

**COMMISSIE VAN TOEZICHT  
STICHTING FEDERATIE FINANCIEEL PLANNERS  
BESLISSING**

inzake de klacht van de heer XX  
hierna te noemen klager,

tegen

de heer YY,  
als zodanig geregistreerd in het CFP-register van de Stichting FFP,  
hierna te noemen verweerder  
gemachtigde: de heer mr. ZZ

**HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

1. De Commissie van Toezicht FFP (hierna: de Commissie) heeft kennisgenomen van het klaagschrift van 29 mei 2024 met producties met een aanvulling daarop van 19 juni 2024 en het verweerschrift van 25 juli 2024 met producties.
2. De Commissie heeft partijen per e-mail van 5 augustus 2024 opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht op 23 september 2024.
3. Op 23 september 2024 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Beide partijen zijn in persoon verschenen, klager nam deel via videobellen. De advocaat van verweerder was met voorafgaand bericht niet aanwezig. Mevrouw X is op verzoek van verweerder tijdens de mondelinge behandeling als getuige gehoord.
4. De Commissie heeft vastgesteld dat aan de voorwaarden voor het in behandeling nemen van de klacht als omschreven in het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP is voldaan.

**DE KLACHT**

5. De klacht van klager houdt kort en zakelijk weergegeven het volgende in:
6. Verweerder had nooit zonder de instemming van klager het beheer over de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X, zijn ex-echtgenote, mogen overnemen en verweerder had hierin ook geen wijzigingen mogen laten aanbrengen zoals dat gebeurd is ten aanzien van de hypotheekrente. Hij heeft klager hierover niet geïnformeerd en hij heeft hierover ook geen contact met klager opgenomen. Daarnaast heeft verweerder een behoorlijke financiële lening aan mevrouw X verstrekt voor de afsluiting van een hypotheek op haar nieuwe woning. Daarmee heeft verweerder een aanzienlijk persoonlijk belang gehad om voor mevrouw X een zo gunstig

mogelijke hypotheek af te sluiten waarmee hij het belang van klager ten aanzien van de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X uit het oog heeft verloren. Tot slot heeft verweerder niet op vragen van klager gereageerd, zijn klacht niet in behandeling genomen of daarop gereageerd en verweerder heeft klager ook niet gewezen op een formele klachtenprocedure.

## HET VERWEER

7. Verweerder voert kort en zakelijk weergegeven het volgende aan:
8. Klager en mevrouw X waren in 2023 eigenaar van een woning in Amsterdam. Tussen klager en mevrouw X enerzijds en Nationale Nederlanden anderzijds bestond in 2023 een hypothecaire geldlening ten behoeve van die woning. Deze geldlening is destijds tot stand gekomen via bemiddeling door onderneming Amsterdam die de geldlening daarna ook beheerde. Mevrouw X was medio 2023 voornemens een andere woning te kopen. Voor de financiering van deze andere woning was het noodzakelijk dat er een nieuwe hypothecaire geldlening werd afgesloten. Om dit te realiseren heeft mevrouw X zich voor advies tot verweerder gewend en is tussen hen, althans tussen mevrouw X en Y-organisatie, de onderneming van verweerder, een overeenkomst van opdracht ex art. 7:400 BW e.v. tot stand gekomen. Tussen klager en verweerder is er geen overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. Klager is ook geen klant van verweerder geweest in de zin van de Gedragscode van de FFP. Het enkele feit dat X-Company locatie H., een met Y-organisatie samenwerkende hypotheekbemiddelaar, enige maanden het beheer over de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X heeft gevoerd betekent nog niet dat de klacht van klager binnen de reikwijdte van de Gedragscode van de FFP zou vallen. Verweerder heeft de kenbare belangen van klager als derde niet veronachtzaamd omdat in de eerste plaats verweerder er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat er tussen mevrouw X en klager overeenstemming was over het onderwerp 'hypotheek' in welk kader klager afstand had gedaan van de verhuisregeling. Daarnaast had verweerder geen aanleiding om te veronderstellen dat een intermediairswijziging van de gezamenlijke hypotheek voor klager onoverkomelijk zou zijn. Deze wijziging was louter een administratief vereiste en benodigd om uitvoering te kunnen geven aan de verhuisregeling waarmee klager blijkens de door hem ondertekende afstandsverklaring heeft ingestemd. Tot slot betwist verweerder dat het hem bekend was dat klager er bezwaar tegen zou hebben als hij mevrouw X zou adviseren over haar financiële positie en als X-Company H. het beheer zou voeren over de gezamenlijk hypothecaire lening van klager en mevrouw X. Dit was niet kenbaar voor hem uit de door klager overgelegde brief en Whatsapp-berichten uit 2021. Verweerder betwist tenslotte dat hij een aanzienlijk persoonlijk belang zou hebben gehad bij het behartigen van de belangen van mevrouw X en ook betwist hij dat hij een lening aan haar heeft verstrekt.

