

Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-155 d.d. 27 mei 2013

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben door bemiddeling van de tussenpersoon een geldlening, een verzekering en een effectenleaseovereenkomst afgesloten. De effectenleaseovereenkomst heeft niet gebracht wat Consumenten ervan hadden verwacht. Consumenten vorderen betaling van de door hen betaalde rente in het kader van de effectenleaseovereenkomst. De Commissie acht schending van de zorgplicht van de tussenpersoon aanwezig. De vordering van Consumenten wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consumenten,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid O&B Finance Nederland B.V. (h.o.d.n. Leenplatform), gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 20 april 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaarden.

Hiernaast heeft de Commissie vastgesteld dat de aansluiting van Aangeslotene bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 4 januari 2010 is beëindigd en dat Aangeslotene op grond van artikel 47 van het Reglement van de Commissie in de onderhavige procedure is betrokken.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 april 2013. Aldaar zijn Consumenten verschenen. Aangeslotene is, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 21 juni 2004 hebben Consumenten na advisering en bemiddeling van Aangeslotene een overeenkomst van geldlening gesloten (hierna: de geldlening) met een geldverstrekker. De kredietlimiet bedraagt € 15.000,-. Uit de aflosnota van 21 juni 2004 blijkt dat van de geleende som een bedrag van € 1.439,- aan X en een bedrag van € 9.281,- aan Y ter inlossing van een daar bestaande schuld is betaald. Ook is een bedrag van € 2.017,- aan Z betaald. Een bedrag van € 2.262,- was voor opname door Consumenten beschikbaar.
- 3.2. Op 21 juni 2004 hebben Consumenten na advisering en bemiddeling van Aangeslotene tevens een verzekering (hierna: de verzekering) bij Z ter dekking van het risico van overlijden van een van de Consumenten gesloten. Een deel van de geldlening ter grootte van € 2.017,- is direct gebruikt als koopsom voor de verzekering. De einddatum van de verzekering was 21 juni 2010.
- 3.3. Voorts hebben Consumenten op 21 juni 2004 na advisering en bemiddeling van Aangeslotene een effectenleaseovereenkomst (*A Plan*) gesloten met A Financieringen B.V. (hierna: de aanbieder). Het afgesloten product heeft onder meer de volgende kenmerken:
 - de aanbieder koopt voor een bedrag van € 14.100,- een aantal certificaten bij een bank;
 - de aanbieder leent dit bedrag aan Consumenten, waarvoor Consumenten maandelijks een (vast) bedrag van € 99,88 aan rentebetalen, gevolgd door aflossing ineens van € 14.100,-;
 - de effectenleaseovereenkomst heeft een looptijd van 72 maanden;
 - ná 72 maanden verkoopt de aanbieder de certificaten waarna zij de opbrengst van de verkoop gebruikt ter aflossing van de uitstaande lening. Een daarna resterend surplus keert zij aan Consumenten uit; en
 - er geldt een terugbetalingsgarantie van 100% van het belegde bedrag zodat, bij onvoldoende waarde na 72 maanden, er geen restschuld overblijft.
- 3.4. In de effectenleaseovereenkomst staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:
Lessee (=Consument) verklaart vóór ondertekenen van dit leasecontract de bijbehorende financiële bijsluiter en brochure te hebben ontvangen en bekend te zijn met de inhoud daarvan. Tevens verklaart lessee de certificaten te kopen op basis van de in het prospectus verstrekte informatie en dat het A Index Garantie Plan aansluit op het op lessee van toepassing zijnde beleggersprofiel.
In het door een der Consumenten ondertekende en bij de leaseovereenkomst behorende Beleggersformulier is aangeduid, dat het beleggersprofiel “neutraal” op Consument van toepassing is
