

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0021

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	11 oktober 2022
Ingediend door	de consumenten
Tegen	Zeevat Hypotheken & Verzekeringen B.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen de adviseur
Datum uitspraak	15 mei 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep gegrond

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het sluiten van een nieuwe hypothecaire lening en een overbruggingskrediet ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. In verband met de begroting voor de verbouwing van de nieuwe woning, hebben de consumenten op een gegeven moment aan de hypotheekadviseur gevraagd hoeveel zij zouden ontvangen uit de verkoop van de oude woning. De adviseur heeft toen een te hoog bedrag genoemd, namelijk € 100.000,-, terwijl later bleek dat het slechts om ruim € 26.000,- ging. De Commissie van Beroep is – anders dan de Geschillencommissie – van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De schade, bestaande uit de rente over de aanvullende hypothecaire lening van € 70.000,- die de consumenten hebben moeten afsluiten, moet de adviseur vergoeden.

I. De procedure in beroep

- I.1 Bij een op 11 oktober 2022 gedateerd beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 2 september 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0743).
- I.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - het op 23 januari 2023 ontvangen verweerschrift van de adviseur
 - de mondelinge behandeling van het beroep op 13 februari 2023 en de daarbij overgelegde pleitnota van de consumenten
- I.3 Bij de mondelinge behandeling op 13 februari 2023 is de heer [naam consument] verschenen vergezeld door de gemachtigde van de consumenten, mr. J.T. Schlepers, advocaat te Beilen. Namens de adviseur was [naam adviseur] aanwezig, bijgestaan door zijn gemachtigde mr. A.A.R. van Eijsden, jurist beroepsaansprakelijkheid bij de Vereende N.V.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 2 september 2022.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.7. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consumenten hebben in 2012 een hypothecaire geldlening gesloten ten bedrage van € 265.000,-. De adviseur heeft hen daarbij bijgestaan met advies en bemiddeling.
- 3.3 In oktober 2019 hebben de consumenten de hypothecaire lening verhoogd met een bedrag van € 70.000,-. Ook toen heeft de adviseur hen bijgestaan met advies en bemiddeling.
- 3.4 Begin juli 2020 hebben de consumenten een nieuw huis gekocht voor een bedrag van € 755.555,-. Consumenten hebben met het oog op de financiering contact opgenomen met de adviseur. Zij hadden een hypothecaire geldlening nodig voor de financiering van de nieuwe woning en een overbruggingskrediet voor de verkoop van de oude woning. Verder hadden zij behoefte aan aanvullende financiering ten behoeve van de verbouwing en verbetering van de nieuwe woning.
- 3.5 De adviseur heeft op 7 juli 2020 het volgende 'overzicht hypotheeklasten' opgesteld voor de consumenten:

Aankoopkosten

Koopsom woning k.k.	€	755.555
Overdrachtsbelasting	€	15.111
Leveringsakte	€	500
Verbouwing/verbetering woning	€	<u>75.000</u> +

TOTAAL AANKOOPKOSTEN € 846.166

Financieringskosten]

(...)

TOTAAL FINANCIERINGSKOSTEN € 4.834 +

Financieringsbehoefte

Inbreng eigen middelen	€	0
Overbruggingskrediet	€	<u>294.000</u> -

Gewenst hypotheekbedrag € **557.000**

- 3.6 De adviseur heeft bij BLG Wonen een offerte aangevraagd. BLG Wonen heeft kort daarop een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van in totaal € 557.000,-, een overbruggingskrediet van € 294.000,- en een bouwdepot van € 75.000,-. Dit aanbod is door de consumenten op 30 juli 2020 geaccepteerd.
- 3.7 De oude woning van de consumenten is in dezelfde periode verkocht voor een koopsom van € 595.000,-.
- 3.8 Op zondag 16 augustus 2020 heeft het volgende WhatsAppgesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur:

De consumenten: "Vraagje aan jou. We zijn met onze eigen begroting bezig. Onder andere ook om te kijken of we de vloer willen aanpassen in hout. Daarom vraag. Moeten we eigen middelen inbrengen in de hypotheek en zo ja hoeveel? Of wordt alles betaald vanuit de hypotheek. Dwz de kosten van het huis en de kosten koper?"