## DE BEHANDELING TER ZITTING

9. Tijdens de mondelinge behandeling heeft klager in aanvulling op het klaagschrift – kort en zakelijk weergegeven – het volgende verklaard:

Ik weet niet door wie de verklaring is opgesteld waarin ik afstand doe van de verhuisregeling, ik heb die verklaring niet opgesteld.

Ik bleef de oude hypotheek volledig betalen in de periode dat ik met de kinderen in het huis bleef wonen. Mevrouw X en ik zouden de hypotheeklasten van die woning gaan delen als ik een andere woning zou krijgen. Inmiddels is de woning in augustus 2024 verkocht.

Ik ging ervan uit dat we voor het beheer van de hypotheek op onze oude woning nog onderneming Amsterdam, dat is onze gemeenschappelijke hypotheekintermediair, hadden en bleven houden. Ik ben over de wisseling van hypotheekintermediair niet geïnformeerd en ik blijf mij daarover verwonderen.

Nadat ik opgemerkt had dat de hypotheekrente verhoogd was ben ik eerst gaan uitzoeken wie de hypotheekintermediair was. Dat was een zoektocht. Uiteindelijk kwam ik bij Nationale Nederlanden uit en een medewerker aldaar heeft mij bevestigd dat men aldaar had moeten controleren of ik mijn handtekening geplaatst had onder het verzoek tot wijziging van hypotheekintermediair en ook onder de verklaring van de rentewijziging. Vanwege het feit dat dat niet zo was, heeft Nationale Nederlanden met terugwerkende kracht de rente naar de oude rentestand teruggebracht.

10. Tijdens de mondelinge behandeling heeft verweerder in aanvulling op het verweerschrift – zakelijk weergegeven – het volgende verklaard:

Onderneming Amsterdam was de hypotheekintermediair van klager en mevrouw X met betrekking tot hun gezamenlijke hypotheek bij Nationale Nederlanden. Mevrouw X wilde graag een andere hypotheekintermediair voor haar nieuwe woning en heeft ons, X-Company locatie H., daarvoor gevraagd. Wij hebben ons toen de vraag gesteld of we dat wilden en konden. Wij hebben die vraag bevestigend beantwoord. Mijn collega's hebben daarna een nieuwe hypotheek voor de nieuwe woning van mevrouw X geregeld, ik heb dat niet gedaan.

Slechts een van de twee hoofdelijk verbonden hypotheekgevers mag gebruik maken van de verhuisregeling. Mevrouw X wilde daarvan graag gebruik maken en klager heeft daaraan meegewerkt. Wij hebben op verzoek van mevrouw X de verklaring opgesteld waarin de verhuisregeling is opgenomen.

De eerste productie bij het verweerschrift betreft een door klager getekende afstandsverklaring van de verhuisregeling met een tweede door mevrouw X ondertekende pagina. Deze tweede pagina vormt geen geheel met de afstandsverklaring. De tweede pagina is de laatste pagina van de nieuwe hypotheekovereenkomst van mevrouw X.

Het is afhankelijk van de voorwaarden van de hypotheekverstrekker of er een hogere rente wordt opgelegd op de oude of op de nieuwe hypotheek.

