

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-392 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : S-Fin & Myburgh, gevestigd te Duiven, verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 16 december 2015
Aard uitspraak : niet bindend advies

Samenvatting

In deze zaak gaat het om de vraag of de Tussenpersoon tekort is geschoten in de zorgplicht. Dit zou zich uiten in het late doorsturen van de offertes, het aanvragen van 1 offerte per keer en het niet nakomen van de gemaakte afspraken. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een tekortkoming van de Tussenpersoon. De verklaring van de vertraging van het late doorsturen van de offertes is niet duidelijk, maar uit niets blijkt dat Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden. De wens van Consument om de gelden uit de beleggingsverzekering vrij te laten komen teneinde schulden af te kunnen lossen, kon niet worden ingewilligd. Dit valt de Tussenpersoon eveneens niet te verwijten, nu niet uit de e-mailcorrespondentie blijkt dat zij een toezegging heeft gedaan dat deze optie wel mogelijk bleek. De slotsom is dat de gemaakte verwijten aan het adres van de Tussenpersoon niet aannemelijk zijn geworden en evenmin de gestelde schade is aangetoond.

1. 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 (een deel van) de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Tussenpersoon;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon en van diens beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar BAVAM;
- de repliek van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 oktober 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 via de Tussenpersoon een hypothecaire lening met daaraan verpand een beleggingsverzekering bij ASR afgesloten. De rentevast periode eindigde op 1 mei 2012. Oversluiten kon kosteloos tot 1 mei 2013. Consument heeft eveneens via de Tussenpersoon een consumptief krediet afgesloten bij ABN AMRO.

- 2.2 Op 23 januari 2012 heeft Consument een gesprek gehad met de Tussenpersoon waarbij onder meer Consument de wens heeft uitgesproken om de verpande beleggingsverzekering af te kopen en de gelden te gebruiken ter aflossing van zijn schulden. Het oversluiten van de hypothecaire lening is ook ter sprake geweest.
- 2.3 Begin april 2012 heeft Consument via de Tussenpersoon een nieuw rentevoorstel ontvangen van ASR. Het aanbod was een rentevast periode van 6 jaar tegen 5,6% rente.
- 2.4 Op 15 november 2012 is de BKR registratie van de echtgenote van Consument verwijderd. Dit heeft Consument doorgegeven aan de Tussenpersoon.
- 2.5 Op 16 november 2012 heeft de Tussenpersoon aan Consument om een werkgeversverklaring verzocht. Consument heeft deze op 25 november 2012 toegestuurd. Consument heeft op 29 november 2012 gevraagd naar de stand van zaken. En tevens verzocht om een offerte op te laten stellen door Aegon.
- 2.6 Op 19 december 2012 heeft de Tussenpersoon Consument bericht dat, in verband met de drukte bij de banken, de offerte van Aegon op zich liet wachten.
- 2.7 Op 1 februari 2013 ontving Consument een offerte van Aegon welke die weken geldig was en gedateerd was op 16 januari 2013. Consument heeft de offerte getekend. In deze offerte werd een rentepercentage van 4,65 gehanteerd maar waren ook een aantal voorbehouden opgenomen voor het uitkeren van het aandelendepot, waaronder de voorwaarde dat de waarde van de woning hoger is dan de openstaande hypotheekschuld. De waarde van de woning zou echter lager liggen dan de hypotheekschuld zodat Aegon niet bereid was de gevraagde hypothecaire lening aan Consument te verstrekken. Consument wenste hierop een nieuwe offerte van ASR.
- 2.8 Op 6 mei 2013 ontving Consument via de Tussenpersoon een offerte van ASR die gedateerd was op 15 maart 2013. Hierin was aanvankelijk niet duidelijk of het aandelendepot afgelost moest worden op de hypothecaire lening of dat de gelden vrij zouden komen. ASR heeft eind april/begin mei 2013 aan de Tussenpersoon aangegeven dat het aandelendepot uitgekeerd kon worden aan Consument, mits de waarde van het huis en het inkomen van Consument voldoende waren.
- 2.9 Aangezien Consument per 1 september 2013 zijn baan heeft verloren, kon het inkomen niet gegarandeerd worden. De hypothecaire lening kon bij ASR wel worden afgesloten, maar onder de voorwaarde dat het aandelendepot werd afgelost op de hypothecaire lening. Consument heeft de offerte van ASR niet geaccepteerd.
- 2.10 De onder 2.8 genoemde offerte van 15 maart 2013 was inmiddels verlopen zodat Consument op 12 juni 2013 een nieuwe offerte heeft ontvangen van ASR via de Tussenpersoon. Het aandelendepot zou vrijkomen, met als voorbehoud dat de waarde van de woning voldoende was alsmede het inkomen van Consument.