De adviseur: "Alles wordt betaald vanuit de hypotheek en de overbruggingshypotheek op de huidige woning. Bij de overbrugging zijn we uitgegaan van 90% van de taxatiewaarde van 550k, dus van 495k. de woning is verkocht dus jullie houden 100k over minus de makelaarskosten. Moet dus vast kunnen lukken, de vloer. (...)"

De consumenten: "(...) Mooi bericht over de financiën. En de ton is exclusief 75000 verbouw kosten. Toch?"

De adviseur: "De verbouwkosten zitten mee in de hypotheek dus die ton blijft inderdaad gewoon over."

- 3.9 Twee dagen na dit WhatsAppgesprek hebben de consumenten met de adviseur gebeld, omdat zij niet konden volgen hoe de adviseur tot de conclusie was gekomen dat zij € 100.000,- tot hun beschikking zouden krijgen. De adviseur zat tijdens dit telefoongesprek in de auto, hij was op vakantie. Hij heeft op dat moment bevestigd dat de consumenten ongeveer € 100.000,- zouden overhouden, minus kosten van de makelaar.
- 3.10 De consumenten ontvingen op 31 december 2020 de nota van afrekening voor de overdracht van de oude woning. Daaruit volgde dat de consumenten niet € 100.000,- zouden ontvangen, maar € 26.209,42. Van de verkoopopbrengst van de oude woning van € 595.000,- werd namelijk afgetrokken:
- € 294.854,24 voor de overbruggingshypotheek;
 - € 68.289,26 voor het leningdeel dat in oktober 2019 was afgesloten;
 - € 200.534,69 voor het restant van de hypothecaire geldlening uit 2012 en
 - € 5.950,- voor de makelaarskosten (plus enkele kleine overige kosten).
- 3.11 Hierop werd duidelijk dat de adviseur tijdens de WhatsAppberichten van 16 augustus 2020 en het telefoongesprek van 18 augustus 2020 was vergeten om het leningdeel van € 70.000,- (dat in oktober 2019 afgesloten was) te betrekken bij zijn berekening van het bedrag van € 100.000,-.

- 3.12 De adviseur heeft de consumenten daarop bijgestaan in de aanvraag van een aanvullende hypothecaire lening van € 70.000,- bij BLG Wonen. Het gaat om een annuïteitenhypotheek met een looptijd van dertig jaar en een rentepercentage van 1,62%, dertig jaar rentevast en een aflossing van ongeveer € 152,- per maand (in 2021). De adviseur heeft voor deze bemiddeling geen kosten in rekening gebracht bij de consumenten. Ook heeft hij toegezegd dat de kosten voor de bijbehorende nieuwe taxatie voor zijn rekening komen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De klacht van de consumenten houdt in dat de adviseur hen onjuist heeft geïnformeerd. De adviseur heeft hen medegedeeld dat er een bedrag van € 100.000,- (minus makelaarskosten) ter beschikking zou komen uit de verkoopopbrengst van de oude woning, maar dat bleek slechts € 26.209,- te zijn. Omdat de consumenten hadden gepland om de verkoopopbrengst te gebruiken voor de verbouwing, verbetering en inrichting van de nieuwe woning, is er volgens hen een begrotingstekort ontstaan en hebben zij een aanvullende lening van € 70.000,- moeten afsluiten. De consumenten vorderen betaling van:
- het begrotingstekort van € 63.791,-;
 - de rentekosten ter zake van de aanvullende lening van € 70.000,-;
 - immateriële schade ten bedrage van € 1.000,-.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consumenten afgewezen, met dien verstande dat zij heeft bepaald dat de adviseur wel de toegezegde taxatiekosten aan de consumenten moet voldoen. Zij heeft ter zake van de afwijzing van de vordering – voor zover relevant – het volgende overwogen.
- Vaststaat dat de adviseur in het WhatsAppgesprek van 16 augustus 2020 is vergeten de financiering die in oktober 2019 was afgesloten, in zijn berekening te betrekken. Hij heeft het aldus foutief berekende bedrag bevestigd in het telefoongesprek dat hierop volgde.
 - De consumenten wisten dat de adviseur voor zijn vakantie voor vervanging had gezorgd. Zij wisten in elk geval vanaf het telefoongesprek op 18 augustus 2020 dat de adviseur op vakantie was.
 - Tijdens het telefoongesprek is expliciet besproken hoe de adviseur het bedrag van € 100.000,- berekend had: van de verkoopopbrengst van de oude woning van € 595.000,- trok hij het overbruggingskrediet en de hypothecaire geldlening voor de oude woning af, respectievelijk ongeveer € 295.000,- en ongeveer € 200.000,-.
 - De berekening $(595.000 - (295.000 + 200.000) = 100.000)$ is eenvoudig te volgen. Het had de consumenten dus kunnen opvallen dat de adviseur het bedrag van de lening die zij korter dan een jaar daarvoor afsloten, vergat te noemen. De consumenten zijn hoogopgeleid. Zij zijn weliswaar geen deskundigen op het gebied van hypothecaire geldleningen, maar het speelt wel mee in de zorgvuldigheid die de adviseur moest betrachten en dus in de vraag of de adviseur zijn zorgplicht geschonden heeft. De consumenten hadden zich moeten herinneren dat zij minder dan een jaar geleden het leningdeel van € 70.000,- afgesloten hadden. Het gaat immers om de lening van de consumenten en de adviseur heeft veel klanten die hij bijstaat bij het aanvragen van leningen. Van de