Voor ons was mevrouw X niet alleen klant voor haar nieuwe hypotheek maar ook voor de bestaande, gemeenschappelijke hypotheek met klager. Zij heeft ons als hypotheekkantoor voor haar deel gevraagd. We zijn niet aan het hypotheekdeel van klager gekomen. Er was een wijziging van hypotheekintermediair nodig om bij de hypotheekverstrekker een nieuwe hypotheek voor mevrouw X te krijgen. Dat kan niet afgesplitst worden. Het is een administratieve verplichting. Mevrouw X zelf heeft klager daarvan op de hoogte gesteld en mevrouw X heeft contact opgenomen met de Onderneming Amsterdam om men aldaar op de hoogte te stellen van de wijziging van hypotheekintermediair. Naar mijn mening is het niet zo dat de beide rechthebbenden op een hypotheeklening van een administratieve wijziging op de hoogte gesteld moeten worden.

Ik heb geen reactie gegeven op de klachten van klager, mijn collega's hebben dat wel gedaan.

Ik heb geen persoonlijke lening aan mevrouw X verstrekt.

11. Tijdens de mondelinge behandeling heeft mevrouw X als getuige het volgende – kort en zakelijk weergegeven – verklaard, nadat zij door de voorzitter gemaand is de waarheid te spreken:

Ik weet waar de klacht over gaat.

Ik heb me niet gerealiseerd dat de rente op de oude, gemeenschappelijke hypotheek verhoogd zou worden gedurende de periode van overbrugging. Ik begreep later pas dat ik daar wel voor getekend had. Ik kende het rentepercentage van de oude hypotheek en ik wist dat die lager was en daarom wilde ik dat percentage meenemen. Ik schrok toen ik zag welk rentebedrag van de rekening was afgeschreven en ik heb klager daarover een appje gestuurd. Klager gaf toen aan dat hij dacht dat ik dat met verweerder bekookstouf had, wat niet zo was. Ik heb vervolgens Nationale Nederlanden gebeld en men gaf aan ook te zoeken naar een antwoord op de vraag wat dit betekende. Nationale Nederlanden heeft de renteverhoging uiteindelijk met terugwerkende kracht teruggebracht naar het oude rentepercentage.

Ik heb geen contact gehad met de onderneming Amsterdam over de overname van het hypotheekbeheer door X-Company H.

Mijn zus heeft mij een lening gegeven, verweerder, dat is de man van mijn zus, heeft dat niet gedaan.

Voor het regelen van mijn nieuwe hypotheek heeft verweerder volgens mij collega's van zijn kantoor ingezet.

## **FEITEN**

12. Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.
13. Klager en mevrouw X zijn met elkaar getrouwd geweest. Hun huwelijk is op enig moment ontbonden. Zij waren in 2023 eigenaar van een woning in Amsterdam. Op de woning was een hypotheek gevestigd. Klager en mevrouw X waren daarvan de hypotheekgevers en Nationale Nederlanden de hypotheeknemer. Klager en mevrouw X waren hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van die hypotheek welke tot stand was gekomen door bemiddeling van onderneming Amsterdam die de lening naderhand ook beheerde.
14. Verweerder is de levenspartner van mevrouw XY. Zij is de zus van mevrouw X. Verweerder is de voormalige zwager van klager. Verweerder was tot 1 januari 2024 de eigenaar van Y-organisatie welke onderneming ook de handelsnaam X-Company H. had.
15. In juli/ augustus 2021 heeft klager per e-mail aan verweerder en mevrouw XY laten weten dat hij geen contact meer met hen wilde hebben.
16. Op 23 juni 2023 heeft klager een bericht van Nationale Nederlanden ontvangen waarin staat dat X-Company BV de nieuwe hypotheekadviseur was geworden van de hypotheek op de gezamenlijke woning van klager en mevrouw X. Klager is vooraf niet op de hoogte gesteld van deze wijziging en hij was het hiermee niet eens. Hij heeft mevrouw X per e-mail gevraagd dit terug te draaien. Zij heeft klager per e-mail toegezegd dit te zullen doen.
17. Op 4 juli 2023 heeft klager op verzoek van mevrouw X een verklaring getekend waarin hij afstand heeft gedaan van zijn recht om gebruik te maken van een verhuisregeling die door Nationale Nederlanden werd aangeboden (hierna: de verklaring). Hierdoor kon mevrouw X wel gebruik maken van die regeling vanwege haar voornemen om een andere woning te kopen. Zij heeft verweerder opdracht gegeven om te adviseren en te bemiddelen met betrekking tot de hypotheek op die andere woning.
18. Eind november 2023 ontdekte klager dat de maandelijkse rente van de gezamenlijke hypotheek buiten zijn medeweten was verhoogd met 1,83%. Hij heeft desgevraagd van Nationale

Nederlanden begrepen dat deze verhoging was doorgevoerd als gevolg van de vaststelling van een nieuwe hypotheek ten behoeve van een andere woning van mevrouw X. Nationale Nederlanden verkeerde in de veronderstelling dat dit met toestemming van klager was gebeurd en adviseerde hem contact op te nemen met hun gezamenlijke hypotheekintermediair.

19. Klager kwam eind november 2023 te weten dat X-Company BV (locatie E.) nog steeds als de gezamenlijke hypotheekintermediair van hem en mevrouw X geregistreerd stond. Toen klager contact opnam met die locatie van X-Company BV werd hij doorverwezen naar Y-organisatie. X-Company BV locatie E. trad als tussenpersoon op.
20. De hypotheekadviseur van klager heeft op 4 december 2023 aan verweerder per e-mail verzocht om een overleg over het zoeken naar een oplossing ter compensatie voor de verhoging van de hypotheekrente waarover klager voorafgaand aan het tekenen van de verklaring waarin hij afstand deed van de verhuisregeling niet op de hoogte is gesteld. Verweerder heeft niet op deze e-mail gereageerd.
21. Nationale Nederlanden heeft de renteverhoging medio december 2023 met terugwerkende kracht ongedaan gemaakt.
22. X-Company H. heeft medio december 2023 aan klager meegedeeld niet langer het beheer te voeren over de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X.
23. Klager heeft zijn onvrede over de wijziging van de hypotheekintermediair en van de verhoging van de hypotheekrente, welke buiten zijn medeweten om zijn doorgevoerd, geuit in diverse berichten gericht aan Y-organisatie, aan verweerder, aan XYZ BV, de nieuwe eigenaar van Y-organisatie, en X-Company locatie E. Per brief van 8 maart 2024 heeft mr. ZZ namens Y-organisatie gereageerd op zijn klacht.

## DE BEOORDELING

24. Verweerder is geregistreerd in het CFP-register van de Stichting Federatie Financieel Planners en hij is toegetreden tot de daarbij behorende beroepsorganisatie FFP. Daarmee valt hij onder de jurisdictie van de Commissie. De Beroeps- en Gedragscode Stichting Federatie Financieel Planners (2022) bestrijkt het beroepsmatige doen en laten van de Gecertificeerd Financieel Planner, daaronder valt ook het handelen van verweerder die als directeur van Y-organisatie/ X-Company H. betrokken was bij de wijziging van hypotheekintermediair. De klacht van klager bestaat uit 4 klachtonderdelen die hierna beoordeeld zullen worden. Eerst zal de door verweerder opgeworpen ontvankelijkheidsvraag beoordeeld worden.

### Ontvankelijkheid

25. In de begripsomschrijving van artikel 1 van het Reglement van de Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP is bepaald dat onder een klager wordt verstaan:
  - a) een cliënt,
  - b) een FFP-lid,
  - c) het Bestuur,
  - d) een huidige of voormalige werkgever of compagnon van het FFP-lid
  - e) een derde wiens belangen dusdanig met die van de cliënt samenhangen dat zulks voor het FFP-lid kenbaar althans voorzienbaar was, en die van mening is dat zijn belangen door het FFP-lid zijn geschaad.
26. Tussen klager en mevrouw X enerzijds en onderneming Amsterdam anderzijds bestond er destijds een overeenkomst met betrekking tot het beheer van de gezamenlijke hypotheek van

klager en mevrouw X. Deze overeenkomst is in juni 2023 zonder medeweten en instemming van klager overgegaan op Y-organisatie/ X-Company H. waarvan verweerder toen eigenaar en directeur was. Hierdoor is Y-organisatie/ X-Company H. als hypotheekintermediair contractspartij geworden van klager en mevrouw X in plaats van onderneming Amsterdam. Klager kan dan ook gezien worden als cliënt/ klant van Y-organisatie/ X-Company H. in de zin van het reglement. Zelfs als dit anders is, zoals verweerder stelt, dan moet klager in ieder geval als derde in de zin van artikel 1 letter e) aangemerkt worden, aangezien zijn belangen, waarvan hij stelt dat die geschaad zijn, dusdanig met die van verweerders cliënt mevrouw X samenhangen voor wat betreft de intermediairswijziging dat dit voor verweerder als eigenaar en directeur van Y-organisatie/ X-Company H. kenbaar en voorzienbaar was.

### **Wijziging hypotheekintermediair**

27. Klager verwijt verweerder dat hij klager niet heeft geïnformeerd over de intermediairswijziging en dat hij hiervoor ook geen instemming van klager heeft gehad. De Commissie overweegt ten aanzien van dat verwijt als volgt.
28. Tussen verweerder, althans zijn onderneming Y-organisatie/ X-Company locatie H., en mevrouw X is medio 2023 een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen met betrekking de bemiddeling ten aanzien van een hypothecaire geldlening voor een andere woning van mevrouw X. In dat kader heeft verweerder een verklaring opgesteld waarin klager ten voordele van mevrouw X afstand deed van de verhuisregeling, welke verklaring klager op 4 juli 2023 heeft ondertekend. Verweerder wist dat hij in het kader van de verhuisregeling ook het beheer over de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X moest overnemen. Hij heeft immers gesteld dat het voor het gebruikmaken van de verhuisregeling noodzakelijk was dat er een intermediairswijziging plaatsvond van onderneming Amsterdam naar Y-organisatie/ X-Company locatie H. Op initiatief van verweerder, althans zijn bedrijf, is die intermediairswijziging op 12 juni 2023 aangevraagd en vervolgens doorgevoerd waardoor de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X door Y-organisatie/ X-Company H. werd beheerd. Dat dit slechts een administratieve handeling was die nodig was voor een behoorlijke belangenbehartiging van mevrouw X, zoals verweerder stelt, volgt de Commissie niet omdat verweerder wist of kon weten dat met deze gezamenlijke hypotheek ook de belangen van klager gemoeid waren.
29. Voorafgaand aan de intermediairswijziging van de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X had verweerder of één van zijn medewerkers klager moeten informeren en hem daarvoor om toestemming moeten vragen, omdat de hypotheek ook op naam van klager stond, er sprake was van hoofdelijke aansprakelijkheid tussen klager en mevrouw X en daardoor ook de belangen van klager daarmee gemoeid waren. Verweerder wist of behoorde als professional te weten dat hij klager diende te informeren en dat hij hiervoor ook de toestemming van klager nodig had. Dat hij die informatie niet heeft gegeven en die toestemming niet heeft gevraagd valt hem aan te rekenen. Dit geldt temeer omdat klager al in juni 2021 schriftelijk heeft aangegeven als ex-familielid geen enkel contact meer te willen hebben met verweerder. Door in weerwil van deze wens de belangen van mevrouw X te gaan behartigen in het kader van de gezamenlijke hypotheek van klager en mevrouw X zonder klager daarover te informeren heeft verweerder op zijn minst de schijn van belangenverstremgeling gewekt. Verweerder handelde daarmee in strijd met artikel 5.1 van de Beroeps- en Gedragscode Stichting Federatie Financieel Planners. In dat artikel is bepaald dat de Gecertificeerd Financieel Planner een belangenconflict of belangenverstremgeling voorkomt zodat de belangen van de klant niet worden geschaad.
30. Aan het voorgaande doet niet af dat Nationale Nederlanden het ongedaan maken van de intermediairswijziging heeft bevestigd nadat haar bekend was geworden dat de handtekening van klager ontbrak op de aanvraag voor de intermediairswijziging.
31. Dit klachtonderdeel is gegrond.

**Wijziging hypotheekrente**

32. Klager verwijt verweerder dat hij klager niet heeft geïnformeerd over de renteverhoging op de gezamenlijke hypotheek met mevrouw X en dat hij hiervoor ook geen instemming van klager heeft gehad. De Commissie overweegt ten aanzien van dat verwijt als volgt.
33. Als hypotheekintermediair van mevrouw X heeft verweerder ten behoeve van een andere woning voor haar een hypotheekofferte aangevraagd. Uit een door verweerder overgelegd document dat mevrouw X op 28 juni 2023 heeft ondertekend, blijkt dat zij de hypotheek op de gezamenlijke woning met klager meenam naar de andere woning en dat zij tot het moment van verkoop van die gezamenlijke woning voor de hypotheeklening van de gezamenlijke woning een overbruggingskrediet met een rente van 4,94% zou betalen. Klager heeft onweersproken gesteld dat dit een renteverhoging van 1,83% inhield, gelijk aan een bedrag van in het totaal ongeveer € 1.000,00 per maand. Deze verhoging betrof dus de hypotheekrente op de gezamenlijke hypotheek van mevrouw X en klager. Gesteld noch gebleken is dat verweerder als beheerder van de gezamenlijke hypotheek klager vooraf over die renteverhoging heeft geïnformeerd dan wel hem daarvoor om instemming heeft gevraagd. Verweerder heeft aldus verzuimd klager te informeren en hem om instemming te vragen voor die renteverhoging. Nu over die verhoging geen bepaling in de door klager op 4 juli 2023 ondertekende verklaring aangaande de verhuisregeling is opgenomen, hoefde klager die verhoging ook niet te verwachten.
34. Verweerder wist of behoorde als professional te weten dat hij klager diende te informeren over de renteverhoging van 1,83% en dat hij hiervoor ook de instemming van klager nodig had. Dat hij die informatie niet heeft gegeven en die instemming niet heeft gevraagd valt hem te verwijten. Aan het voorgaande doet niet af dat Nationale Nederlanden medio december 2023 heeft meegedeeld de rente met terugwerkende kracht gelijk te houden en niet aan te passen naar de hoogte van de overbruggingsrente.
35. Dit klachtonderdeel is gegrond.

**Eigen belang verweerder**

36. Volgens klager heeft verweerder een behoorlijke financiële lening aan mevrouw X verstrekt bij de afsluiting van haar hypotheek. Klager verwijt verweerder dat een aanzienlijk persoonlijk belang heeft gehad om voor mevrouw X een zo gunstig mogelijke lening af te sluiten waardoor hij de belangen van klager met betrekking tot de gezamenlijke hypotheek niet goed heeft behartigd.
37. Verweerder heeft betwist dat hij een persoonlijke lening heeft verstrekt aan mevrouw X. Mevrouw X heeft verklaard dat niet verweerder maar haar zus, de levenspartner van verweerder, haar een lening heeft verstrekt ten behoeve van de financiering van haar nieuwe woning. In het licht van de betwisting van verweerder en de verklaring van mevrouw X als getuige is, zonder een nadere onderbouwing van klager die ontbreekt, niet komen vast te staan dat verweerder een lening aan mevrouw X heeft verstrekt. Het verwijt van klager dat verweerder in dat kader een eigen belang had treft derhalve geen doel.
38. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

**Omgang met klacht klager**

39. Klager verwijt verweerder dat niet heeft gereageerd op zijn klacht noch hem gewezen heeft op een klachtenregeling.
40. Klager, en ook zijn hypotheekadviseur, heeft vanaf 4 december 2023 meerdere e-mailberichten aan verweerder en zijn bedrijf gestuurd met een klacht over de doorgevoerde intermediairswijziging en de toegepaste renteverhoging. Gebleken is dat verweerder geen enkele

keer heeft gereageerd op die berichten terwijl deze ook aan hem gericht waren. Als klager al antwoord kreeg, dan was het niet altijd duidelijk van wie of namens wie die reactie kwam. Uiteindelijk heeft advocaat mr. ZZ op 8 maart 2024 namens Y-organisatie inhoudelijk op de klacht van klager gereageerd zonder de naam van verweerder te noemen. De Commissie heeft de indruk dat daarmee de onduidelijkheid over de betrokkenheid van verweerder bewust in stand werd gehouden.

