

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-396 d.d.
30 oktober 2014**

**(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. S.F. van Merwijk, leden en
mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft via zijn adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. Aan de geldlening zijn twee levensverzekeringen gekoppeld. Ook heeft Consument een zogenoemde studieverzekering. In 2011 heeft Consument bij zijn adviseur geïnformeerd of het oversluiten van de hypothecaire geldlening voordelig zou zijn. In dit verband is via een door de adviseur opgestelde brief, ondertekend door Consument en zijn echtgenote, onbedoeld ook de studieverzekering opgezegd. Op de bevestiging van de opzegging door de verzekeraar aan de adviseur heeft de adviseur niet gereageerd en evenmin Consument van de bevestiging op de hoogte gesteld. Hij heeft hierdoor verwijtbaar gehandeld en dient de door Consument geleden schade te vergoeden. De twee andere klachtonderdelen over het gestelde onjuiste hypotheekoversluitingsadvies en de bemiddelingskosten voor het nieuwe advies van een andere adviseur worden afgewezen.

Consument,

en

Hypotheekservice B.V., gevestigd te Putte, hierna te noemen Aangeslotene.

I. 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 17 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 oktober 2014. Aldaar zijn Consument en zijn advocaat verschenen. Voorafgaand aan de hoorzitting heeft Aangeslotene medegedeeld wegens ziekte verhinderd te zijn, maar geen bezwaar te hebben tegen doorgang van de zitting, indien de Commissie van hem benodigde informatie na de zitting alsnog zou opvragen. Na zitting heeft Consument bij brief met bijlagen van 9 oktober 2014 nadere toelichting verschaft over de door de geldverstrekker gehanteerde boeteberekening. De Commissie heeft deze brief met bijlagen aan het dossier toegevoegd.

