

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-026 d.d.

14 januari 2016

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. L.B. Lauwaars, leden en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft de aanvraag voor een levensverzekering van Consument - op verzoek van de levensverzekeraar - van een failliete tussenpersoon overgenomen. Consument stelt zich op het standpunt dat Aangeslotene daarbij als haar adviseur is opgetreden, dan wel dat zij heeft mogen begrijpen dat Aangeslotene in die hoedanigheid voor haar optrad, en dat Aangeslotene daarbij toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht jegens Consument doordat de verzekering niet voldeed aan de door de hypotheekverstrekker gestelde eis omtrent het garanti kapitaal. De Commissie overweegt ter zake van de hoedanigheid waarin Aangeslotene bij de aanvraag voor de verzekering is opgetreden dat van een optreden van Aangeslotene als adviseur van Consument geen sprake is. Ter zake van het verwijt dat Aangeslotene nadat haar bekend was dat de verzekering niet voldeed aan de door de hypotheekverstrekker gestelde eis omtrent het garanti kapitaal, onvoldoende heeft meegedacht over een oplossing voor het ontstane probleem, dan wel haar onjuist heeft geadviseerd is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in de gegeven omstandigheden en met name gelet op de ernst van de mogelijke gevolgen van het conflict met de hypotheekverstrekker niet heeft kunnen volstaan met de door haar gedane waarschuwingen. Het lag onder de gegeven omstandigheden wel op haar weg Consument in ieder geval expliciet mede te delen dat zij haar niet zou adviseren en dat, indien Consument op dit punt advies wenste, zij zich tot een andere adviseur diende te wenden. Door dit na te laten is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht jegens Consument. De Commissie is evenwel van oordeel dat Consument als gevolg van het handelen van Aangeslotene geen schade heeft geleden, zodat de vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Jura Finance B.V. (voorheen genaamd Van Wankum & De Vries Assurantiën), gevestigd te Drachten, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 22 oktober 2014;
- het door Consument ondertekende klachtformulier, ingekomen 3 november 2014;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 1 maart 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;

- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Bank of Scotland met daaraan gekoppeld een bij Allianz afgesloten levensverzekering. Het doelkapitaal van deze levensverzekering was € 160.000,- en er was sprake van een uitkering bij overlijden van € 100.000,-.
- 2.2 Op 11 januari 2012 heeft de toenmalige tussenpersoon van Consument, Pensioenplanner B.V., ter vervanging van de bij Allianz gesloten levensverzekering, een offerte aangevraagd en ontvangen voor een garanti kapitaalverzekering (hierna: de verzekering) bij Goudse Levensverzekering N.V. (hierna: de Goudse). In de offerte die de Goudse aan Consument heeft verstrekt was sprake van een doelkapitaal van circa € 100.000,- en van een garanti kapitaal van € 80.957,- bij in leven zijn op de einddatum van deze verzekering. De te betalen premie bedroeg € 248,96 per maand.
- 2.3 Bank of Scotland heeft Consument bij brief van 19 juni 2012 het volgende medegedeeld:
“Op 12 december 2005 heeft u een hypotheek bij Bank of Scotland afgesloten. Bij het aangaan van de hypotheek zijn wij overeengekomen dat u een aflossingsvrij leningdeel heeft (..) en een spaarhypotheek heeft (..). Aan de spaarhypotheek zou een Allianz spaarverzekering (..) verpand moeten worden.

De spaarverzekering van Allianz dient tot aflossing van uw leningdeel (..) ter hoogte van € 160.000,- op einddatum van 1 december 2035.

Onlangs hebben wij geconstateerd dat uw Allianz spaarverzekering (..) geen waarde meer opbouwt voor de aflossing (..) Hierdoor is uw hypotheek feitelijk geheel aflossingsvrij. (..)

Wij verzoeken u telefonisch contact met ons op te nemen.”

- 2.4 Na ontvangst van deze brief heeft Consument contact opgenomen met de Goudse. Van haar vernam Consument dat Pensioenplanner B.V. failliet is gegaan. Voorts bleek haar toen dat de aanvraag voor de verzekering en de door de Goudse verstrekte offerte in het ongereede waren geraakt. De Goudse heeft Aangeslotene vervolgens verzocht de aanvraag voor de verzekering over te nemen.

- 2.5 De Goudse heeft Aangeslotene op 19 juli 2012 de oude offerte en een aangepaste versie van die offerte toegestuurd. De aangepaste offerte was ongeveer gelijk aan de eerdere offerte, behoudens de datum. In deze aangepaste offerte is sprake van een doelkapitaal van circa € 100.000,- en van een garanti kapitaal van € 81.228,- bij een looptijd van ruim 20 jaar. De te betalen premie bedroeg € 254,20 per maand. Na ontvangst van de offertes is Aangeslotene bij Consument op bezoek gegaan, alwaar hij de offertes met Consument heeft doorgenomen.
- 2.6 Nadat de verzekering bij de Goudse door tussenkomst van Aangeslotene per 25 juli 2012 alsnog tot stand is gekomen, is deze ter verpanding aangeboden aan Bank of Scotland. Bank of Scotland heeft Consument toen medegedeeld dat de dekking niet voldeed aan de door haar gestelde eis dat het op te bouwen kapitaal minimaal € 142.500,- diende te zijn.
- 2.7 Aangeslotene heeft vervolgens op 14 november 2012 een nieuwe offerte bij de Goudse opgevraagd, inhoudende een wijziging van het doelkapitaal naar € 176.194,- en een garanti kapitaal van € 142.501,- . De te betalen premie voor deze aangepaste verzekering zou € 427,05 per maand bedragen.
- 2.8 Consument heeft deze nieuwe offerte niet geaccepteerd. Zij heeft Aangeslotene gevraagd om met een passende oplossing te komen zodat het doelkapitaal bereikt zou worden. Consument weigerde meer premie te gaan betalen dan zij op dat moment deed. Aangeslotene heeft Consument vervolgens bij e-mailbericht van 21 augustus 2013 nogmaals gewaarschuwd dat het doelkapitaal verhoogd moest worden naar € 142.500,- omdat Bank of Scotland anders een deel van de lening om zou zetten naar een deel met annuïtaire aflossing. Hierop heeft Consument Aangeslotene bij e-mailbericht van 25 augustus 2013 medegedeeld dat zij Aangeslotene aansprakelijk zou stellen indien Bank of Scotland per 1 september 2013 zonder haar toestemming een deel van de lening annuïtair zou maken. Voorts heeft zij medegedeeld dat zij een maandelijkse verhoging van de premie per direct door de bank zou laten storneren. Hierop heeft Aangeslotene Consument bij e-mailbericht van 26 augustus 2013 bericht dat het laten storneren van incasso's niets oplost en haar nogmaals uitgelegd dat Bank of Scotland het recht heeft leningdelen aan te passen of bij niet volledige betaling de lening geheel op te eisen. Consument heeft hierop bij e-mailbericht van dezelfde datum gereageerd en Aangeslotene medegedeeld dat zij de maandelijkse premie dan maar voor Consument moet aanvullen. Hierop heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat het erop lijkt dat zij er niet uitkomen en Consument verwezen naar Kifid.
- 2.9 Bank of Scotland heeft eind 2013 de hypothecaire geldlening - voor het deel van € 160.000,- - omgezet naar een annuïtaire geldlening omdat de door haar vereiste verzekering met voldoende dekking nog steeds ontbrak. Hierdoor gingen de hypotheeklasten voor Consument omhoog. Consument heeft een losse overlijdensrisicoverzekering gesloten.

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de door haar geleden schade - door haar begroot op totaal € 25.000,- - vergoedt. De schade bestaat volgens Consument uit:

- (1) het verschil tussen de premie die Consument in de nieuwe offerte voor de verzekering in rekening werd gebracht en de premie die Consument bij een spaarproduct betaald zou hebben. Dit verschil (€ 60,- per maand) bedraagt over de looptijd van de verzekering ongeveer € 22.000,-;
- (2) de afkoopkosten van de verzekering (€ 1.518,-); en
- (3) de kosten van het hersteladvies (ad € 1.500,-).

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. Aangeslotene heeft ten onrechte op basis van de door Pensioenplanner B.V. verstrekte gegevens een verzekering bij de Goudse voor Consument afgesloten met een te laag verzekerd kapitaal. Consument stelt dat zij heeft mogen begrijpen dat Aangeslotene de portefeuille had overgenomen van Pensioenplanner B.V. en optrad als haar adviseur. Pensioenplanner B.V. en haar voorgangster waren immers ook adviseurs. Het feit dat er al een advies van Pensioenplanner B.V. lag op basis waarvan de offerte is uitgebracht maakt niet dat Aangeslotene niet in de adviesrol optrad. Aangeslotene heeft Consument nimmer gewezen op het feit dat zij geen advies gaf. Consument had ook nimmer aanleiding om in vervolg op het eerdere gegeven advies uit zichzelf om meer advies te vragen of te twijfelen aan het eerdere advies.

