

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-706
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. R.J. Verschoof, drs. W. Dullemond, leden en
mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : J.C.G. Arends h.o.d.n. 'Van Bruggen Adviesgroep 's-Hertogenbosch',
gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 14 november 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De zorgplicht van Adviseur strekt niet zo ver dat hij – ingeval één van de echtelieden niet bij de adviesgesprekken aanwezig is – deze persoon actief dient te benaderen en hem/haar uitdrukkelijk dient te wijzen op de gevolgen van bepaalde keuzes. Adviseur mag er redelijkerwijs van uitgaan dat de door de aanwezige echtgenoot gemaakte keuzes in gezamenlijk overleg door de echtelieden zijn gemaakt, behalve als de Adviseur signalen krijgt die hem anders doen vermoeden. Zeker in de onderhavige situatie, waarin Consument wist dat haar man bezig was met het oversluiten van de hypothecaire geldlening, mocht Adviseur er redelijkerwijs van uitgaan dat het ook de wens van Consument was om een minimale overlijdensdekking af te sluiten. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Adviseur tekort is geschoten.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 In 2013 hebben er diverse adviesgesprekken plaatsgevonden tussen Adviseur en de man van Consument, wijlen de heer [naam], inzake het oversluiten van de hypothecaire geldlening.
- 2.2 Naar aanleiding van het advies van Adviseur hebben Consument en haar man besloten een hypothecaire geldlening ad € 560.000,- af te sluiten bij de bank. Ook hebben zij ervoor gekozen een overlijdensrisicoverzekering ter grootte van € 60.000,- af te sluiten bij verzekeraar. De hiervoor benodigde documenten – zoals de hypotheekofferte en het aanvraagformulier voor de overlijdensrisicoverzekering – hebben Consument en haar man op 9 oktober 2013 in het bijzijn van Adviseur ondertekend.
- 2.3 Op [datum] 2015 is de man van Consument overleden. Verzekeraar heeft daarop € 60.000,- uitgekeerd. Dit bedrag is aangewend voor de gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening. Het is voor Consument niet mogelijk om de lasten van de resterende hypothecaire lening te dragen, zij ziet zich dan ook genoodzaakt de woning te verkopen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Adviseur wordt gehouden Consument een bedrag van € 347.818,- te vergoeden, het verschil tussen de benodigde overlijdensuitkering en het uiteindelijk uitgekeerde bedrag.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Het gegeven advies is enkel toegespitst op de man van Consument. Adviseur had het advies met Consument moeten bespreken en haar uitdrukkelijk moeten wijzen op de risico's van de minimale overlijdensdekking bij het voortijdig overlijden van haar man.
- Consument had – als zij over voornoemde risico's zou zijn geïnformeerd – een aanzienlijke hogere overlijdensrisicoverzekering (ter grootte van € 434.818,-) afgesloten.
- Consument is niet op de hoogte gesteld van de adviesgesprekken.
- Het adviesrapport is nooit door Consument ontvangen.

Verweer Adviseur

3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument is niet bij alle adviesgesprekken aanwezig geweest. Dit betekent echter niet dat zij niet betrokken is geweest bij het adviestraject. Consument heeft er destijds zelf voor gekozen om niet bij de adviesgesprekken aanwezig te zijn.
- Adviseur mocht ervan uitgaan dat de man van Consument belangrijke zaken met zijn echtgenote zou bespreken. Daar komt bij dat Consument alle benodigde stukken heeft aangeleverd en de hypotheekofferte en de aanvraag voor de levensverzekering heeft ondertekend. Adviseur had dan ook geen reden om eraan te twijfelen dat Consument bekend was met de hypotheekaanvraag.
- Adviseur acht het hoogst onwaarschijnlijk dat Consument indien zij – zoals zij stelt – wel deugdelijk zou zijn geïnformeerd over de risico's bij overlijden, zij voor het volledige hypotheekbedrag een verzekering zou hebben afgesloten.
- Voordat Consument en haar man de hypothecaire geldlening oversloten, was helemaal niet voorzien in een dekking bij overlijden.
- Het adviesrapport is, na afloop van het adviesgesprek op 9 oktober 2013, bij Consument en haar man achtergelaten. Het rapport is dus wel degelijk in het bezit van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van deze klacht is de rechtsverhouding tussen Adviseur en Consument die de Commissie kwalificeert als een overeenkomst van opdracht ex artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (BW). In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht is voor een adviseur uitgewerkt in de rechtspraak op grond waarvan een adviseur geacht wordt tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Vgl. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.
- 4.2 In dat kader mag van de adviseur onder meer worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, de financiële belangen van zijn cliënten naar beste eer en geweten behartigt, zich vergewist van de wensen en doelstellingen van zijn cliënten en hen op een zodanige wijze informeert dat zij tot weloverwogen beslissingen kunnen komen ten aanzien van het al of niet aangaan van een verzekering. Vgl. GC Kifid 28 mei 2018, 2018-329.
- 4.3 Consument stelt zich in deze op het standpunt dat Adviseur – in het kader van zijn zorgplicht – haar zelf ook had moeten benaderen en haar expliciet had moeten wijzen op de risico's van de minimale overlijdensdekking bij het voortijdig overlijden van haar man.

- 4.4 Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, strekt de zorgplicht van de Adviseur niet zo ver dat hij – ingeval één van de echtelieden niet bij de adviesgesprekken aanwezig is – deze persoon actief dient te benaderen en hem/haar uitdrukkelijk dient te wijzen op de gevolgen van bepaalde keuzes. De Adviseur mag er redelijkerwijs van uitgaan dat de door de aanwezige echtgenoot gemaakte keuzes in gezamenlijk overleg door de echtelieden zijn gemaakt, behalve als de Adviseur signalen krijgt die hem anders doen vermoeden.
- 4.5 Zeker in de onderhavige situatie, waarin Consument wist dat haar man bezig was met het oversluiten van de hypothecaire geldlening – zij heeft hiervoor immers de benodigde stukken overgelegd, is bij het adviesgesprek op 9 oktober 2013 op de achtergrond aanwezig geweest en heeft tijdens dit gesprek verscheidene documenten ondertekend – mocht Adviseur er redelijkerwijs van uitgaan dat het ook de wens van Consument was om een minimale overlijdensdekking af te sluiten. Indien dit niet het geval zou zijn geweest dan wel Consument vragen had gehad over (de risico's van) de minimale overlijdensdekking, had het op haar weg gelegen om dit tijdens het adviesgesprek op 9 oktober 2013 dan wel kort daarna met Adviseur te bespreken. Dat Consument dit heeft nagelaten, kan Adviseur niet worden verweten.
- 4.6 Voor zover Consument stelt dat de overlijdensdekking niet ter sprake is gekomen tijdens het adviesgesprek op 9 oktober 2013, merkt de Commissie op dat Adviseur dit gemotiveerd heeft betwist en het – gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – dan ook aan Consument is om haar stelling te bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Hierin is Consument echter niet geslaagd. Hierbij is van belang op dat Consument en haar man – voordat zij de hypothecaire geldlening oversloten – helemaal niet beschikten over een overlijdensrisicoverzekering en Consument – ingeval haar man op dat moment zou zijn overleden – geconfronteerd zou zijn met een hogere restschuld dan thans het geval is.
- 4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Adviseur tekort is geschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak.



U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.