

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-272  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op: 19 december 2014  
Ingesteld door: Consument  
Tegen: De Hypotheekshop IJsselstein, gevestigd te IJsselstein, verder te noemen De Hypotheekshop  
Datum uitspraak: 23 september 2015  
Aard uitspraak: Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Uitvoering taak adviseur. Consument stelt dat het, als gevolg van het handelen door adviseur, voor hem onmogelijk is om zijn kapitaalverzekering (box 3) om te zetten in een Kapitaalverzekering Eigen Woning. Consument vordert van Adviseur dan ook het door hem misgelopen fiscale voordeel. Adviseur geeft aan dat hij geen reden had om te vermoeden dat hij het formulier aan de verkeerde partij had gezonden. Voorts was Consument geen klant van Adviseur. De Commissie overweegt dat van een adviseur verwacht mag worden dat hij nagaat of de stukken bij de juiste partij terecht zijn gekomen en de voortgang bewaakt. Dat Consument in deze geen klant was, maakt dit niet anders. Door de service aan Consument te verlenen, heeft Adviseur verplichtingen ten opzichte van Consument op zich genomen en dient hij zich in verband daarmee als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te gedragen. Adviseur is in deze tekortgeschoten en dient dan ook het door Consument geleden nadeel te vergoeden. De Commissie laat zich niet uit over de hoogte van dit nadeel. Het is aan partijen om de schade vast te stellen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage het door Consument ondertekende vragenformulier en de correspondentie in de interne klachtprocedure van De Hypotheekshop;
- het verweerschrift van De Hypotheekshop;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van De Hypotheekshop;
- een e-mail van de centrale organisatie van De Hypotheekshop d.d. 22 juni 2015;
- een e-mail van De Hypotheekshop d.d. 7 september 2015.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 mei 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2010, via een rechtsvoorganger van De Hypotheekshop, een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Aan deze geldlening is een kapitaalverzekering bij verzekeraar gekoppeld.
- 2.2 Begin 2013 is door de Centrale Organisatie, waarvan De Hypotheekshop onderdeel uitmaakt, een mailing verzonden waarin klanten werden gewezen op de mogelijkheid om hun kapitaalverzekering (box 3) om te zetten in een Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW). Klanten werden voorts in de gelegenheid gesteld om, indien zij hun kapitaalverzekering wensten om te zetten, het bijgevoegde formulier 'Aanpassing Kapitaalverzekering Eigen Woning' in te vullen en, voor 15 februari 2013, te sturen naar de, in het formulier genoemde, adviseur. Het verzoek aan Consument was om het formulier aan De Hypotheekshop te sturen.
- 2.3 Consument heeft het formulier op 5 februari 2013 ingevuld en dit aan De Hypotheekshop gezonden. Bij e-mail van 9 februari 2013 heeft De Hypotheekshop het formulier doorgestuurd aan de verzekeraar.
- 2.4 Op 3 september 2013 werd aan Consument bekend gemaakt dat het formulier aan de bank gezonden had moeten worden. De Hypotheekshop heeft het formulier op die dag alsnog aan de bank doorgestuurd. De bank heeft het omzettingsverzoek van Consument daarop afgewezen, daar de premiebetalingen op de polis buiten de bandbreedte 1:10 vielen. Consument heeft zich vervolgens tot een andere adviseur gewend. Het was echter, gelet op de gewijzigde fiscale regelgeving, voor Consument toen niet meer mogelijk om een KEW af te sluiten.

## **3. Vordering, klacht en verweer**

### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat De Hypotheekshop wordt gehouden het door hem misgelopen fiscale voordeel, door hem begroot op € 40.903,-, te vergoeden.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
  - Consument mag van De Hypotheekshop verwachten dat zij ervoor zorgt dat de stukken bij de juiste partij terecht komen.
  - Nu Consument heeft gereageerd op de mailing en heeft aangegeven graag te profiteren van het voordeel van een KEW, dient De Hypotheekshop op grond van haar zorgplicht tijdig te onderzoeken in hoeverre dit mogelijk is.
  - Indien Consument op een eerder moment (voor 1 april 2013) was geïnformeerd over de onmogelijkheid om zijn kapitaalverzekering om te zetten naar een KEW, had hij de mogelijkheid gehad om voor 1 april 2013 een product af te sluiten dat wel in box 1 viel.

