

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-047 (mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 mei 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 27 januari 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens consument door na te laten de verwerking van de verzekeringsaanvraag te volgen en bij eventuele onduidelijkheden of afwijkingen hierover contact op te nemen met verzekeraar. De stelling van adviseur dat sprake was van onduidelijkheid wegens veranderde wet- en regelgeving kan hem niet baten. Adviseur is immers deskundige en behartigt in die hoedanigheid de belangen van consument. De commissie kan niet vaststellen dat adviseur consument deugdelijk geïnformeerd en geadviseerd heeft over het verschil tussen de twee typen producten (banksparen en verzekeren) en de noodzaak om bij het bankspaarproduct een afzonderlijke risicoverzekering af te sluiten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur, inclusief bijlagen; en
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 In 2013 heeft Consument Adviseur benaderd voor advies aangaande zijn hypothecaire lening. Consument had op dat moment een beleggingshypothek en de waardeontwikkeling was niet naar wens. Consument is met Adviseur een vergoeding van EUR 1.600 overeengekomen voor de werkzaamheden van de Adviseur. Consument heeft in dat kader een opdrachtbevestiging ondertekend.
- 2.2 Op 13 maart 2013 heeft Adviseur ten behoeve van Consument een Inkomensanalyse opgemaakt. Daarin is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“U bent momenteel niet voldoende verzekerd tegen de financiële gevolgen bij overlijden.
Uw partner zal niet voldoende besteedbaar inkomen overhouden om de gewenste levensstandaard aan te houden”

Als reden voor de financiële risico's bij overlijden wordt ten aanzien van het overlijden van Consument vermeld dat de oorzaak daarvan gelegen is in “een vrij sobere pensioenregeling”. In het rapport is niets bepaald over de wijze van afdekking van het overlijdensrisico. Ook zijn er geen bedragen genoemd van een minimale noodzakelijke overlijdensrisicodekking (ten behoeve van de hypothecaire lening). Het rapport is op 13 maart 2013 door Consument ondertekend.

- 2.3 Op 13 maart 2013 heeft Consument een ‘Openingsformulier ZekerPlusHypotheek Rekening’ ingevuld en ondertekend. Middels dit formulier is een verzoek gedaan tot een fiscaal geruisloze voortzetting van de tot dan toe bestaande verzekering.

Tevens heeft Consument een ‘aanvraag hypothecaire geldlening – oversluiting’ ondertekend. Uitgangspunten daarbij waren een hypotheekbedrag van EUR 380.600 en een levensverzekering met een verzekerd kapitaal van EUR 216.300 op beide levens. Deze aanvraag is gedateerd op 5 maart 2013.

Delta Lloyd Hypotheken heeft aan Adviseur een offerte verschaft ten behoeve van Consument voor een ‘Solide Koers Hypotheek’. Uitgangspunt in deze offerte was dat de ZekerPlusHypotheek Rekening verpand zou worden aan Delta Lloyd Bank. Doelkapitaal van deze rekening was een bedrag van EUR 45.000. De offerte is op 13 maart 2013 door Consument ondertekend.

- 2.4 Bij brief van 22 maart 2013 heeft Consument van verzekeraar informatie gekregen over het afgesloten product:

“Met plezier laten wij u weten dat wij uw aanvraag voor de Hypotheek SpaarVerzekering accepteren. Daarbij gelden de gegevens op het aanvraagformulier en onze algemene voorwaarden. In deze brief vindt u een overzicht van de gegevens. Verder leest u in deze brief wat u nog moet doen.

[...]

Risicodekking: € 216.300,00 bij overlijden van de verzekerde of eerder overlijden van de medeverzekerde, minimaal 110% van de waarde van de verzekering.”

- 2.5 Per brief van 26 maart 2013 heeft Consument van Delta Lloyd Bank (hierna: ‘bank’) een brief ontvangen waarin hij hartelijk welkom geheten werd als rekeninghouder van Delta Lloyd ZekerPlusHypotheek Rekening. Bij deze brief was een formulier voor een verzoek tot waardeoverdracht gevoegd, hetgeen door Consument is ondertekend en geretourneerd.

