

**Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
nr. 2014-217 d.d. 1 juli 2014**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse, drs. L.B. Lauwaars RA,
drs. W. Dullemond en G.J.P. Okkema, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman,
secretaris)**

Samenvatting

Consumenten hebben in 2000 via advisering van een tussenpersoon twee beleggingsverzekeringen afgesloten die waren verbonden aan een hypotheek. De verzekeringen dekten ook het overlijdensrisico van consumenten. Consumenten stellen dat de tussenpersoon tekort is geschoten in de advisering door in de precontractuele fase geen dan wel door onvoldoende informatie te verstrekken over de werking van de beleggingsverzekeringen en de daaraan verbonden risico's. De commissie oordeelt dat op een tussenpersoon die adviseert bij de totstandkoming van beleggingsverzekeringen, als professionele dienstverlener een zelfstandige taak rust de consument goed te informeren over het aan de verzekeringen verbonden beleggingsrisico en leeglooprisico (het "hefboomeffect"). De tussenpersoon is naar het oordeel van de Commissie ten dele verantwoordelijk voor het niet onder de aandacht brengen van de werking en de gevolgen van het hefboomeffect en daardoor jegens consumenten schadeplichtig.

Consumenten,

en

Aangeslotene.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consumenten ingevulde vragenformulier van 8 april 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 24 oktober 2012.

Ook tegen de hierna aan te duiden bank hebben Consumenten een klacht ingediend. Ter zake van het geschil met de bank heeft de Commissie beslist in haar uitspraak Nr. 2014-216.

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. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 april 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In 2000 hebben Consumenten (hierna ook genoemd: Consument A en Consument B) door advisering en bemiddeling van Aangeslotene bij een bank een hypotheek met een looptijd van 30 jaar afgesloten ten bedrage van *f* 750.000,- (€ 340.335,16).
- 3.2. Van de hypothecaire lening maken twee beleggingsverzekeringen (hierna ook: verzekering A en verzekering B) deel uit. De verzekeringen zijn gesloten bij een aan de bank in een concernverband gelieerde levensverzekeringsmaatschappij (hierna genoemd: de verzekeraar).
- 3.3. Uit de offerte volgt ten aanzien van verzekering A dat de verzekering ingaat op 1 augustus 2000 en dat de premie *f* 702,72 (€ 318,88) per jaar bedraagt. De duur van de premiebetaling is 20 jaar. De verzekering eindigt op 1 augustus 2030 en voorziet, indien Consument A op de einddatum in leven is, in een uitkering die gelijk is aan de waarde van het belegd vermogen. Verder voorziet de verzekering in een uitkering van *f* 500.000,- (€ 226.890,11) indien Consument B voor 29 juni 2006 overlijdt dan wel in een uitkering gelijk aan 110% van het belegd vermogen van de polis indien Consument B overlijdt in de periode van 29 juni 2006 tot 1 augustus 2030.
- 3.4. Ten aanzien van verzekering B vermeldt de offerte dat de verzekering ingaat op 1 augustus 2000, dat de duur van de premiebetaling 20 jaar is en dat de premie *f* 1.158,24 (€ 525,59) per jaar bedraagt. Ook deze verzekering eindigt op 1 augustus 2030 en voorziet, indien Consument B op de einddatum in leven is, in een uitkering die gelijk is aan de waarde van het belegd vermogen. Verder voorziet de verzekering in een uitkering van *f* 500.000,- (€ 226.890,11) indien Consument A voor 29 juni 2006 overlijdt dan wel in een uitkering gelijk aan 110% van het belegd vermogen van de polis indien Consument A overlijdt in de periode van 29 juni 2006 tot 1 augustus 2030.
- 3.5. In de offerte is verder ten aanzien van beide verzekeringen het volgende vermeld: “Met de verzekering bouwt u vermogen op waarmee u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen” en “De premie en looptijd zijn vast, het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement”. Verder vermeldt de offerte dat het doelvermogen van beide verzekeringen na 30 jaar *f* 375.000,- (€ 170.167,58) is, het prognoserendement van de beleggingen 10% en het portefeuillemodel ‘zeer offensief’. Tot slot volgt uit de offerte dat voor de belegging als fondskeuze wordt uitgegaan van het [X] Fund, zijnde een beleggingsfonds van Aangeslotene dat wereldwijd in aandelen belegt.
- 3.6. Bij e-mail van 9 mei 2003 hebben Consumenten Aangeslotene het volgende bericht: “Door de waarschuwing van de AFM zijn wij weer gaan twijfelen of het allemaal wel goed zal gaan met de opbouw van [ons] kapitaal. Een jaar of wat geleden adviseerde een van uw collega’s mij om rustig te blijven zitten, omdat koersfluctuaties er nu eenmaal bij horen. Luidt dat advies nog altijd hetzelfde? (...)”
- 3.7. Bij e-mail van 17 mei 2003 heeft Aangeslotene geantwoord: “Zoals een collega al meedeelde is het meestal verstandig je beleggingen niet ten gelde te maken in deze slechte periode, immers je koopt nu ook goedkope units aan, die later weer een meerwaarde gaan krijgen de looptijd is immers 30 jaar. (...) Mijn advies is daarom blijf zitten waar je zit. Misschien is er een mogelijkheid de premies in een ander niet zo risicovol fonds (...) te beleggen (...)”
- 3.8. Bij brief van 28 november 2005 heeft de bank Consumenten het volgende bericht:

“Voor de financiering van uw woning heeft u in het verleden gekozen voor de [Z] hypotheek. Deze hypotheekvorm kenmerkt zich onder meer door de gekoppelde [Z] verzekering, een kapitaalverzekering waarvoor u periodiek premie betaalt. Dit premiebedrag wordt aangewend voor beleggingen in beursgenoteerde beleggingsfondsen met als doel de opgebouwde waarde aan het eind van de looptijd van uw hypotheeklening te gebruiken om (een deel van) uw hypotheek af te lossen. Uit het beleggingsdepot wordt tevens ter dekking van het verzekerde overlijdensrisico maandelijks de benodigde premie onttrokken.

Zoals u weet zijn de beurskoersen ten opzichte van een paar jaar geleden aanzienlijk gedaald. Deze lagere beurskoersen hebben onder meer tot gevolg dat het doelvermogen dat u destijds heeft vastgesteld bij ongewijzigde voortzetting, niet meer bereikt zal kunnen worden. Aan het einde van de looptijd van uw hypotheek zal u dus minder vermogen hebben opgebouwd dan bij aanvang was verwacht en zal u minder kunnen aflossen dan u had beoogd.

Wij achten het van groot belang u nu van deze ontwikkeling en de gevolgen daarvan voor u persoonlijk op de hoogte te stellen. (...).”

3.9. Naar aanleiding van deze brief hebben Consumenten tijdens een telefoongesprek op 7 december 2005 met de bank gesproken over de mogelijk te nemen maatregelen.

3.10. Bij brief van 20 december 2005 heeft de bank voor beide verzekeringen de met Consumenten besproken mogelijkheden samengevat weergegeven. Daarnaast heeft de bank Consumenten bevestigd dat bij ongewijzigde voortzetting het doelvermogen van verzekering A € 74.538,29 zal bedragen en het doelvermogen van verzekering B € 1.159,-. Verder is in de brief het volgende vermeld:

“U heeft te kennen gegeven dat u de inhoud en strekking van de voorgelegde problematiek (...) heeft begrepen en dat u de situatie (voorlopig) ongewijzigd wil laten.”

3.11. Per juni 2006 hebben Consumenten geen premie meer voldaan en de overlijdensrisicodekking ondergebracht bij een andere verzekeraar.

3.12. In januari 2012 hebben Consumenten van de verzekeraar het bericht ontvangen dat op grond van de compensatieregeling een bedrag van € 182,58 wordt bijgestort op de polis van verzekering A en een bedrag van € 166,57 op de polis van verzekering B.

4. Geschil

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene:

- a) de boete en administratieve kosten betaalt die gepaard zijn gegaan met het afkopen van de beleggingshypotheek;
- b) de in 2000 op de depotrekeningen gestorte bedragen van in totaal € 38.344,- terugbetaalt, vermeerderd met 6,7% rente vanaf 1 augustus 2000 tot aan de datum van afkoop van de beleggingshypotheek en verminderd met de overlijdensrisicopremies die Aangeslotene tot en met mei 2006 heeft ingehouden en de opgebouwde waarde van de aandelen tot de afkoopdatum van de verzekeringen;
- c) de negatieve fiscale gevolgen van de afkoop van de verzekeringen vergoedt.