Daarnaast verwijt Consument Aangeslotene dat zij niet heeft willen meedenken over een mogelijke oplossing, dan wel Consument onjuist heeft geadviseerd nadat haar bekend was dat de verzekering niet voldeed aan de door Bank of Scotland gestelde eis dat het garanti kapitaal minimaal € 142.500,- diende te bedragen. Aangeslotene had Consument moeten wijzen op de mogelijkheid de hypotheek om te zetten naar een spaarhypotheek.

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument verwijt Aangeslotene in de eerste plaats dat zij bij het afsluiten van de verzekering bij de Goudse toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht. Consument stelt zich daarbij op het standpunt dat Aangeslotene als haar adviseur is opgetreden, dan wel dat zij heeft mogen begrijpen dat Aangeslotene in die hoedanigheid voor haar optrad en dat Aangeslotene ten onrechte op basis van de door Pensioenplanner B.V. verstrekte gegevens de verzekering voor Consument heeft afgesloten met een te laag verzekerd kapitaal.

Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij uitsluitend als bemiddelaar ter zake van de verzekering is opgetreden. In dat kader heeft zij ter zitting toegelicht dat zij door de Goudse is gebeld met het verzoek de door Pensioenplanner B.V. gedane aanvraag voor de verzekering, die door de Goudse was aangepast aan de nieuwe datum, met Consument te bespreken, te laten ondertekenen en in te dienen.

Reden hiervoor was dat Pensioenplanner B.V. failliet was gegaan en Consument de verzekering nu zelf wilde afsluiten, maar dat dat niet mogelijk was gezien het feit dat de Goudse een intermediairmaatschappij is. Voorts heeft Aangeslotene aangevoerd dat zij tijdens het gesprek met Consument uitdrukkelijk heeft medegedeeld dat zij slechts de aanvraag, zoals die reeds door Pensioenplanner B.V. was ingediend, zou doorzetten bij de Goudse, maar verder geen adviserende rol zou hebben. Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij aan al haar verplichtingen jegens Consument heeft voldaan door de iets aangepaste versie van de offerte die eerder aan Pensioenplanner B.V. was uitgebracht, te vergelijken met de aanvraag van Pensioenplanner B.V. en vervolgens, toen deze daarmee in overeenstemming was, aan Consument voor te leggen en na ondertekening in te dienen bij de Goudse.