41. De Commissie is van oordeel dat het verweerder duidelijk had moeten zijn dat de klacht van klager aan hem geadresseerd was en dat van hem een reactie verwacht werd en ook verwacht kon worden. Dat verweerder niet gereageerd heeft valt hem aan te rekenen. De oude en bestaande familieverbanden tussen klager, mevrouw X en verweerder, vormen hierbij een verzwarende omstandigheid op grond waarvan van verweerder eens te meer verwacht had mogen worden dat hij persoonlijk het initiatief had genomen om de klacht met klager te bespreken.
42. In het licht van het voorgaande – de Commissie verwijst ook naar hetgeen zij onder randnummer 26 heeft overwogen over de klantrelatie tussen klager en verweerder - heeft verweerder in de afhandeling van de klacht van klager geen toepassing gegeven aan artikel 6 van de Beroeps- en Gedragscode Stichting Federatie Financieel Planners. In dat artikel is bepaald dat de Gecertificeerd Financieel Planner klachten van klanten op een professionele en zorgvuldige wijze en binnen een redelijke termijn afhandelt. Door niet persoonlijk maar uiteindelijk via een advocaat en na herinnering te reageren zonder dat duidelijk is namens welke natuurlijke persoon dit gebeurde, heeft verweerder de klacht niet afgehandeld zoals van hem verwacht mocht worden.
43. Dit klachtonderdeel is gegrond.

#### **Maatregel**

44. Nu drie van de vier klachtonderdelen gegrond zijn moet de Commissie oordelen welke maatregel in deze omstandigheden passend is. De Commissie acht het kwalijk dat verweerder op twee punten, te weten de door hem geïnitieerde intermediairswissel en de renteverhoging, is tekortgeschoten in zijn informatievoorziening aan klager en daarmee voorbij is gegaan aan de belangen van klager terwijl het voor verweerder kenbaar althans voorzienbaar was dat die belangen van klager met de belangen van mevrouw X samenhangen vanwege hun gezamenlijke hypotheek waarvoor zij hoofdelijk aansprakelijk waren. Daarbij komt dat verweerder niet heeft gereageerd op berichten van of namens klager die aan verweerder persoonlijk of zijn bedrijf gericht waren en waarin klager zijn onvrede over de ontstane situatie naar aanleiding van de intermediairswissel en de verhoging van de hypotheekrente kenbaar maakte. Ook is de Commissie van oordeel dat verweerder tijdens de mondelinge behandeling van de klacht geen blijk heeft gegeven van reflectief vermogen op zijn handelen op vragen van de Commissie, dit juist ook in het licht van de gevoelige familieverbanden, en heeft vragen van de Commissie aan hem persoonlijk meermaals beantwoord met een verwijzing naar het verweerschrift dat is opgesteld door zijn advocaat. Verder is het de Commissie duidelijk geworden dat verweerder verklaard heeft dat mevrouw X contact had opgenomen met de onderneming Amsterdam terwijl mevrouw X als getuige heeft verklaard dit niet gedaan te hebben. Tot slot acht de Commissie de redactie van productie 1 bij het verweerschrift misleidend omdat daarin de door klager ondertekende verhuisregeling gevolgd wordt – als onderdeel van dezelfde productie – door de door mevrouw X ondertekende verklaring – in het kader van de offerte met betrekking tot haar nieuwe hypotheek – dat zij ermee bekend was dat de hypotheekrente op de gezamenlijke hypotheek verhoogd zou worden. Daarmee wordt een onjuiste indruk gewekt, namelijk dat klager bij het tekenen van de verhuisregeling op de hoogte zou zijn geweest van de renteverhoging. Nu het verweerschrift onder verantwoordelijkheid van verweerder is ingediend treft het verwijt van misleiding hem ook.
45. Alles in beschouwing nemend is de Commissie van oordeel dat de maatregel van een berisping passend en geboden is.

**DE BESLISSING**

De Commissie van Toezicht verklaart de klacht gegrond en legt verweerder de maatregel van een berisping op.

Deze uitspraak is tot stand gekomen op 28 oktober 2024 met inachtneming van het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP en is gewezen door de heer mr. D. Wachter, voorzitter, de heer mr. A. Schepen CFP® en de heer drs. M.J.J. van Hulten CFP®, leden, waarbij mevrouw mr. drs. E.E. Rippen als secretaris optrad.

D. Wachter  
voorzitter

E.E. Rippen  
secretaris

In artikel 13 van het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Commissie van Toezicht bij de Raad van Beroep FFP. Daarbij geldt een termijn van dertig dagen na verzending van deze beslissing.