- 2.11 Consument heeft op zeker moment afgezien van aanvaarding van deze offerte. De woning, die tevens te koop is aangeboden (geweest) is niet verkocht.
- 2.12 Consument heeft op 19 november 2014 een aansprakelijkstelling gestuurd naar de Tussenpersoon. Consument heeft daarin het schadebedrag vastgesteld op € 31.009,11. De Tussenpersoon heeft de aansprakelijkstelling doorgestuurd naar diens beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar BAVAM.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag door hem in het klachtformulier begroot op € 24.892,50, vermeerderd met de wettelijke rente.

3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- De Tussenpersoon heeft niet juist en adequaat gehandeld waardoor Consument schade heeft geleden.
- De intentie tijdens het eerste gesprek op 23 januari 2012 met de Tussenpersoon was het naderende einde van de rentevast periode. Er is niet gesproken over het afsluiten van een hypothecaire lening met NHG. Dit was ook niet de wens van Consument.
- Consument heeft meerdere malen aangegeven dat hij wenste dat het aandelendepot na oversluiten vrij zou komen. Hij heeft in de loop der tijd meerdere offertes gekregen waarbij het door hem gewenste vrijkomen van het aandelendepot niet mogelijk was.
- Dat ASR het aandelendepot wilde gebruiken om deze in mindering te brengen op de hypothecaire geldlening is niet onderbouwd. Als de opbrengst was uitgekeerd aan Consument had hij de achterstallige rekeningen kunnen betalen of het consumptief krediet kunnen verlagen. Dit is niet gebeurd en hierdoor heeft Consument schade geleden.
- De Tussenpersoon heeft slechts één offerte tegelijk aangevraagd. Indien de Tussenpersoon meerdere offertes tegelijk had aangevraagd, had Consument de mogelijkheid om te kiezen. Deze mogelijkheid is hem nu ontnomen.
- De Tussenpersoon heeft destijds geen taxatie laten uitvoeren waaruit zou blijken dat de waarde van de woning lager lag dan de hypothecaire lening in verband met de NHG. Op 19 februari 2013 heeft Consument aan de Tussenpersoon gevraagd wanneer de taxatie zou plaatsvinden. Dit was tijdelijk 'on hold' gezet. Consument begrijpt dan ook niet waar de Tussenpersoon de stelling op baseert dat de waarde van de woning lager zou zijn dan de hypothecaire geldlening.
- Het traject heeft erg lang geduurd en Consument uiteindelijk niets opgeleverd. Hij heeft nu een hogere rente dan aanvankelijk in de offerte van Aegon was aangeboden.

3.3 Verweer van de Tussenpersoon en BAVAM

- De rentevast periode is in het eerste gesprek niet aan de orde gekomen. De Tussenpersoon adviseerde de beleggingsverzekering om te zetten naar een bankspaarhypothek met mogelijk NHG, zodat het aandelendepot vrij zou komen. Doel van deze constructie was het creëren van zekerheid op de lange termijn.

De Tussenpersoon heeft echter nimmer gegarandeerd dat het aandelendepot vrij zou komen.

- Bij zowel ASR als Aegon bleek niet mogelijk dat het aandelendepot werd vrij gegeven, gezien de waarde van het huis en het inkomen van Consument. Dit is Consument meegedeeld. Deze partijen konden het beste aanbod geven in de markt. Indien het bij die partijen niet zou lukken, dan ook niet bij andere geldschieters. Consument heeft zelf ervoor gekozen om de beleggingshypotheek niet om te laten zetten.
- De Tussenpersoon heeft bij twee makelaars de waarde van het huis van Consument nagevraagd die de lage waarde van het huis bevestigden.
- Het boetevrij omzetten van beleggingshypotheek naar een annuïteitenhypotheek is binnen ASR nog steeds mogelijk.