- 4.2 De Commissie overweegt ter zake van de hoedanigheid waarin Aangeslotene bij de aanvraag voor de verzekering is opgetreden als volgt. Tussen partijen staat vast dat Pensioenplanner B.V. op 11 januari 2012 voor Consument een offerte bij de Goudse voor de verzekering heeft aangevraagd en die vervolgens ook heeft ontvangen. Verder staat tussen partijen vast dat de aanvraag voor de verzekering in het ongereede is geraakt en dat de Goudse Aangeslotene vervolgens heeft verzocht de aanvraag over te nemen. Uit de overgelegde stukken volgt dat met de aangepaste aanvraag werd voortgeborduurd op het eerdere advies dat Consument met Pensioenplanner B.V. had besproken. Gesteld noch gebleken is dat Aangeslotene bekend was met de hypotheekconstructie van Consument of de aanleiding voor of achtergrond van de aanvraag voor een gewijzigde verzekering. Dit moet Consument ook duidelijk zijn geweest, nu gesteld noch gebleken is dat Consument met Aangeslotene over deze onderwerpen heeft gesproken en Aangeslotene onbetwist heeft gesteld dat zij niet meer heeft gedaan dan de offerte met Consument doornemen, laten ondertekenen en indienen. Aldus moet ervan worden uitgegaan dat bij de totstandkoming van de verzekering ook feitelijk geen sprake is geweest van enige advisering door Aangeslotene. De slotsom is dan dat Aangeslotene slechts door de Goudse is benaderd om de aanvraag over te nemen omdat Consument eigenlijk zelfstandig de met Pensioenplanner B.V. besproken verzekering wilde sluiten bij de Goudse op basis van de oude aanvraag, hetgeen niet mogelijk was omdat de Goudse een intermediairmaatschappij is. Van een optreden van Aangeslotene als adviseur van Consument is dan geen sprake. Dit onderdeel van de klacht treft derhalve geen doel.
- 4.3 Consument verwijt Aangeslotene voorts dat zij, nadat haar bekend was dat de verzekering niet voldeed aan de door Bank of Scotland gestelde eis dat het garanti kapitaal minimaal € 142.500,- diende te bedragen, onvoldoende heeft meegedacht over een oplossing voor het ontstane probleem, dan wel haar onjuist heeft geadviseerd. Aangeslotene heeft dit betwist en heeft zich op het standpunt gesteld dat zij aan de op haar rustende zorgplicht heeft voldaan door Consument meermalen te waarschuwen voor het feit dat bij het niet verhogen van het doelkapitaal Bank of Scotland over zou kunnen gaan tot omzetting van een deel van de lening naar een annuïtaire geldlening.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene in de gegeven omstandigheden en met name gelet op de ernst van de mogelijke gevolgen van het conflict met de Bank of Scotland niet heeft kunnen volstaan met deze enkele waarschuwingen. Hoewel de Commissie kan begrijpen dat Aangeslotene Consument, gezien de toonzetting van haar e-mailberichten aan Aangeslotene, op dit punt niet wilde adviseren, lag het onder de gegeven omstandigheden wel op haar weg Consument in ieder geval expliciet mede te delen dat zij haar niet zou adviseren en dat, indien Consument op dit punt advies wenste, zij zich tot een andere adviseur diende te wenden. Door dit na te laten is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht jegens Consument.
- 4.5 De vraag die vervolgens ter beantwoording voor ligt, is of Consument als gevolg van het handelen van Aangeslotene schade heeft geleden. Daartoe moet een vergelijking worden gemaakt tussen de situatie waarin Consument zich nu bevindt en de situatie waarin zij zich zou hebben bevonden indien Aangeslotene niet zou zijn tekortgeschoten. Anders gezegd, moet de vraag beantwoord worden of zij beter af zou zijn geweest indien Aangeslotene uitdrukkelijk gezegd zou hebben dat zij Consument niet zou adviseren en dat, indien Consument op dit punt advies wenste, zij zich tot een andere adviseur diende te wenden.
- 4.6 De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Consument is bij haar schadeberekening uitgegaan van de veronderstelling dat zij bij een juiste advisering haar hypotheek zou hebben omgezet in een spaarhypotheek. Uit de door de gemachtigde van Consument overgelegde schadeberekening en zijn ter zitting hieromtrent gedane mededeling volgt dat de premie die dan verschuldigd zou zijn geweest over de looptijd van de verzekering gemiddeld € 60,- lager zou zijn geweest dan de premie die Consument verschuldigd was voor de (aan de gestelde eis omtrent het garanti kapitaal) aangepaste verzekering (te weten € 427,05). De Commissie is evenwel van oordeel dat gelet op haar mededelingen in haar e-mailberichten aan Aangeslotene er van moet worden uitgegaan dat Consument absoluut niet bereid was meer premie te betalen dan zij verschuldigd was voor de verzekering (die € 254,20 bedroeg). Onder die omstandigheden kan niet worden aangenomen dat Consument een advies om de hypotheek om te zetten naar een spaarhypotheek ook daadwerkelijk zou hebben opgevolgd, zodat evenmin kan worden aangenomen dat zij zonder de fout van Aangeslotene beter af zou zijn geweest. Consument heeft verder vergoeding gevorderd van de door haar bij haar nieuwe adviseur gemaakte advieskosten (€ 1.500,-) en van de afkoopkosten van de verzekering (€ 1.815,-). Deze kosten zijn echter evenmin het gevolg van de aan Aangeslotene te verwijten tekortkoming; de kosten van een nieuwe adviseur en de kosten van de afkoop van de verzekering zouden immers ook zijn gemaakt indien Aangeslotene Consument wel naar een andere adviseur zou hebben verwezen.
- 4.7 De slotsom is dat de door Consument beweerdelijk geleden schade niet het gevolg is van een tekortkoming van Aangeslotene. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst bij bindend advies de vordering van Consument 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. 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.