

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-345 d.d.
24 november 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

Klacht tegen tussenpersoon. Consument stelt dat er een ander product tot stand is gekomen dan door de tussenpersoon is geadviseerd en dat de tussenpersoon bovendien heeft nagelaten hem te informeren over de waardeopbouw in de door hem gesloten verzekering. De Commissie overweegt dat niet is komen vast te staan dat hetgeen door de tussenpersoon is geadviseerd anders is dan hetgeen door haar is gerealiseerd. De tussenpersoon is evenwel tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument door niet te onderkennen dat de offerte van de geldverstrekker afweek van hetgeen door haar geadviseerd en gerealiseerd is en dient derhalve één derde deel van de door haar genoten provisie aan Consument te vergoeden. Verder overweegt de Commissie dat de tussenpersoon in het onderhavige geval niet kan worden verweten dat zij Consument niet heeft gewezen op het risico dat de betreffende deellening niet geheel kon worden afgelost met de opbrengst uit de verzekering. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Z.L.N.F. B.V., gevestigd te Valkenswaard, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 21 januari 2015.
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op enig moment heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend in verband met het verkrijgen van een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening').
- 3.2. Aangeslotene heeft op 14 maart 2005 een hypotheekofferte aangevraagd bij Obvion N.V. (hierna: 'Obvion'). In het aanvraagformulier is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Lening	:01	
Hypotheekbedrag, Gewenst		468000.00
(...)		
Leningdeel	:01	
(...)		
Deelbedrag		93000.00
Aflossingsvorm		10 Beleggingshypotheek
(...)		
Leningdeel	:02	
(...)		
Deelbedrag		375000.00
Aflossingsvorm		05 Aflossingsvrij”

- 3.3. Op 7 april 2005 heeft Consument een aanvraagformulier voor een zogenoemd 'LevensPlan+ Risico' (hierna: 'de Verzekering') bij Falcon Leven N.V. (hierna: 'Falcon') ondertekend. In voornoemd aanvraagformulier is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Uitkeringen

a. Voorbeeldkapitaal op gewenste einddatum

LevensPlan+

€ 3.444 ----- op basis van

(...)

maatschappijgarantie (het Doelrendement Depot: Evenwichtig)

(...)

b. Gewenste overlijdensdekking(en) verzekerde I

Kapitaal € 86.250

(...)

lineair dalend

dalend tot € 0 ----- bereikt na 20 jaar

(...)

Premiegegevens

€ 32. ----- per (...) maand

(...)

Ondertekening

(...)

Tevens verklaart (verklaren) ondergetekende(n) zich akkoord met de op de verzekering van toepassing zijnde voorwaarden en kennis genomen te hebben van de bij de offerte verstrekte financiële bijsluiter.”

- 3.4. In de offerte van 7 april 2005 met betrekking tot de Verzekering is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voorbeeldkapitaal op gewenste einddatum

Bij in leven zijn van de verzekerde bedraagt op 23 juni 2032 het voorbeeldkapitaal van uw LevensPlan+ op basis van het bruto rendement van 4,00% : € 3.409

Uitkering(en) na overlijden

Na overlijden van de verzekerde vóór 1 mei 2006 komt een kapitaal beschikbaar van : € 86.250

Dit kapitaal daalt lineair tot 1 mei 2025 tot : € 0

(...)

Premie

De premie is verschuldigd tot 23 juni 2032 en bedraagt per maand : € 32”

- 3.5. Bij de offerte van de Verzekering is een financiële bijsluiter verstrekt, hierin is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Wat houdt het product LevensPlan+ Risico in?

Het LevensPlan+ Risico is één van de varianten van het LevensPlan+. Het LevensPlan+ is een flexibele levensverzekering op basis van beleggingen. Het LevensPlan+ Risico is geschikt voor u als u alleen een risicodekking nodig heeft.”

- 3.6. In de hypotheekofferte van Obvion N.V. van 14 juni 2005 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Bedrag van de lening volgens bijgevoegde specificatie(s) EUR 468.000,00

(...)

leningdeelnummer [..1..]

Belegging

(...)

5. Leningsbedrag

EUR 93.000,00

(...)

Leningdeelnummer [..2..]

Aflossingsvrije hypotheek

(...)

5. Leningsbedrag

EUR 288.750,00

(...)

leningdeelnummer [..3..]

Levenhypotheek

Bij deze afloswijze betaalt u gedurende de looptijd rente over het bedrag van de lening. Daarnaast betaalt u premie voor de bijbehorende verpande levensverzekering, die bij voldoende rendement voorziet in de (deel)aflossing van het leningdeel op de einddatum en indien meeverzekerd voorziet in (deel)aflossing bij voortijdig overlijden van de verzekerde(n).