4. Beoordeling

- 4.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de Tussenpersoon tekort is geschoten in de zorgplicht. Dit zou zich uiten in het late doorsturen van de offertes, het aanvragen van 1 offerte per keer en het niet nakomen van de gemaakte afspraken. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een tekortkoming van de Tussenpersoon. Hieronder legt zij uit waarom. Gezien het feit dat er geen stukken voorhanden zijn van de bespreking van 23 januari 2012, gaat de Commissie uit van de stukken in het dossier.
- 4.2 De Tussenpersoon heeft op het moment dat duidelijk werd dat de negatieve BKR registratie van de echtgenote verwijderd was, een offerte bij ASR aangevraagd voor het oversluiten van de hypothecaire lening. Dit was zo afgesproken tussen partijen. De ter zitting zijdelings opgeworpen stelling van de echtgenote van Consument dat de Tussenpersoon een offerte had kunnen aanvragen slechts op naam van Consument gaat niet op, omdat het hoogst onwaarschijnlijk is dat een hypothecaire lening aan alleen Consument – dus zonder zijn echtgenote – mogelijk was geweest.
- 4.3 Van de Tussenpersoon mocht worden verwacht dat zij na mededeling van de verwijdering van de BKR notering met bekwame spoed een offerte zou aanvragen. Uit de e-mailcorrespondentie tussen Consument en de Tussenpersoon blijkt dat Consument op 29 november 2012 de bevestiging van de verwijdering van de negatieve BKR registratie heeft doorgegeven aan de Tussenpersoon. Op 29 november en 7 december 2012 bevestigde de Tussenpersoon aan Consument per e-mail dat de aanvraag was uitgezet en dat de offerte, in verband met drukte bij de banken, pas rond de Kerst zou zijn. Aldus heeft de Tussenpersoon gedaan, wat redelijkerwijs van haar verwacht mocht worden. De Commissie benadrukt hierbij dat het gegeven dat de banken destijds vanwege drukte voor vertraging hebben gezorgd erg vervelend voor Consument was, doch dat dit niet te verwijten valt aan de Tussenpersoon.
- 4.4 De Tussenpersoon heeft de offerte van ASR op 15 maart 2013 ontvangen en op 6 mei 2013 doorgestuurd aan Consument. De verklaring voor deze vertraging is niet duidelijk, maar uit niets blijkt dat Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden.

De Commissie kan de enkele stelling van Consument, dat de offertes geantedateerd waren, niet duiden. Zelfs als daarvan sprake zou zijn, valt niet in te zien dat de Tussenpersoon daarvan een verwijt te maken is, terwijl deze er ook op heeft gewezen dat Consument de offerte na het verstrijken van de gestelde termijn had kunnen aanvaarden en ondertekenen. Consument was het echter niet eens met de inhoud van de offerte en het is aannemelijk dat hij om die reden de hypothecaire lening niet heeft laten oversluiten.

- 4.5 Het is niet aannemelijk dat het enkele feit dat de offerte bij één geldverstrekker is aangevraagd tot schade heeft geleid bij Consument. Uit de e-mailcorrespondentie blijkt dat de Tussenpersoon had aangegeven dat het moeilijk zou worden om een offerte te krijgen die zou voldoen aan de wensen van Consument (vrijkomen van het aandelendepot). Bovendien merkt de Commissie op dat niet is voldaan aan de voorwaarden zoals deze waren opgenomen in de offertes (namelijk de inkomenseis en de woningwaarde) van de kredietverstrekkers.
- 4.6 De wens van Consument om de gelden uit de beleggingsverzekering vrij te laten komen teneinde schulden af te kunnen lossen, kon niet worden ingewilligd. Dit valt de Tussenpersoon eveneens niet te verwijten, nu niet uit de e-mailcorrespondentie blijkt dat zij een toezegging heeft gedaan dat deze optie wel mogelijk bleek. Hiervoor diende eerst schriftelijke toestemming te komen van ASR dan wel Aegon. Dat beide kredietverstrekkers hiervoor geen toestemming hebben gegeven, kan niet voor rekening van de Tussenpersoon komen. Het is overigens niet ongebruikelijk dat een hypotheekverstrekker bij een slechte inkomens- en financieringspositie (waarde woning) van de potentiële aanvrager aanvullende zekerheden (bestemming opbrengst aandelen ter aflossing van het hypothecair krediet) verlangt. Het vrijkomen van het aandelendepot lijkt een te hoge en niet te vervullen verwachting van Consument te zijn geweest.
- 4.7 De Tussenpersoon heeft navraag gedaan bij twee makelaars wat betreft de waarde van de woning. Op basis daarvan heeft de Tussenpersoon de afweging gemaakt. Anders dan Consument meent, lag het op de weg van Consument om aan te tonen - bijvoorbeeld aan de hand van een actuele WOZ waardering – dat de woning niet “onder water” lag. De bewijslast ligt niet bij de Tussenpersoon.
- 4.8 De slotsom is dat de gemaakte verwijten aan het adres van de Tussenpersoon niet aannemelijk zijn geworden en evenmin de gestelde schade is aangetoond. De vordering van Consument zal worden afgewezen. Aan verdere bespreking van de deelvorderingen komt de Commissie niet toe. Zoals de Commissie tijdens de zitting heeft aangegeven komt overigens de immateriële schade gezien de aard van de vordering niet voor vergoeding in aanmerking.

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.