Tijdens de procedure hebben Consumenten hun vordering (klaarblijkelijk alleen zoals geformuleerd onder b hiervoor) verduidelijkt in de zin dat zij volledige ongedaanmaking wensen van de beleggingshypotheek. Hiertoe vorderen zij het depotbedrag terug, vermeerderd met de door hen betaalde hypothecaire rente van 6,7%, en verminderd met de betaalde premies voor het overlijdensrisico tot 2006, de opgebouwde waarde van de participaties en het bedrag dat tot 2010 nog in het depot zat.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consumenten betwisten dat zij hun klacht te laat hebben ingediend. Zij stellen dat de brief van de bank van 28 november 2005 slechts het beginpunt is geweest van een langdurig proces waarin hun de finesses van het product gaandeweg duidelijk zijn geworden. Daarnaast stellen zij dat zij daarom, mede op advies van Aangeslotene, eerst de klachtenprocedure bij de bank hebben doorlopen. Nadat de bank tijdens een gesprek medio 2007 had gesteld dat Aangeslotene Consumenten beter had moeten informeren en de klacht in september 2007 definitief had afgewezen hebben zij binnen een jaar en daarmee binnen bekwame tijd een klacht bij Aangeslotene ingediend. Het is dan ook onjuist om eind 2005 als uitgangspunt te nemen voor aanvang van de termijn omdat daarmee wordt miskend dat de problematiek een kwestie is van voortschrijdend inzicht. Verder betwisten Consumenten dat Aangeslotene in haar belangen is geschaad door het verstrijken van tijd. Zij stellen daartoe dat hen eind 2005 is gebleken dat Aangeslotene toen al niet over alle dossierstukken beschikte. Consumenten stellen dat indien Aangeslotene bij de dossieroverdracht niet alle stukken heeft ontvangen, hen daar geen verwijt van kan worden gemaakt.

- Aangeslotene is tekortgeschoten in de advisering door in de precontractuele fase geen dan wel onvoldoende informatie te verstrekken over de werking van de beleggingsverzekeringen en de daaraan verbonden risico's. Meer in het bijzonder voeren Consumenten aan dat Aangeslotene hun er niet op heeft gewezen dat bij tegenvallende beleggingsresultaten de kosten van de overlijdensrisicopremies sterk kunnen stijgen en dat door de onttrekking van de overlijdensrisicopremies aan het belegd vermogen, de opbouw van het doelvermogen sterk negatief kan worden beïnvloed. Consumenten stellen dat zij door de gebrekkige informatie geen weloverwogen keuze hebben kunnen maken.

- Verder voeren Consumenten aan dat Aangeslotene ook na de totstandkoming niet op de werking van de beleggingsverzekeringen en de daaraan verbonden risico's heeft gewezen. Consumenten wijzen in dit verband onder meer op de onder 3.6 en 3.7 bedoelde e-mails.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten hebben met het indienen van hun klacht op 27 december 2007 niet binnen bekwame tijd geprotesteerd als bedoeld in artikel 6:89 BW. Aangeslotene stelt daartoe dat Consumenten op grond van de waardeoverzichten uit 2001 en 2002, maar in elk geval sinds de ontvangst van de brief van de bank van 20 december 2005, bekend waren dan wel hadden kunnen zijn met de vermeende tekortkoming in de informatieverstrekking.

Daarnaast stelt Aangeslotene dat zij in haar belangen is geschaad omdat het door het verstrijken van de tijd voor haar moeilijker is geworden om de feitelijke gang van zaken te achterhalen. Ter onderbouwing voert zij aan dat degene die Consumenten in 2000 heeft geadviseerd sinds de overdracht in 2005 niet meer bij haar werkzaam is en dat niet alle dossierstukken meer voorhanden zijn.