- 2.6 Bij brief van 13 mei 2013 is Consument door Delta Lloyd in kennis gesteld van de beëindiging van de oude verzekering.
- 2.7 Op 9 juni 2013 heeft Consument contact gezocht met de Adviseur, omdat zij van bank had vernomen dat de waardeoverdracht nog niet voltooid was. Op 10 juni 2013 ontving Consument van Adviseur een e-mail naar aanleiding van contact tussen Adviseur en verzekeraar over de waardeoverdracht:

“Delta Lloyd heeft verkeerd begrepen wat er afgesloten moest worden. Zij hebben in eerste instantie een HypotheekSpaarVerzekering afgesloten en dat moest een ZekerPlusHypotheek Rekening zijn. Dit is inmiddels gewijzigd en de waarde moet nog doorgestort worden. Hier gaat Delta Lloyd zorg voor dragen, dus de brief kan als ‘niet verzonden’ worden beschouwd. Er moet echter nog wel een losse overlijdensrisicoverzekering afgesloten worden volgens Delta Lloyd, om een bedrag van 45.000 euro af te dekken. Dhr.[X] is vandaag afwezig, maar ik heb hem hierover een mail gestuurd, zodat hij voor jullie kan kijken wat de beste optie is. Bij een HypotheekSpaarVerzekering zit de overlijdensrisicoverzekering er automatisch in en bij een ZekerPlusHypotheek Rekening moet hij apart afgesloten worden.”

In reactie daarop per e-mail van diezelfde datum heeft Consument aan Adviseur laten weten:

“Wij hebben met Dhr.[X] bij het afsluiten van het genoemde product precies doorgenomen wat afgesloten diende te worden en alle formulieren en bevestigingen daarbij doorgenomen en van Dhr.[X] toegelicht gekregen, met daarbij de betreffende maandpremie. Er is toen nog gehamerd op de zorgvuldigheid en what you see is what you get. Hiermee zijn wij akkoord gegaan en dit is als zodanig afgesloten. Wij hebben er geen interesse in om achteraf nog een aanvullende overlijdensrisicoverzekering te kopen. Wij laten het bij het geadviseerde en overeengekomen product.”

- 2.8 Per e-mail van 21 juni 2013 (13:59 uur) heeft Adviseur Consument nader geïnformeerd:

“Er is een probleem ontstaan in de omzetting van de hypotheek, hiervoor is gekozen om de huidige levensverzekering die vermogen opbouwt in beleggingen om te zetten naar sparen. Nu blijkt dat het spaarproduct waarin het is omgezet een bankspaarproduct is, dit is een product met een vaste spaarvergoeding, het percentage is gelijk aan de rente die betaald wordt alleen kent dit spaarproduct geen overlijdensrisicoverzekeringen. Die zouden dan dus eventueel los gesloten moeten worden. Deze omzetting is dus niet conform opgave en moet worden teruggedraaid. Ik heb Delta Lloyd verzorgt de omzetting niet effectief uit te voeren maar terug te draaien waarna ik opnieuw een voorstel kan doen.”

Naar aanleiding van deze e-mail is er kennelijk (telefonisch) contact geweest tussen Consument en Adviseur. De inhoud van het contact tussen partijen is in de mail van Adviseur aan Consument (eveneens) van 21 juni 2013 (14:52 uur) bevestigd:

“Hierbij bevestig ik de volgende afspraken met u:

- 1) U sluit, apart een overlijdensrisicoverzekering tegen een maandpremie van €8,91
- 2) Het spaardeel is conform de afspraak dat er 100% gegarandeerd €216.300,- wordt afgelost op de hypotheek over 20 jaar.
- 3) U een deel t.w. €600,- aan retourprovisie tegemoet kan zien.”

Consument heeft een ‘aanvraag risicoverzekering’ ondertekend. Op deze aanvraag is een overlijdensrisicoverzekering opgenomen met een verzekerd bedrag van EUR 45.000 op beide levens. Bij brief van 19 juli 2013 heeft Delta Lloyd aan Consument de totstandkoming van de overlijdensrisicoverzekering van EUR 45.000 bevestigd.

2.9 Consument heeft op enig moment contact opgenomen met Adviseur, omdat zij niet beschikte over de polisbescheiden van verzekeraar. Per e-mail van 18 april 2014 heeft Adviseur stukken aan Consument verzonden. Per e-mail 29 april 2014 heeft Adviseur Consument nader geïnformeerd:

“Zojuist heb ik Delta Lloyd gesproken over jullie polis van de spaarhypotheekverzekering met nummer [nr.1]. Deze hebben wij en jullie nooit ontvangen, omdat deze nooit is ingegaan. De waarde van de oude polis [nr.2] is overgemaakt in een Hypotheek Zekerplus Rekening, dit was het alternatief op de Spaarverzekering. Ik heb de brief die naar jullie is verzonden toegevoegd in de bijlage. De bestaande polis kon toen fiscaal geruisloos worden voortgezet, dat was een betere optie omdat er geen medische waarborgen noodzakelijk waren.”

