden schadebeperkende maatregelen te nemen.

In dit verband dient dus rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de consumenten ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren- te weten verval van al hun rechten van de door hen gestelde tekortkoming- en anderzijds de concrete belangen van de adviseur. Het tijdsverloop is hierbij een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend, zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

Gelet op het bovenstaande is de commissie van oordeel dat dit verweer van de adviseur moet worden gepasseerd omdat het niet door de feiten wordt gedragen. De consumenten hebben immers op 9 augustus 2019 bij de adviseur over de begin juli 2018 en januari 2019 gedateerde wijzigingen van de geldlening geklaagd waarmee is voldaan aan de voorwaarde binnen bekwame tijd te protesteren.

Inhoudelijke behandeling van de klacht.

- 3.4 Omdat de verweren gericht op de niet-behandelbaarheid niet slagen worden de klacht en de daarop gebaseerde vorderingen behandeld.

Hierbij staat het voor de commissie vast dat de adviseur als hypotheekadviseur door consumenten is benaderd en als zodanig in hun opdracht heeft gehandeld. De adviseur heeft naar aanleiding van het verzoek van de consumenten hen over de ontstane impasse rond de geldlening te adviseren daarop aansluitende werkzaamheden verricht. Het enkele feit dat die opdracht niet op schrift is gesteld en/of dat geen concreet (eind) bedrag is afgesproken en geen dienstverleningsdocument is verstrekt, maakt dit niet anders. Het is dan ook om deze redenen dat getoetst dient te worden of de adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden.

Omzetting geldlening naar beleggingshypotheek

3.5 Uit het dossier is op te maken dat de consumenten na overleg met de adviseur hebben besloten de geldlening op beleggingsbasis voort te zetten door voor het aangeboden beleggingsproduct te kiezen; voor het wijzigen van de leenvorm is niet gekozen vanwege hun wens en keuze voor lage maandlasten. De handelingen die vervolgens door de adviseur zijn verricht sluiten hierop aan. Zo is voor het bepalen van een doelrisicoprofiel een vragenlijst ingevuld en door de consumenten geaccordeerd. En voorts is de op de vragenlijst gebaseerde offerte met vermelding van het vastgestelde doelrisicoprofiel door de consumenten voor akkoord ondertekend. Verder is komen vast te staan dat de adviseur de vragenlijst telefonisch met de consumenten heeft doorgenomen, de toen gegeven antwoorden erin heeft verwerkt en daarna de vragenlijst hen ter accordering heeft toegestuurd; een vragenlijst die door de consumenten in de procedure is ingebracht. Voor de stelling van de consumenten dat ze de vragenlijst niet hebben ingevuld, biedt het dossier dus geen steun. Dit gaat ook op voor de stelling dat het op die ingevulde vragenlijst gebaseerde doelrisicoprofiel niet zou aansluiten bij hun wensen.

De consumenten waren bekend met de vragen en de daarop in de vragenlijst gegeven antwoorden, waarna zij met de daarop afgestemde offerte akkoord zijn gegaan. Hierbij wordt van belang geacht dat de consumenten over het in die offerte opgenomen doelrisicoprofiel geen vragen hebben gesteld, hetgeen vanwege hun verwijt op dit punt wel op hun weg had gelegen. Voorts is op basis van het dossier niet komen vast te staan dat deze omzetting is doorgevoerd omdat de adviseur de consumenten zou hebben afgeraden de inmiddels verstrekte offerte van de tussenpersoon te accepteren. Naar aanleiding van de inventarisatie van de wensen van de consumenten is het omzettingstraject gestart; eerst hierna werd de niet meer geldige offerte van de tussenpersoon met de adviseur gedeeld. En los hiervan is niet dan wel onvoldoende de opmerking van de adviseur dat de consumenten geen vertrouwen meer hadden in het advies van de tussenpersoon weersproken.

3.6 Dat deze omzetting niet passend zou zijn omdat de wensen van de consumenten rond deze omzetting niet door de adviseur zouden zijn geïnventariseerd, is dus niet komen vast te staan.

Wat het niet onderbouwde verwijt over het ontbreken van het adviesrapport betreft, is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consumenten als gevolg daarvan geen weloverwogen beslissing hebben kunnen nemen. Dat, zoals door de consumenten nog is aangevoerd, vanwege het geleden beleggingsverlies het advies als niet passend moet worden aangemerkt, wordt niet door de commissie gevolgd. De consumenten wisten immers (al) dat ze belegden en dat daaraan risico's zoals beleggingsverlies kleefden. Dit alles leidt ertoe dat de op deze stellingen gebaseerde vorderingen niet kunnen worden toegewezen.

Wijziging leenvorm

- 3.7 Ook na de omzetting van de geldlening naar een beleggingshypotheek op 5 juli 2018 waarbij het op de renterekening gestorte bedrag weer wordt belegd, slaagt het op de wijziging van de leenvorm gerichte verwijt niet dat het advies van de adviseur als niet passend moet worden gekwalificeerd omdat de adviseur de wensen van de consumenten niet zou hebben geïnventariseerd. De op deze grond gebaseerde vorderingen komen daardoor niet voor toewijzing in aanmerking, hetgeen toegelicht wordt als volgt. Allereerst omdat de resultaten van de verschillende leenvormen niet met elkaar te vergelijken zijn hetgeen in het bijzonder geldt voor de beleggingshypotheek als die zou zijn gehandhaafd. Verder omdat uit de door de consumenten overgelegde en niet dan wel onvoldoende weersproken aantekeningen van de adviseur volgt dat de adviseur wél hun wensen om de leenvorm te wijzigen heeft geïnventariseerd. In die aantekeningen is te lezen dat de consumenten op 28 augustus 2018 hun ongerustheid over het verloop van de beleggingen hebben uitgesproken en met de adviseur hun wens voor lage maandlasten hebben gedeeld. Ook de wens van de consumenten om 'zoveel mogelijk woonzekerheid', waarmee door de consumenten gelet op de inhoud van de door hen op 24 juni 2020 bij de commissie ingediende klachtomschrijving bedoeld wordt op een verlenging van de looptijd van de geldlening, is gedeeld en door de adviseur vastgelegd. Een wens die de adviseur aan de geldverstrekker heeft overgebracht maar door deze is afgewezen, zie hetgeen daarover onder 2.5 is vermeld.
- 3.8 Over het al dan niet ter hand stellen van het adviesrapport wordt het volgende overwogen. Partijen spreken elkaar op dit punt tegen. De consumenten hebben gesteld dat dit adviesrapport niet tijdens het adviestraject met hen is besproken, onjuistheden bevat en eerst nadien is ontvangen. De adviseur heeft dit weersproken en onder meer op de datering van het rapport gewezen. Hoe dit ook zij: niet dan wel onvoldoende is gebleken dat de consumenten als gevolg daarvan niet in staat zijn geweest een weloverwogen beslissing te nemen.
- 3.9 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de voorwaarden in de offerte van de tussenpersoon gunstiger waren dan de voorwaarden uit de via de adviseur verkregen offerte.

Een vergelijking die naar het oordeel van de commissie geen doel treft omdat de offerte van de tussenpersoon niet meer geldig was en de tussenpersoon niet meer heeft geschreven dan dat hij zijn best zou doen een vergelijkbare offerte te verkrijgen. De op deze grond gebaseerde vorderingen kunnen dus niet worden toegewezen.

- 3.10 Mogelijk ten overvloede wordt hierbij opgemerkt dat niet uit het voorblad van de offerte van de tussenpersoon een verlenging van de looptijd van de geldlening is af te leiden (zie hetgeen daarover onder 2.2 is vermeld). Het betreft een aanpassing van de hoofdsom van de bestaande aflossingsvrije lening waarvoor al een looptijd van 30 jaar gold. Een verlenging die overigens niet aannemelijk wordt geacht vanwege de expliciete afwijzing daarvan door de geldverstrekker, zie hetgeen daarover onder 2.5 is opgenomen.
- 3.11 Nu uit het voorgaande volgt dat de vorderingen ter zake het gestelde verschil in maandlasten en het gestelde beleggingsverlies niet voor toewijzing in aanmerking komen, dient de vordering gericht op het niet hoeven te betalen van de nota van de adviseur te worden beoordeeld. De commissie overweegt als volgt.

Nota adviseur

- 3.12 De consumenten hebben zich over de nota van de adviseur beklaagd omdat het eindresultaat van de werkzaamheden van de adviseur vergelijkbaar zou zijn met het kosteloos ontvangen voorstel van de tussenpersoon. Hiernaast zou, aldus de consumenten, geen prijsafpraak met de adviseur zijn gemaakt en zou de door de adviseur aangereikte onderbouwing niet stroken met de tijdens de interne klachtprocedure toegestuurde aantekeningen, zie hetgeen hierover onder 2.17 is vermeld. De commissie overweegt als volgt. Zoals reeds is overwogen, is met de adviseur een overeenkomst van opdracht afgesloten; een overeenkomst die de adviseur in de uitoefening van zijn beroep is aangegaan. In een dergelijk geval zijn de consumenten 'loon' aan de adviseur verschuldigd (zie artikel 7:405 Burgerlijk Wetboek). Uitgaande van de stelling van de consumenten dat er geen prijs is afgesproken dienen de consumenten een redelijk loon te betalen. Dat de nota van de adviseur niet redelijk zou zijn omdat de tussenpersoon diens werkzaamheden kosteloos verrichtte, treft geen doel. De met de tussenpersoon gemaakte afspraak kan de adviseur niet worden tegengeworpen. Het argument dat de uiteindelijke uitkomst van het advies vergelijkbaar is met het advies van de tussenpersoon, slaagt eveneens niet. Het zijn immers de consumenten geweest die destijds het advies van de tussenpersoon om hun moverende redenen niet hebben geaccepteerd en zich tot adviseur hebben gewend. De gevolgen daarvan, waaronder inbegrepen betaling van loon, komen voor hun rekening en risico. Gelet hierop alsmede op het feit dat de verrichte werkzaamheden en tijdsbelasting van de adviseur zoals vermeld op diens aantekeningen niet door de consumenten zijn betwist, is niet komen vast te staan dat de nota van de adviseur niet redelijk is. Deze vordering kan daarom niet worden toegewezen.

3.13 De conclusie dient derhalve te luiden dat niet is komen vast te staan dat de adviseur heeft gehandeld in strijd met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot verwacht mag worden. De vorderingen dienen dan ook te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.