- De Hypotheekshop heeft bemiddeld bij het tot stand komen van de hypothecaire geldlening en verzekering. De stelling dat zij er niet mee bekend was dat de hypothecaire geldlening was ondergebracht bij de bank, kan dan ook geen stand houden.

#### *Verweer De Hypotheekshop*

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

- De Hypotheekshop was niet op de hoogte van de centrale mailing.
- Hoewel Consument in deze zaak geen klant was, is besloten service te verlenen.
- De Hypotheekshop mocht, op basis van een concurrentiebeding, geen relaties in [plaatsnaam] benaderen.
- De Hypotheekshop mocht er op basis van het formulier vanuit gaan dat het formulier naar de verzekeraar moest worden verzonden. De Hypotheekshop had geen informatie om anders te vermoeden.
- De Adviseur waartoe Consument zich nadien heeft gewend, heeft nagelaten Consument te wijzen op de motie Knops. Consument had op basis van deze motie en de vóór 1 april 2013 ingediende aanvraag, alsnog voor 31 december 2013 een KEW kunnen afsluiten.

## **4. Beoordeling**

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre De Hypotheekshop gehouden kan worden het fiscale nadeel van Consument te vergoeden.

4.2 De Commissie overweegt dat van De Hypotheekshop, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, verwacht mag worden dat zij nagaat of de stukken bij de juiste partij terecht zijn gekomen en de voortgang van de aanvraag bewaakt. De Hypotheekshop heeft dat onvoldoende gedaan en is in deze dan ook tekortgeschoten.

4.3 Het argument van De Hypotheekshop dat zij, ondanks dat Consument in deze geen klant was, heeft besloten service te verlenen, maakt dit niet anders. De Hypotheekshop had er immers voor kunnen kiezen om het formulier aan Consument terug te sturen en hem te verwijzen naar een andere adviseur. Nu De Hypotheekshop dit niet heeft gedaan, doch ervoor heeft gekozen de service aan Consument te verlenen, heeft zij verplichtingen ten opzichte van Consument op zich genomen en dient zij in verband daarmee zich als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te gedragen. Zij kan zich niet verschuilen achter het al dan niet klant-zijn van Consument.

4.4 Voorts mag op basis van het dossier worden aangenomen dat, indien De Hypotheekshop de aanvraag direct naar de goede partij had gestuurd (de bank), deze Consument er tijdig, voor 1 april 2013, op had gewezen dat de premiebetalingen buiten de bandbreedte 1:10 vielen. Consument was dan in de gelegenheid geweest om voor 1 april 2013, conform de motie Knops, een aanvraag te doen voor een nieuwe KEW. Nu dit, als gevolg van het nalaten van De Hypotheekshop, voor Consument niet (meer) mogelijk is, dient De Hypotheekshop het nadeel, dat Consument dientengevolge lijdt, te vergoeden.

- 4.5 Voor zover De Hypotheekshop stelt dat zij niet op de hoogte was van de centrale mailing, merkt de Commissie op dat de centrale organisatie in haar mail van 22 juni 2015 heeft aangegeven, en door De Hypotheekshop niet betwist, dat zij, alvorens zij tot de mailing overging, al haar kantoren, waaronder De Hypotheekshop, heeft geïnformeerd over het gegeven dat zij brieven aan klanten zou versturen. Hierbij is een kopie van de brief aan De Hypotheekshop toegestuurd. Van dit gegeven moet dus worden uitgegaan. De Commissie kan de stelling van De Hypotheekshop dan ook niet volgen.
- 4.6 De conclusie is dat De Hypotheekshop in deze tekort is geschoten en dan ook gehouden is het door Consument als gevolg daarvan geleden financiële nadeel te vergoeden.
- 4.7 De Commissie merkt vervolgens op dat het voor haar onmogelijk is om een inschatting te maken van het eventueel door Consument geleden nadeel. Zij zal zich in deze dan ook niet uitlaten over de hoogte van het door Consument geleden nadeel, doch enkel over de eventuele aansprakelijkheid van De Hypotheekshop. Het is vervolgens aan partijen om de schade vast te stellen. In die zin wordt dus op de vordering beslist.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat De Hypotheekshop binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, met Consument in overleg treedt over de vaststelling van de schade.

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.