2. Feiten

- 2.1. Op 5 april 2002 heeft Consument via een rechtsvoorganger van Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten. Aan deze geldlening waren twee levensverzekeringen gekoppeld met de nummers [..1..] en [..2..]. Ook had Consument een studieverzekering ten behoeve van de studie van één van zijn kinderen met nummer [..3..] (hierna: de studiepolis). Hiervoor betaalde hij maandelijks een premie van € 27,23. Deze polis had als ingangsdatum 1 februari 2002 en als einddatum 1 mei 2019.
- 2.2. Eind 2003 is Consument door Aangeslotene benaderd met het oog op een mogelijk oversluiten van de hypothecaire geldlening.
- 2.3. Bij brief van 4 februari 2004 is het volgende aan de verzekeraar bericht:
“Datum: [plaats], 4 februari 2004
Betreft: Beëindiging beleggingsrekening/risicoverzekering
Geachte heer en/of mevrouw,
Vriendelijk verzoeken wij u onze beleggingsrekening en risicoverzekering te beëindigen.
Vertrouwende op een spoedige afwikkeling. (...)”
Deze brief is door Consument en zijn echtgenote ondertekend.
- 2.4. Bij brief van 16 maart 2004 heeft de verzekeraar het volgende aan Aangeslotene bericht:
“(...) Onderwerp Verzoek royement inzake polis [..3..] (...)”
Wij ontvingen het verzoek de verzekering te royeren. Een kopie van het verzoek gaat hierbij. Indien wij binnen twee weken bericht van u ontvangen dat het royement niet door moet gaan, zullen wij de polis in stand houden en eventuele stukken retourneren. Zonder dit bericht zal het royement na de gestelde periode worden doorgevoerd. (...)”
- 2.5. Aangeslotene heeft bij de verzekeraar niet op deze brief gereageerd en heeft evenmin Consument van deze brief in kennis gesteld. De verzekeraar is vervolgens overgegaan tot royement van de studiepolis.
- 2.6. Uiteindelijk is de hypothecaire geldlening niet overgesloten.
- 2.7. In 2011 heeft Consument Aangeslotene gevraagd te onderzoeken of oversluiten van de hypothecaire geldlening op dat moment voordelig zou zijn. In dat kader hebben partijen via e-mail met elkaar gecorrespondeerd. Bij e-mailbericht van 14 november 2011 om 12:22 uur heeft Aangeslotene onder meer het volgende aan Consument bericht:
“(...). Hierbij stuur ik je de antwoorden op de vragen. Ik heb even moeten wachten op het antwoord van ASR.
Vraag 1
Jullie kunnen zelf de hypotheekrente van jullie hypotheek terug vinden op de site van ASR. Ik heb een kopie van de rente van ASR bijgevoegd. Je moet kijken naar de rente ASR woninghypotheek reguliere hypotheek. Daarna moet je kijken naar 20 jaar en dan in het vakje tot 100 EVW. Ik heb nog geprobeerd om de rente aan te laten passen. Helaas is dat niet gelukt Om geen boete te moeten betalen moet de rente op 6,4% staan. Helaas is deze 11-11-2011 weer iets gezakt, namelijk 0,05%. De boete op dit moment is ongeveer € 5.800,- (bruto).
Vraag 2 (...)”
- 2.8. Consument heeft hierna besloten de hypothecaire geldlening niet over te sluiten.
- 2.9. In 2013 heeft Consument ontdekt dat in 2004 met de hierboven onder 2.3 bedoelde brief de studiepolis was beëindigd.
- 2.10. In maart 2013 heeft Consument via tussenkomst van een andere adviseur zijn hypothecaire geldlening overgesloten. Hij heeft hiervoor een bemiddelingsvergoeding van € 2.750,- aan deze adviseur betaald.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot
- (i) het betalen van de van 1 februari 2002 tot en met 1 februari 2004 betaalde premie voor de studiepols van € 27,23, zijnde een totaal van € 707,98, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf de dag van betaling van de respectievelijke termijnen tot aan de dag der algehele voldoening;
 - (ii) het betalen van de schade door het niet tijdig hebben kunnen oversluiten van de hypothecaire geldlening ten bedrage van € 884,- en
 - (iii) het betalen van de kosten voor de bemiddelingsvergoeding voor de nieuwe hypotheekadviseur ten bedrage van € 2.750,-.
- 3.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht. In de eerste plaats heeft Aangeslotene de brief van 4 februari 2004 onzorgvuldig opgesteld. Het bevat geen referentienummer en was kennelijk zo onduidelijk dat de verzekeraar het kon opvatten als mede een opzegging van de studiepols. Ook heeft Aangeslotene niet adequaat gereageerd toen aan hem een bevestiging van het royement werd gezonden. Daarnaast heeft Aangeslotene eind 2011 een onjuist advies verstrekt door te adviseren de hypothecaire geldlening niet over te sluiten. Dit terwijl tussen 2004 en 2011 meerdere momenten zijn geweest waarop oversluiten gunstig was. Tot slot heeft Aangeslotene onbehoorlijk gereageerd op de klacht.
- 3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. *Royement studiepols*
Gelet op de inhoud van de aan de verzekeraar gerichte brief van Aangeslotene van 4 februari 2004 kan de Commissie goed plaatsen dat de verzekeraar deze mede als een verzoek tot beëindiging van de studiepols heeft aangezien. Dit klemt te meer nu Aangeslotene niet heeft gereageerd op diens bevestiging dat hij over zou gaan tot royement van de betreffende studiepols tenzij Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen hem anders zou berichten. Nu Aangeslotene ten onrechte geen gebruik heeft gemaakt van de hem geboden mogelijkheid tot herstel en evenmin Consument op de hoogte heeft gesteld, valt Aangeslotene te verwijten, dat de studiepols in 2004 is beëindigd.
- 4.2. De stelling van Consument, als ter zitting door hem toegelicht, dat de verhouding tussen de totale premie en de uiteindelijke uitkering in 2019 in elk geval tot enig batig saldo zou hebben geleid, maar dat dit niet te berekenen is en hij zich daarom wat betreft de schade tot zijn betaalde inleg beperkt komt de Commissie - mede in aanmerking genomen dat deze benadering van de schade door Aangeslotene ook niet is betwist - niet onredelijk voor. Dat brengt dan ook met zich mee dat Aangeslotene de van 1 februari 2002 tot en met 1 februari 2004 betaalde premie voor de studiepols van € 27,23 per maand, zijnde een totaal van € 707,98 aan Consument dient te betalen. Ten aanzien van de door Consument gevorderde wettelijke rente neemt de Commissie als begindatum 24 juli 2013, de dag waarop de klacht bij Kifid is ingediend.

4.2. Oversluiten hypothecaire geldlening

Verder stelt Consument zich op het standpunt dat Aangeslotene hem een onjuist advies heeft verstrekt door hem tussen 2011 en 2013 niet te adviseren zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. Vooropgesteld wordt, dat uit de door partijen ingebrachte stukken niet blijkt dat zij bij het aangaan van de relatie zijn overeengekomen dat Aangeslotene een spontane adviesplicht had ten opzichte van Consument en verplicht was hem op het moment dat de hypotheekrente onder een bepaald niveau zakte, op eigen initiatief een advies uit te brengen met betrekking tot eventueel oversluiten. Hiervan uitgaande constateert de Commissie voorts dat toen Consument in 2011 bij Aangeslotene informeerde naar de mogelijkheid tot oversluiten laatstgenoemde in november 2011 uitsluitend informatie doorgaf die zij op haar beurt van de verzekeraar had ontvangen en derhalve aan Consument geen advies heeft uitgebracht. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn stelling, dat er sprake is van een door Aangeslotene gegeven onjuist advies.

4.3. Bemiddelingsvergoeding nieuwe adviseur

Nu de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene met betrekking tot het al dan niet oversluiten niet toerekenbaar te kort is geschoten jegens Consument valt ook de financiële consequentie van zijn overstap naar een andere adviseur reeds op die grond niet op Aangeslotene te verhalen. Daarom komt dit onderdeel van de vordering van Consument evenmin voor toewijzing in aanmerking.

4.4. Nu de vordering deels wordt toegewezen komt het klachtgeld tevens voor vergoeding in aanmerking.

4.5. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na heden een bedrag van € 707,98 aan Consument betaalt, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 24 juli 2013, alsmede aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

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