- Ten aanzien van de advisering stelt Aangeslotene dat zij niet meer kan nagaan of Consumenten er destijds op zijn geweest dat de overlijdensrisicopremies zouden stijgen als de resultaten van de beleggingen zouden tegenvallen en dat dit sterk negatieve gevolgen zou kunnen hebben voor de ontwikkeling van het doelvermogen. Niettemin wijst zij erop dat zij geen reden heeft om aan te nemen dat dit niet is gebeurd. Daarnaast vindt Aangeslotene het een feit van algemene bekendheid dat de premie stijgt naarmate het risico stijgt. Verder wijst Aangeslotene erop dat het beursklimaat in de periode 2000-2003 geen aanleiding gaf te veronderstellen dat zich negatieve koersontwikkelingen zouden voordoen dan wel dat die lang zouden aanhouden. De inhoud van de advisering moet

volgens Aangeslotene tegen de wetenschap en gerechtvaardigde gedachten van toen worden afgezet. Zij betwist dan ook dat zij in de advisering tekort is geschoten.

- Ten aanzien van de vordering voert Aangeslotene aan dat er geen reden is de beleggingsverzekeringen met terugwerkende kracht om te zetten naar een spaarproduct. Zij wijst er daarbij op dat Consumenten er bij het afsluiten van de verzekeringen bewust voor hebben gekozen om 100% van de ingelegde premie te beleggen op basis van een zeer offensief beleggingsprofiel. Aangeslotene acht het dan ook niet aannemelijk dat Consumenten bij een juiste voorstelling van zaken zouden hebben gekozen voor een minder risicovol product. Verder voert Aangeslotene aan dat, voor zover moet worden aangenomen dat Consumenten zouden hebben gekozen voor het afsluiten van losse overlijdensrisicoverzekeringen, noch gesteld noch gebleken is dat Consumenten daarmee voordeliger uit zouden zijn geweest.

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

- 5.1. Alvorens de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen, dient de Commissie zich uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht. Aangeslotene stelt dat Consumenten niet binnen bekwame tijd hebben geprotesteerd zoals bedoeld in artikel 6:89 BW. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene geen beroep toekomt op dit artikel. Ter toelichting dient het volgende.
- 5.2. Zoals overwogen in HR 8 februari 2013, LJN BY4600 (r.o. 4.3.2 e.v; zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/66 r.o. 5.1-5.3.), behoeften Consumenten niet zonder meer op de hoogte te zijn van het bestaan van een zorgplicht van Aangeslotene, terwijl zij, indien zij daarvan wel op de hoogte waren, in beginsel ervan uit mochten gaan dat Aangeslotene die zorgplicht jegens hen had nageleefd. Het niet naleven van de zorgplicht is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consumenten zonder meer behoorden op te merken. Op Consumenten rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene de zorgplicht jegens hen heeft nageleefd, indien zij van die zorgplicht op de hoogte zijn en gerede aanleiding hebben te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten.
- 5.3. Consumenten hebben aangevoerd dat zij er pas tijdens een gesprek met de bank medio 2007 mee bekend zijn geworden dat Aangeslotene hen beter had moeten informeren. Aangeslotene stelt daarentegen dat Consumenten op grond van de waardeoverzichten uit 2001 en 2002, maar in elk geval sinds de ontvangst van de brief van de bank van 20 december 2005, al bekend waren dan wel hadden kunnen zijn met de vermeende tekortkoming in de informatieverstrekking. De Commissie overweegt dat Consumenten weliswaar uit de jaarlijkse waardeoverzichten en genoemde brief van de bank hadden kunnen afleiden dat de kapitaalopbouw achterbleef bij de aan hen bij het tot stand komen van de verzekeringen gegeven prognoses, maar dat niet is gebleken van feiten die meebrengen dat zij zich toen al hadden moeten realiseren dat Aangeslotene (mede)verantwoordelijk zou zijn voor gebreken in de door haar geadviseerde producten. De Commissie gaat er dan ook van uit dat Consumenten er niet eerder dan medio 2007 mee bekend zijn geworden dat Aangeslotene jegens hen tekort is geschoten. Verder overweegt de Commissie dat Aangeslotene niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij in haar bewijspositie is geschaad door het moment waarop Consumenten hebben geklaagd. In dat

verband acht de Commissie van belang dat Aangeslotene niet heeft weersproken dat zij na de overdracht van het dossier in 2005 ook al niet beschikte over alle dossierstukken. Het argument dat de voormalige adviseur van Consumenten sinds 2005 niet meer bij Aangeslotene in dienst is gaat evenmin op, daar deze enkele omstandigheid Aangeslotene niet belette een verklaring van deze adviseur in het geding te brengen. De conclusie luidt dan ook dat Consumenten binnen bekwame tijd bij Aangeslotene hebben geprotesteerd. De Commissie verklaart Consumenten ontvankelijk in hun klacht.

Beoordeling van de klacht

- 5.4. De Commissie heeft de klachten te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het geven van het advies en het tot stand komen van de overeenkomsten. Dienaangaande stelt de Commissie het volgende vast.
- 5.5. Overeenkomsten als de onderhavige ter financiering van een woning zijn niet eenvoudig van aard. Zij betreffen een complex product, waarin verschillende componenten van financiering, belegging en verzekering gecombineerd zijn. Daarom moet er rekening mee worden gehouden dat de gemiddelde - niet met financiële en vermogensrechtelijke kwesties vertrouwd - consument niet in staat is op eigen kracht een compleet en realistisch beeld te krijgen van de uitwerking van deze (samengestelde) overeenkomsten.
- 5.6. Aan beleggingsverzekeringen met een daarin opgenomen dekking van het overlijdensrisico zijn risico's verbonden. Zo is er de beleggingsvorm waarvoor gekozen kan worden, welke in de onderhavige overeenkomst een aandelenfonds betreft. Er is in het algemeen de mogelijkheid dat deze belegging bij verkoop te weinig opbrengt om de hypothecaire lening af te lossen, zodat een restschuld blijft bestaan.

Voorts wordt voor de vaststelling van de te beleggen premies uitgegaan van een prognoserendement. In de onderhavige overeenkomst was dit 10% per jaar (met een productrendement van 8,82% per jaar) hetgeen mogelijk in de jaren bij afsluiting wel gerealiseerd werd, maar waarvoor geen referentie bestond dat zulks ook in een langetermijnproduct met in casu een looptijd van 30 jaar ieder jaar ook behaald zou kunnen worden.

De gekozen constructie kent evenwel nog een ander nadeel. Naarmate de beleggingsresultaten slechter zijn, zal het verschil tussen het in de beleggingen aanwezige kapitaal en het verzekerde bedrag groter zijn. Dit grotere verschil - een groter risicokapitaal - komt tot uitdrukking in hogere overlijdensrisicopremies. Dat effect wordt versterkt naarmate de leeftijd van de verzekerde hoger is. Het bedrag dat bestaat uit de combinatie van de hoge overlijdensrisicopremie en de aan de beleggingsverzekering verbonden kosten, kan bovendien groter zijn dan de periodiek te betalen premie. Het negatieve verschil moet aan het belegde vermogen worden onttrokken, hetgeen weer van invloed is op de risicopremie. Als gevolg hiervan kan de waarde van de beleggingsverzekering in de loop van de tijd aanzienlijk afnemen. Dit risico is nog groter in de laatste tien premievrije jaren. De waarde van de beleggingsverzekering zal dan waarschijnlijk onvoldoende zijn om de gesloten hypothecaire lening geheel af te lossen en de consument zal met een, mogelijk aanzienlijke, restschuld geconfronteerd worden. Het is zelfs mogelijk dat de waarde van de beleggingsverzekering tussentijds nihil wordt, met als gevolg dat de verzekering, waaronder de risicoverzekering, tussentijds beëindigd wordt en er in het geheel geen aflossing kan plaatsvinden. Dit mechaniek wordt getypeerd als het "hefboomeffect". De specifieke risico's van aan een hypothecaire lening verbonden

beleggingsverzekeringen als de onderhavige hadden ten tijde van het sluiten van de in deze klacht bedoelde overeenkomst niet een zodanige aandacht in de media gekregen dat zij ook bij het ondeskundige publiek bekend verondersteld konden worden (zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/89 r.o. 5.4.).