(...)

5. Leningsbedrag

EUR 86.250,00

(...)

9b. Aflossing

Levensverzekering bij leningdeelnummer [..3..]

(...)

Polisnummer

[.p1.]

Kapitaal bij leven (o.b.v. 8,0% prognose)

EUR 86.250,00”

- 3.7. In het polisblad van de Verzekering is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“

Polisnummer : [.p1.]

Premies

1) *Prolongatiepremies*

De premie is verschuldigd vanaf 01-07-2005 tot 23-06-2032 en bedraagt momenteel EUR 32,00 per maand.

(...)

Beleggingen

1) *De premie wordt volledig belegd in: Falcon Doelrendement Depot: Evenwichtig.*

(...)

Uitkeringen

Uitkering bij leven

Bij in leven zijn van [consument] op 23-06-2032 kan de waarde van de dan aanwezige units worden uitgekeerd aan de betreffende begunstigde(n) zoals aangegeven op aanhangsel 3.

Uitkering bij overlijden verzekerde I

Het verzekerde kapitaal ad EUR 86.250,00 is verschuldigd na overlijden van [consument] voor 23-06-2032 en wordt uitgekeerd aan de betreffende begunstigde(n) zoals aangegeven in aanhangsel 3.”

3.8. Obvion heeft overeenkomstig voornoemde hypotheekofferte een geldlening aan Consument verstrekt.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 30.191,-.

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

- Er is een ander product tot stand gekomen dan door Aangeslotene geadviseerd. Volgens Consument heeft Aangeslotene een geldlening geadviseerd – en dit is ook zodanig in de offerte van Obvion opgenomen – bestaande uit drie verschillende leningdelen, te weten een aflossingsvrij deel, een ‘beleggingshypotheek’ en een ‘levenhypotheek’. Ter aflossing van laatstgenoemd leningdeel zou een gemengde verzekering worden gesloten met een ruime kapitaalopbouw bij leven. Achteraf is gebleken dat sprake is van een dalende overlijdensrisicoverzekering met een geringe kapitaalopbouw bij leven. Indien Consument op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat er slechts een gering kapitaal bij leven zou worden opgebouwd, had hij niet voor deze hypotheekconstructie met bijbehorende verzekering gekozen. Volgens Consument is er sprake van dwaling en misleiding.
- Aangeslotene heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden door hem niet te informeren over de waardeopbouw in de Verzekering en te waarschuwen voor het substantiële tekort op het moment dat de Verzekering afloopt en de geldlening moet worden afgelost.

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

- Aangeslotene heeft Consument niet onjuist geadviseerd. In de hypotheekaanvraag is – overeenkomstig de wens van Consument – een geldlening aangevraagd voor een bedrag van € 468.000,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 375.000,- en een beleggingsdeel van € 93.000,-. Tevens is er zogenoemd ‘Levenplan+ Risico’ met een risicokapitaal van € 86.250,- en een uitkering op einddatum bij leven van € 3.444,- op

basis van een prognose van 4% bij Falcon aangevraagd en bij Obvion aangemeld, ter dekking van het overlijdensrisico. De door Obvion opgestelde offerte is niet conform de hypotheekaanvraag en de aangemelde verzekering.

- Consument heeft het aanvraagformulier van de Verzekering, waarin voornoemde gegevens staan vermeld, ondertekend. De 'eigenschappen' van de Verzekering worden nogmaals bevestigd in de offerte van de Verzekering alsmede het polisblad.
- Consument diende, mede gelet op het feit dat hij valutahandelaar is, te begrijpen dat met een inleg van € 32,- per maand nimmer een kapitaal van € 86.250,- kon worden opgebouwd.