- 3.5. De effectenleaseovereenkomst is ingegaan op 1 augustus 2004 en liep op 1 augustus 2010 af. De aanbieder is op de einddatum overgegaan tot verkoop van de certificaten. De opbrengst van de certificaten bij verkoop was niet voldoende om het bedrag van € 14.100,- af te lossen. Uit hoofde van de garantie is er echter voor Consumenten geen restschuld overgebleven.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consumenten vorderen veroordeling van Aangeslotene tot vergoeding van een deel van de betaalde rente in het kader van de effectenleaseovereenkomst, conform de aanbeveling van de Ombudsman van 2 maart 2012, zijnde een bedrag van € 4.314,82, te vermeerderen met de contractrente te rekenen vanaf de datum van dit niet-bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening. Tevens vorderen Consumenten veroordeling van Aangeslotene tot betaling van de kosten van deze procedure, zijnde een bedrag van € 750,-.
- 4.2. In het geschil voor de Commissie richt de kern van de vordering van Consumenten zich op het afsluiten van de leaseovereenkomst. Volgens Consumenten zijn zij door Aangeslotene onvoldoende geweest op de nadelen van die overeenkomst. Zij waren zelf niet in staat de gevolgen van die overeenkomst te overzien en die overeenkomst had nooit afgesloten mogen worden. De door Consumenten geleden schade bestaat dan ook uit de door Consumenten betaalde rente.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie sluit zich aan bij de overwegingen van de Ombudsman met betrekking tot de leaseovereenkomst (het A Index Garantie Plan), alsmede zijn conclusie dat Aangeslotene dit product aan Consumenten had dienen te ontraden.
- 5.2. De Commissie voegt daaraan toe, dat door Aangeslotene in haar verweer (punt 13) zelf wordt gesteld, dat Consumenten weinig tot geen beleggingservaring hadden en dat daarbij een voorzichtig beleggingsprofiel past. Het is voor de Commissie dan ook onbegrijpelijk, dat Aangeslotene het product heeft geadviseerd, terwijl uit het bijbehorende beleggerprofiel zelf blijkt, dat dat product niet geschikt is voor onervaren beleggers. Weliswaar heeft een van de Consumenten het Beleggersformulier, waarin is aangeduid dat zijn beleggersprofiel neutraal is, ondertekend, doch Aangeslotene had Consumenten er op dienen te wijzen dat dit profiel alleen past bij personen die bekend zijn met beleggen in aandelen.
- 5.3. Het verweer van Aangeslotene, dat de leencapaciteit van Consumenten voldoende was om de lasten te dragen gaat langs de kern van de zaak en faalt derhalve. Aangeslotene had op grond van de risico's, die aan de leaseovereenkomst verbonden waren, het product niet behoren te adviseren. Aangeslotene is dan ook wegens schending van haar zorgplicht jegens Consumenten schadelijkt. De schade bestaat voor Consumenten uit de rente, die in het kader van de leaseovereenkomst is betaald, te weten € 7.191,36.
- 5.4. De Commissie sluit zich voorts aan bij de toerekening van de schade aan Aangeslotene voor 60%. Voor 40% blijft de schade voor rekening van Consumenten zelf. Consumenten hadden zelf de documenten beter dienen te lezen en voor het geval deze voor hen niet duidelijk waren daarover opheldering dienen te vragen, hetzij bij Aangeslotene hetzij bij derden. Overigens vorderen Consumenten ook niet meer dan het door de Ombudsman vastgestelde bedrag van € 4.314,82.

- 5.5. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene de door Consumenten gemaakte kosten voor deze procedure van € 750,- alsmede het door Consumenten betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden. De Commissie zal voorts wettelijke rente toewijzen vanaf de dag van deze beslissing. Voor toewijzing van rente op basis van de contractrente (8,5 %) bestaat geen grond.
- 5.6. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten vergoedt:

- (i) een bedrag van € 4.314,82, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf de dag waarop deze beslissing is vastgesteld tot aan de dag van algehele voldoening;
- (ii) een bedrag van € 750,-, zijnde de door Consumenten gemaakte kosten; en
- (iii) de door Consumenten betaalde eigen bijdrage van € 50,- aan de behandeling van deze klacht.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.