- 5.7. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat Aangeslotene Consumenten onjuist en onvolledig heeft ingelicht over de risico's van de verzekeringen, overweegt de Commissie met inachtneming van het voorgaande als volgt.
- 5.8. Vaststaat dat in de offerte is vermeld dat met de verzekering vermogen wordt opgebouwd waarmee 'u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen', dat het 'prognoserendement' van de beleggingen 10,00% is, dat het portefeuillemodel 'zeer offensief' is en dat 'het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement'. De Commissie is van oordeel dat deze informatie meebrengt dat het voor Consumenten duidelijk had moeten zijn dat sprake was van beleggen en dat de verzekeringsovereenkomsten derhalve niet zonder risico zouden zijn. De Commissie beschouwt het als een feit van algemene bekendheid dat beleggen gepaard gaat met koersrisico's, zodat de beleggingen verlies kunnen meebrengen. Consumenten hebben bovendien ter zitting verklaard dat zij wisten dat er een beleggingsrisico verbonden was aan de onderhavige verzekeringen. In het licht van het voorgaande moeten Consumenten dan ook geacht worden bij aanvang begrepen te hebben dat er een kans was dat de opbrengst van de beleggingsverzekeringen als gevolg van tegenvallende koersontwikkelingen onvoldoende zou zijn om de hypothecaire lening te kunnen aflossen. Het beleggingsrisico en de gevolgen daarvan dienen dan ook voor hun rekening te blijven.
- 5.9. Voor zover de klacht van Consumenten ziet op de informatieverstrekking omtrent het hefboomeffect staat vast dat Aangeslotene daar niet op heeft gewezen of voor heeft gewaarschuwd. Daarbij acht de Commissie het van belang dat in de voorhanden door de verzekeraar verstrekte informatie, ook in de specifiek voor de tussenpersoon bestemde instructie, geen informatie over het hefboomeffect is opgenomen, terwijl over de werking van het hefboomeffect eind jaren negentig, anders dan nu het geval is, nog niet of nauwelijks iets bekend was. Daar staat tegenover dat naar het oordeel van de Commissie niet alleen op de aanbieder, maar ook op een tussenpersoon die, zoals in het onderhavige geval, adviseert bij de totstandkoming van dergelijke overeenkomsten, als professionele dienstverlener een zelfstandige taak rust zich over de aard, kenmerken en risico's van het product te laten informeren teneinde vervolgens de consument dienaangaande goed te informeren (zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/89 r.o. 5.9). De verantwoordelijkheid voor het niet onder de aandacht brengen van de werking en gevolgen van het hefboomeffect kan naar het oordeel van de Commissie dan ook in ieder geval ten dele bij Aangeslotene worden gelegd. Nu Aangeslotene aldus tekort is geschoten in de naleving van haar informatieverplichtingen jegens Consumenten oordeelt de Commissie dat Aangeslotene in beginsel schadeplichtig is jegens Consumenten.
- 5.10. Ter zake van de geleden schade en de hiervoor gevraagde vergoeding hebben Consumenten zich in de stukken slechts in globale termen uitgelaten. Weliswaar is door hun verzekeraar een vergoeding toegekend voor dit hefboomeffect (zie 3.12), maar dit laat onverlet dat Aangeslotene op dit punt in haar informatieverplichting is tekortgeschoten. De Commissie acht het aannemelijk dat Consumenten de constructie met de beleggingshypotheek bij volledige wetenschap van het hefboomrisico niet zouden zijn aangegaan. Aangezien partijen geen bruikbare handvatten hebben aangereikt voor het

vaststellen van de schade die in dit verband is toe te rekenen aan Aangeslotene – die als zelfstandig adviseur is opgetreden en verder niet bij de constructie is betrokken – zal de Commissie deze zelfstandig begroten en hiervoor aansluiting zoeken bij een door Aangeslotene ontvangen provisie. De Commissie begroot die provisie op een bedrag van € 3.000,- en stelt dit bedrag naar billijkheid vast als voor vergoeding in aanmerking te komen schade. Daarbij neemt zij in aanmerking dat Consumenten mede als gevolg van de werkzaamheden van Aangeslotene een product hebben afgenomen dat niet aansluit bij hun wensen.

- 5.11 De Commissie merkt op dat zij in haar uitspraak 2014-216 een vergoeding heeft toegekend ten laste van een andere betrokken partij. Omdat het in deze zaak gaat om een naar billijkheid vastgestelde vergoeding, waarbij rekening is gehouden met de beslissing ten laste van de andere betrokkenen, werkt betaling door de ene partij van het vastgestelde bedrag in dit geval niet bevrijdend voor de andere.
- 5.12. Nu Consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consumenten verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden. 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 vier weken na verzending van deze beslissing aan Consumenten dient te voldoen:

- a: een bedrag van € 3.000,- ter zake van de door haar ontvangen provisie;
- b: de eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van de klacht door de Commissie.

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.