5. Beoordeling

- 5.1. De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft het feit dat er een ander product tot stand is gekomen dan door Aangeslotene geadviseerd. In tegenstelling tot hetgeen door Aangeslotene medegedeeld en in de offerte vermeld is, is er geen sprake van een gemengde verzekering met een ruime kapitaalopbouw bij leven maar van een dalende overlijdensrisicoverzekering met een geringe kapitaalopbouw bij leven, aldus Consument.
- 5.2. De Commissie stelt vast dat het door Aangeslotene uitgebrachte hypotheekadvies niet, althans niet meer, beschikbaar is. Zij beschikt echter wel over de door Aangeslotene bij Obvion ingediende hypotheekaanvraag alsmede het – door Consument ondertekende – aanvraagformulier voor de Verzekering. In de hypotheekaanvraag is opgenomen dat er een geldlening werd aangevraagd met een hoofdsom van € 468.000,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 375.000,- en een beleggingsdeel van € 93.000,-. Het aanvraagformulier voor de Verzekering ziet op een dalende overlijdensrisicoverzekering en een voorbeeldkapitaalopbouw bij leven van € 3.444,-. Naar het oordeel van de Commissie mag redelijkerwijs worden aangenomen dat het door Aangeslotene uitgebrachte hypotheekadvies overeenstemt met de door haar ingediende aanvraagformulieren, zodat niet is komen vast te staan dat hetgeen door Aangeslotene is geadviseerd anders is dan hetgeen door haar is gerealiseerd. De stelling van Consument dat er sprake is van dwaling en misleiding kan – nog daargelaten dat hij deze stelling onvoldoende heeft onderbouwd – dan ook niet slagen. De door Consument ter zitting ten gehore gebrachte geluidsopname maakt bovenstaande niet anders, omdat daaruit – anders dan Consument meent – niet valt op te maken dat Aangeslotene heeft erkend dat zij Consument onjuist heeft geadviseerd.
- 5.3. De Commissie stelt voorts vast dat Obvion kennelijk – hierover is geen documentatie beschikbaar – de aanvraag niet in de door Aangeslotene opgestelde vorm heeft willen accepteren en de eis heeft gesteld dat het aflossingsvrije deel zou worden gesplitst in enerzijds een aflossingsvrij deel en anderzijds een 'levenhypotheek'. Ten aanzien van de 'levenhypotheek' is in de offerte vermeld dat (deel)aflossing van dit leningdeel zal geschieden middels een verpande levensverzekering, waarbij wordt verwezen naar een verzekering bij Falcon met polisnummer [.p.l.] en waarbij melding wordt gemaakt van een kapitaal bij leven op basis van 8,0% prognose van € 86.250,-. Uit het voorgaande kan worden afgeleid dat de beschrijving in de offerte niet in overeenstemming is met hetgeen door Aangeslotene geadviseerd en gerealiseerd is.

- 5.4. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument door niet te onderkennen dat de offerte van Obvion afweek van hetgeen door haar geadviseerd en gerealiseerd is. Zij is echter van oordeel dat Consument in dit geval geen aanspraak kan maken op vergoeding van de door hem gestelde schade. Hierbij acht de Commissie van belang dat Consument – onder meer door ondertekening van het aanvraagformulier en kennisneming van de financiële bijsluiter – wordt geacht op de hoogte te zijn geweest van het feit dat de door hem gesloten Verzekering een overlijdensrisicoverzekering betrof met een geringe opbouw bij leven, hetgeen overigens ook in overeenstemming was met de (oorspronkelijke) wens van Consument en hetgeen door Aangeslotene is aangevraagd. Bovendien gaat Consument eraan voorbij dat, indien hij voor een product met aanzienlijk hogere kapitaalopbouw had geopteerd, zoals hij kennelijk thans betoogt, hij een veel hogere premie had moeten betalen, welke hij nu heeft kunnen besparen. Het is niet aannemelijk dat Consument daarvoor heeft willen kiezen. Omdat Aangeslotene evenwel is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument door niet te onderkennen dat de offerte van Obvion afweek van hetgeen door haar geadviseerd en gerealiseerd is, oordeelt de Commissie – alle omstandigheden meewegend – naar billijkheid dat Aangeslotene één derde deel van de door haar genoten provisie aan Consument dient te vergoeden.
- 5.5. Ten aanzien van de stelling van Consument dat Aangeslotene bovendien haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden door hem niet te informeren over de waardeopbouw in de Verzekering en te waarschuwen voor het substantiële tekort op het moment dat de Verzekering afloopt en de geldlening moet worden afgelost, overweegt de Commissie als volgt. Zoals hiervoor reeds overwogen wordt Consument geacht op de hoogte te zijn geweest van het feit dat er sprake was van een overlijdensrisicoverzekering met een geringe opbouw bij leven, welke onvoldoende zou zijn om de betreffende deellening (gedeeltelijk) af te lossen. Bij het voorgaande komt nog hetgeen in rechtsoverweging 5.3. is vermeld. De splitsing op verzoek van Obvion van het aflossingsvrije deel maakt niet dat op de einddatum een andere situatie ontstaat dan beoogd, derhalve niet een niet-beoogd “substantieel tekort”. In het onderhavige geval kan Aangeslotene dan ook niet worden verweten dat zij Consument niet heeft gewezen op het risico dat de betreffende deellening niet geheel kon worden afgelost met de opbrengst uit de Verzekering.
- 5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 5.7. 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 bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt één derde deel van de door haar genoten provisie te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld