



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 22 d.d.
24 januari 2011**

(mr .E. du Perron, voorzitter, mr B.F. Keulen, drs A.I.M. Kool, drs L.B. Lauwaars en
mr P.A. Offers)

Samenvatting

Hypotheek en beleggingsverzekering als kapitaalverzekering eigen woning, beide met looptijd 30 jaar. Mogelijke uitzending naar het buitenland? Niet is komen vast te staan dat Aangeslotene een onjuist advies heeft gegeven. Wat betreft de met de afgesloten beleggingsverzekering gemoeide kosten is aan Consument volgens de toen geldende wet- en regelgeving voldoende informatie gegeven.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlage, ontvangen op 1 maart 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 22 juni 2010 met bijlage;
- de repliek van Consument van 4 juli 2010 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene van 4 augustus 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 25 oktober 2010.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument en zijn echtgenote hebben eind 2002 een flatwoning gekocht voor een bedrag van € 193.000,-.

In verband met deze aankoop hebben zij door bemiddeling van Aangeslotene een hypotheek gesloten voor een bedrag van in totaal € 222.000,- en voorts onder meer een beleggingsverzekering als kapitaalverzekering eigen woning, beide met een looptijd van 30 jaar.

Bij het tot stand komen van deze financiële producten was de echtgenote van Consument ingaande 1 september 2002, in tijdelijke dienst van twee jaar werkzaam bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Consument was toen, ingaande 15 oktober 2002, in tijdelijke dienst werkzaam bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en is, volgens zijn opgave, in mei 2004 bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken gaan werken. Consument en zijn echtgenote zijn sinds de zomer van 2008 voor dat Ministerie in het buitenland werkzaam en woonachtig. Volgens opgave van Consument is de woning daarna en in verband daarmee verhuurd aan derden.

3. Geschil

3.1 Consument vordert: vergoeding van zijn schade, door hem geschat op € 35.000,-, ten gevolge van het gegeven, volgens hem onjuiste advies en voorts vergoeding van zijn extra kosten doordat Aangeslotene heeft geweigerd hem verder te adviseren.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Consument heeft haar in de adviesfase in 2002 een aantal malen met nadruk meegedeeld dat hij en zijn echtgenote naar het buitenland uitgezonden wilden worden, dat zij dan meerdere malen voor wel vier jaar uitgezonden zouden worden en in die tijd hun woning wilden verhuren. Aangeslotene probeert dat nu te verdoezelen. In elk geval had zij hen moeten vragen naar de door hen verwachte loopbaanontwikkeling. Nadat het geschil met Aangeslotene was ontstaan heeft zij zelfs geweigerd haar adviesplicht na te komen. Indirect betaalt Consument echter haar provisie nog steeds. Aangeslotene was voorts niet op de hoogte van de met de afgesloten beleggingsverzekering gemoeide kosten en heeft dus een product geadviseerd dat zij onvoldoende kende. De brief van 1 april 2010 van Aangeslotene aan de Ombudsman houdt geen rekening met verhuur van de woning. De schade door het verkeerde advies van Aangeslotene laat zich door Consument moeilijk becijferen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Bij de advisering medio 2002 heeft Consument geen melding gemaakt van een voornemen, wens of mogelijkheid om in het buitenland te gaan werken en wonen. Het feit dat iemand werkzaam is bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken brengt niet automatisch mee dat hij/zij in het buitenland zal worden geplaatst. Consument wist kennelijk van een komend vertrek naar het buitenland. Hij had dat moeten melden.

Op basis van de uitgangspunten van destijds heeft Aangeslotene een juist advies aan Consument gegeven. Zij is niet gehouden om alle mogelijke wijzigingen in de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan een advies in kaart te brengen. Zij is voorts niet aansprakelijk voor mogelijke tekortkomingen in de door haar geadviseerde beleggingsverzekering. Maar zelfs als sprake zou zijn van een omissie in de advisering door Aangeslotene, dan betwist zij dat daardoor schade is ontstaan. In haar brief van 1 april 2010 aan de Ombudsman is dat uiteengezet.