consumenten kon worden verwacht dat zij zouden nagaan wat de totale hoogte van de bestaande hypothecaire geldlening was.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consumenten klagen in beroep onder meer erover dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat van de adviseur niet kon worden verlangd dat hij zich ten tijde van de WhatsAppberichten op 16 augustus 2020 en het telefoongesprek op 18 augustus 2020 precies herinnerde dat er sprake was van een aanvullende lening van € 70.000,-. Van de adviseur kan worden verwacht dat hij het dossier raadpleegt, voordat hij informatie aan de consumenten verstrekt over hun financiële situatie. Het was voor de consumenten ook niet kenbaar dat de adviseur op 16 en 18 augustus 2020 op vakantie was, aldus de consumenten.
- 5.2 De Commissie van Beroep overweegt hierover als volgt. Een adviseur moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Dat betekent dat hij de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag onder meer 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.
- 5.3 Tussen partijen staat vast dat de adviseur in augustus 2020 een fout heeft gemaakt. Toen de consumenten hem vroegen hoeveel geld er uit de verkoop van de oude woning beschikbaar zou zijn voor de verbouwing en verbetering van de nieuwe woning, heeft hij tot tweemaal toe een onjuist antwoord gegeven. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is deze handelwijze onzorgvuldig te noemen. Het feit dat de adviseur op vakantie was toen hij werd geconfronteerd met de vragen van de consumenten, doet daar niet aan af. Ook als de adviseur ervoor kiest om tijdens zijn vakantie inhoudelijke vragen van de consumenten te beantwoorden, kan van hem worden verlangd dat hij dat doet met de nodige zorgvuldigheid en dat hij een voorbehoud maakt ten aanzien van de juistheid van zijn advies als hij niet over een dossier beschikt of gegevens ontbreken.
- 5.4 De adviseur heeft aangevoerd dat hij tijdens het telefoongesprek samen met de consumenten heeft uitgerekend wat er zou overblijven na de verkoop van de oude woning. Omdat hij de feitelijke gegevens op dat moment niet bij de hand had, is hij uitgegaan van de cijfers die de consumenten hem mededeelden. Dat leidde tot de volgende berekening: de verkoopprijs van de oude woning bedroeg € 595.000,-; de resterende hypotheek bedroeg ongeveer € 200.000,-; de overbruggingshypotheek bedroeg € 295.000,-, zodat de er een bedrag van ongeveer € 100.000,- zou vrijkomen (minus een bedrag aan makelaarskosten). Het gaat hier volgens de adviseur om een eenvoudige berekening, waarbij de fout is veroorzaakt doordat de consumenten niet het juiste bedrag aan resterende hypotheek noemden. Het gaat bovendien om een fout die zij volgens de adviseur, als hoogopgeleide consumenten, zelf gemakkelijk hadden kunnen opmerken.

- 5.5 De Commissie van Beroep is van oordeel dat dit verweer onvoldoende gewicht in de schaal legt. Uit het feit dat de consumenten tot twee keer toe contact hebben opgenomen met de adviseur blijkt dat zij zich tot de adviseur hebben gewend omdat zijzelf op dat moment niet meer voldoende overzicht over hun financiële situatie hadden. Ook al hadden de consumenten op grond van de gegevens waarover zij beschikten, zelf kunnen vaststellen dat de resterende hypotheek ongeveer € 270.000,- bedroeg en niet € 200.000,- en hadden zij kunnen zien dat de berekening van de adviseur niet klopte, dan betekent dat nog niet dat de adviseur geen verwijt gemaakt kan worden. Op hem, als degene die bij uitstek deskundig is dienaangaande, rustte de verplichting om de consumenten op basis van het dossier en onafhankelijk van hun mededelingen, op juiste wijze van de informatie te voorzien die zij nodig hadden voor het opstellen van de begroting voor de verbouwing. Door zonder het dossier te raadplegen en zonder enig voorbehoud tot twee keer toe de gewraakte informatie te verstrekken op een expliciete vraag van de consumenten die hij adviseerde, heeft de adviseur niet aan die verplichting voldaan. Daaraan doet niet af dat het om hoogopgeleide consumenten ging die zelf hadden kunnen ontdekken dat de berekening niet klopte. Het uitgangspunt is immers dat consumenten mogen vertrouwen op de juistheid van de informatie van hun adviseur als degene die bij uitstek deskundig is.
- 5.6 Anders dan de adviseur heeft aangevoerd, kan van de consumenten ook niet worden verlangd dat zij de tijdens het WhatsAppgesprek en het telefoongesprek verstrekte informatie nogmaals verifieerden, bijvoorbeeld door een collega van de adviseur te bellen die op kantoor aanwezig was.
- 5.7 Gelet op de deskundigheid van de adviseur en de ernst van de verweten gedraging aan de zijde van de adviseur, zoals hiervoor overwogen, is er ook geen ruimte voor eigen schuld aan de zijde van de consumenten, die immers niet over deze deskundigheid beschikken. Het beroep van de adviseur op eigen schuld aan de zijde van de consumenten gaat dan ook niet op.
- 5.8 De adviseur heeft verder aangevoerd dat de consumenten te laat hebben geklaagd in de zin van art. 6:89 BW. Hij heeft aangevoerd dat de consumenten naar aanleiding van het WhatsAppgesprek twijfelden over de juistheid van de informatie en de adviseur hebben gebeld tijdens diens vakantie toen hij geen dossier tot zijn beschikking had. De adviseur wist op dat moment niet wat het openstaande bedrag aan hypotheek was en de consumenten hebben daarop geantwoord dat dat ongeveer € 200.000,- was. De door de adviseur gemaakte berekening is eenvoudig te volgen en het had de consumenten meteen moeten opvallen dat de adviseur vergeten was de aanvullende lening van € 70.000,- mee te nemen in zijn berekeningen. De adviseur is van mening dat van de consumenten had kunnen worden verwacht dat zij hun hypotheekgegevens zouden hebben nagekeken. Zij zouden dan hebben ontdekt dat de berekening van de adviseur onjuist was, aldus nog steeds de adviseur.
- 5.9 Ingevolge art. 6:89 BW kan een schuldeiser geen beroep meer doen op een gebrek in de prestatie indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd. Tussen partijen staat vast dat de consumenten eind 2020 hebben ontdekt dat de berekening van de adviseur niet klopte. Zij hebben vervolgens direct bij

de adviseur geklaagd. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is er geen sprake van dat de consumenten redelijkerwijze eerder hadden moeten ontdekken dat de verstrekte informatie niet klopte. Zij mochten afgaan op de mededelingen van de adviseur en behoeften er geen rekening mee te houden dat de adviseur zich zou kunnen vergissen. Ook als moet worden aangenomen dat de consumenten wisten dat de adviseur op vakantie was, betekent dat nog niet dat van hen kan worden verlangd dat zij de verstrekte informatie, die zonder enig voorbehoud tot twee keer toe is verstrekt, op juistheid hadden getoetst.

- 5.10 De Commissie van Beroep is dus van oordeel dat de adviseur een fout heeft gemaakt. Hij zal de schade die daardoor is ontstaan moeten vergoeden.
- 5.11 De consumenten hebben over de schade het volgende aangevoerd. Na de aankoop van de nieuwe woning zijn de consumenten plannen gaan maken voor de door hen gewenste aanpassingen. In het kader van het opstellen van een begroting hebben zij contact opgenomen met de adviseur om te kunnen vaststellen wat het budget zou zijn voor de verbouwing en verbetering van de woning. Op basis van de mededelingen van de adviseur is er een begroting opgemaakt en zijn er afspraken gemaakt met installateurs en aannemers. De beslissingen die in dit verband zijn genomen, zijn gebaseerd op de mededeling van de adviseur dat er ongeveer € 100.000,- vrij zou komen uit de verkoop van de oude woning. Toen het de consumenten bleek dat de adviseur een fout had gemaakt, was het maar in beperkte mate mogelijk om de geplande investeringen aan te passen. De consumenten beschikten niet over voldoende eigen middelen en waren genoodzaakt een aanvullende hypothecaire lening te sluiten.
- 5.12 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep hebben de consumenten aannemelijk gemaakt dat zij op basis van de onjuiste mededelingen van de adviseur grotere investeringen in de nieuwe woning hebben gedaan dan zij anders zouden hebben gedaan. De stelling van de adviseur dat de consumenten hun schade hadden kunnen beperken, is onvoldoende onderbouwd.
- 5.13 De Commissie van Beroep is – met de adviseur – van oordeel dat het feit dat er een begrotingstekort van € 63.791,- is ontstaan omdat de consumenten grotere investeringen in de nieuwe woning hebben gedaan dan het budget toeliet, op zichzelf geen schade is in de zin van art. 6:95 BW. Tegenover deze investeringen staat immers een vermogensvermeerdering in de vorm van een waardevermeerdering van de nieuwe woning. Dat de consumenten de investeringen niet zouden hebben gedaan als zij hadden geweten dat zij uitgingen van een te hoog budget, maakt dat niet anders.
- 5.14 Dit ligt anders ten aanzien van de rente die de consumenten betalen over de aanvullende lening van € 70.000,- voor zover die lening zij die lening hebben moeten afsluiten als gevolg van de fout die de adviseur heeft gemaakt. De consumenten hebben daarover aangevoerd dat zij na de gewraakte mededelingen van de adviseur afspraken hebben gemaakt met aannemers en adviseurs, ervan uitgaande dat zij een extra bedrag van ongeveer € 100.000,- beschikbaar was. Door het gat in de begroting en het feit dat de geplande investeringen maar beperkt konden worden aangepast, hebben de consumenten een extra financiering van € 70.000,- moeten sluiten, om te kunnen

voldoen aan hun betalingsverplichtingen jegens de aannemers en installateurs, aldus de consumenten.

- 5.15 De adviseur heeft betwist dat de lening noodzakelijk was. Hij voert aan dat de consumenten aanvankelijk uitgaven van een totaal budget van € 210.000,-, bestaande uit het bouwdepot van € 75.000,-, de overwaarde van de oude woning van € 90.000,- en spaargeld van € 45.000,-. De uiteindelijke begroting, op basis van de door de consumenten met aannemers en leveranciers gemaakte afspraken, sloot echter op 'slechts' € 152.000,- aan verbouwings- en verbeteringskosten. Rekening houdend met de werkelijke overwaarde van de oude woning bedraagt het uiteindelijke begrotings-tekort volgens de adviseur € 5.791,-. Hij betwist bovendien dat de consumenten daadwerkelijk voor een bedrag van € 152.000,- verplichtingen zijn aangegaan. Tot slot is de adviseur van mening dat hij niet aansprakelijk is voor het feit dat de consumenten uiteindelijk de begroting hebben overschreden.
- 5.16 De consumenten hebben erkend dat het oorspronkelijke budget € 210.000,- bedroeg. Zij hebben echter aangevoerd dat zij hebben geïnvesteerd met de zekerheid dat er ongeveer € 100.000,- zou vrijvallen uit de oude woning. Daarbij is in de begroting inderdaad aanvankelijk gerekend met een bedrag van € 152.000,- aan verbouwingskosten. Maar naderhand zijn de consumenten verplichtingen aangegaan bovenop deze begroting en daarvoor zijn de gebudgetteerde reserves aangesproken. Deze beslissingen zijn genomen voordat de consumenten eind 2020 bekend raakten met het feit dat er geen € 100.000,- zou vrijvallen uit de oude woning, maar slechts € 26.209,42, aldus de consumenten.
- 5.17 De adviseur heeft vervolgens aangevoerd dat de consumenten het budgettekort hadden kunnen afdekken door het aanwenden van spaargeld. De consumenten beschikten eind 2019 over € 68.615,- aan spaartegoeden en € 17.145,- aan beleggingen. Daarnaast stond er medio 2020 op hun zakelijke rekening een bedrag van € 39.588,04. Het was volgens de adviseur voor de consumenten dus mogelijk het ontstane tekort volledig op te vangen met eigen geld.
- 5.18 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep hebben de consumenten afdoende toegelicht dat er uiteindelijk een gat in de begroting is ontstaan dat is afgedicht door het sluiten van een aanvullende lening van € 70.000,-. De door de consumenten overgelegde cijfers zijn door de adviseur onvoldoende betwist. De Commissie van Beroep acht aannemelijk dat de consumenten tot eind 2020 ervan uitgingen dat zij € 210.000,- tot hun beschikking hadden, zodat zij na het opstellen van een (conservatieve) begroting van € 152.000,- in de augustus 2020, in de maanden daarop voldoende ruimte hadden voor het aangaan van extra verplichtingen, alsmede voor het opvangen van tegenvallers. Tegen deze achtergrond zijn er onvoldoende aanwijzingen dat de lening van € 70.000,- is aangewend voor niet-noodzakelijke verplichtingen die na 2020 zijn aangegaan.
- 5.19 Van de consumenten kan slechts worden verlangd dat zij redelijke maatregelen treffen ter beperking van de schade. Anders dan de adviseur aanvoert, is de Commissie van Beroep van oordeel dat van de consumenten redelijkerwijs niet kon worden verlangd dat zij het begrotingstekort in de gegeven omstandigheden (grotendeels) voor meer

dan € 45.000,- (het bedrag dat zij hadden gereserveerd voor de verbouwing) met eigen spaargeld of opbrengsten uit beleggingen zouden opvangen. Dit geldt te minder nu dat zou betekenen dat de consumenten dan slechts een relatief gering bedrag aan spaargeld zouden hebben overgehouden, wat niet verlangd kon worden van consumenten. Van consumenten kon ook niet worden verlangd dat zij het tegoed op de zakelijke rekening zouden aanwenden voor privéuitgaven.

- 5.20 De Commissie van Beroep zal daarom als schadevergoeding de (contant gemaakte) rente toewijzen die de consumenten verschuldigd zijn over de aanvullende lening. Tussen partijen staat vast dat het gaat om een annuïteitenhypotheek met een looptijd van dertig jaar en een rentepercentage van 1,62%, dertig jaar rentevast. De Commissie van Beroep begroot de schadevergoeding op een bedrag van € 16.000,-.
- 5.21 De Commissie van Beroep ziet geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van immateriële schade toe te wijzen. Ingevolge art 6:106 BW komt dergelijke schade slechts voor toewijzing in aanmerking indien [naam adviseur] het oogmerk had om nadeel toe te brengen dat niet in vermogensschade bestaat, indien de consumenten lichamelijk letsel hebben opgelopen, in hun eer of goede naam zijn geschaad of op andere wijze in hun persoon zijn aangetast, of indien het nadeel is gelegen in de aantasting van de nagedachtenis van een overleden familielid. Geen van deze situaties doet zich hier voor.
- 5.22 De consumenten hebben in beroep ook nog aangevoerd dat de adviseur in 2020 heeft nagelaten een deugdelijk schriftelijk advies uit te brengen. Het gaat hier om een nieuwe klacht die de Commissie van Beroep niet in behandeling zal nemen omdat deze niet eerst aan de adviseur is voorgelegd. Overigens hebben de consumenten ook geen concrete vordering ingesteld die is gebaseerd op deze klacht.
- 5.23 Kortom, het beroep van de consumenten is gegrond. De adviseur moet de geleden schade, begroot op € 16.000,- aan de consumenten vergoeden. Verder dient de adviseur het door de consumenten betaalde klachtgeld te vergoeden.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;
- 6.2 bepaalt dat de adviseur een bedrag van € 16.000,- aan schadevergoeding aan de consumenten moet betalen;
- 6.3 bepaalt dat de adviseur het klachtgeld van € 500,- aan de consumenten moet vergoeden.