In 2002 werden de kosten van een levensverzekering door de verzekeraar niet aan de verzekerde en evenmin aan de tussenpersoon meegedeeld. Pas enkele jaren geleden is daarin verandering gekomen. Bovendien heeft Consument voorafgaand aan het tot stand komen van de verzekering niet naar de kostenstructuur gevraagd. Hij heeft deze verzekering gekozen op basis van het door de verzekeraar opgegeven nettorendement. De kosten zijn daarin verdisconteerd.

De door Consument gegeven schatting van zijn schade is niet onderbouwd. Blijkens het advies dat Consument nadien elders heeft laten uitbrengen, is er sprake van een negatief rentebestanddeel en valt daarom niets te belasten door de Belastingdienst.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- De vader van Consument heeft daarbij nog aangegeven dat het gestelde schadebedrag van € 35.000,- slechts een ruwe schatting is. Consument en zijn echtgenote zijn sinds augustus 2008 voor drie jaar in het buitenland. Consument heeft na zijn indiensttreding bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken eerst het diplomatenklasje gevolgd.

- Aangeslotene heeft daarbij nog aangegeven dat zij de precieze inhoud van de gesprekken met Consument en zijn echtgenote niet meer weet. Een mogelijke toekomstige verhuizing naar het buitenland is echter niet aan de orde gekomen. De gespreksaantekeningen zijn inmiddels uit het dossier verwijderd en vernietigd. Voor de beantwoording van de vraag hoe het advies moet luiden bij een mogelijke verhuizing van de consument naar het buitenland, heeft Aangeslotene voldoende deskundigheid in huis. Aangeslotene erkent dat, anders dan uit haar brief van 16 oktober 2008 aan de Ombudsman naar voren komt, ook een beleggingsverzekering een kapitaalverzekering eigen woning is. Direct al in 2003 was uit de polisbescheiden duidelijk welke kosten met de beleggingsverzekering gemoeid zijn. Pas in 2007 heeft Consument bij Aangeslotene een klacht ingediend.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene heeft betwist dat bij de totstandkoming van de hypotheek en de beleggingsverzekering een mogelijke uitzending van Consument en zijn echtgenote naar het buitenland aan de orde is gekomen. Bewijs van het tegendeel is niet geleverd. Bovendien heeft Consument onvoldoende gesteld dat er zodanig vastomlijnde verhuisplannen naar het buitenland waren, dat Aangeslotene, als zij daarmee bekend was geweest, niet had mogen nalaten daarover vragen te stellen. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking het hierboven onder 2 vermelde omtrent de dienstbetrekkingen van Consument en zijn echtgenote ten tijde van het tot stand komen van de hypotheek en de beleggingsverzekering. Voorts moest volgens opgave van de vader van Consument ter zitting, Consument na zijn indiensttreding (in 2004) bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken eerst het diplomatenklasje volgen. Bovendien maakt een brief van 20 juni 2005 van Aangeslotene, onweersproken door Consument, melding van een verbouwing van de woning door Consument, hetgeen evenmin goed te rijmen lijkt met een concrete wens om op niet te lange termijn te verhuizen.

5.2 Gelet op hetgeen hierboven onder 5.1 is overwogen, is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene aan Consument en zijn echtgenote een onjuist advies heeft gegeven. Wat betreft de met de afgesloten beleggingsverzekering gemoeide kosten constateert de Commissie dat aan Consument volgens de toen geldende wet- en regelgeving voldoende informatie is gegeven. Onder die omstandigheden is er geen grond voor vergoeding door Aangeslotene van de kosten van de door Consument ingeschakelde deskundige. Aan een en ander doet niet af dat Aangeslotene in haar brief van 16 oktober 2008 aan de Ombudsman ten onrechte ervan is uitgegaan dat een beleggingsverzekering niet een kapitaalverzekering eigen woning is.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.