Consument heeft naar aanleiding hiervan op 5 mei 2014 de volgende vraag gesteld per e-mail aan Adviseur:

“Vraag is of met het voortzetten van de “polis” nu ook de levensverzekeringspolis wordt bedoeld (naast uiteraard de waardeoverdracht naar banksparen).”

In reactie hierop heeft Adviseur laten weten:

“Ik begrijp dat er volgens jullie iets niet conform afspraak is opgemaakt in de nieuwe hypotheek. Qua aanvragen kan ik achterhalen dat alles zoals afgesproken is aangevraagd. Ik kan vanaf deze plaats ([plaats]) alleen niet goed zien wat er nu daadwerkelijk is ingegaan en of dit afwijkt van de aanvraag. Graag hoor ik van jullie hoe het zou moeten zijn en wat het nu is en de toestemming dat ik vanuit [plaats] in jullie dossier van [plaats 1] kan kijken.”

Consument heeft hierop gereageerd:

“Wij hebben onze hypotheek om laten zetten in een bank-sparen hypotheek. Het idee daarvan was uiteraard om de beleggingshypotheek, die een teleurstellend rendement had, te stoppen en om over te gaan op sparen met een gegarandeerde opbrengst aan het eind van de looptijd van de hypotheek. Uiteraard moesten de gunstige rente en de bewust gekozen zekerheid met betrekking tot zekerheid/draagkracht onverkort van toepassing blijven. Mw. [Z] en ik zijn e.e.a. op een rijtje aan het zetten en we konden geen polis van de nieuwe levensverzekering vinden. We vragen jullie daarom e.e.a. toe te lichten.

Nota bene:

- Wij hebben destijds papieren ingestuurd ten behoeve van de levensverzekering (zie PDF in bijlage).
- Mw. [Y] gaf in een e-mailbericht van vorige week aan dat deze niet is ingestuurd, omdat de “oude” polis “fiscaal geruisloos is voortgezet”.

Wat wij in dat kader graag door jou bevestigd zien, is het volgende:

- In de oude hypotheek hadden wij op het grootste hypotheekdeel ad EUR 216000 tevens een levensverzekering op twee levens.

Deze levensverzekering voorzagt er in dat wanneer één van ons tijdens de looptijd van de hypotheek zou komen te overlijden, daarmee de hypotheekschuld voor het grootste leningdeel zou worden ingelost. Wij hebben destijds bewust voor een verzekering op twee levens gekozen om de zekerheid te hebben dat elk van ons na een dergelijke trieste omstandigheid nog steeds de financiële draagkracht heeft om in ons huis te kunnen blijven wonen.

- Wij begrijpen dat in de nieuwe hypotheek de schuld door middel van banksparen wordt terugbetaald/ingelost. Indien een van ons tijdens de looptijd van de hypotheek zou komen te overlijden, gaan wij er van uit dat ook in die situatie de hypotheekschuld van het grootste leningdeel door middel van een levensverzekering wordt ingelost en dat deze zekerheid dus ook in de nieuwe hypotheek van toepassing is. (Hebben door de fiscaal geruisloze voortzetting nu de oude levensverzekering van de vorige hypotheek meegenomen naar de nieuwe?)”

In reactie hierop heeft Adviseur de volgende dag laten weten:

“Na overleg met Delta Lloyd kom ik inderdaad tot de conclusie dat er geen spaarpolis conform de aanvraag is opgemaakt maar een bankspaarrekening. De bankspaarrekening bouwt net zoals de spaarpolis zou doen, spaarkapitaal op om op einddatum een deel van de hypotheek te kunnen inlossen. Nadeel van een bankspaarrekening is dat dit ook het enige is wat de rekening doet, de rekening is geen polis dus kent geen verzekerd kapitaal bij overlijden. Los van de aangevraagde spaarpolis is een risicodekking gesloten van €45.000,- bij overlijden tegen een premie van €11,34. Delta Lloyd kan mij geen antwoord geven hoe deze situatie ontstaan is, maar zoeken het nu uit waarom de omzetting heeft plaatsgevonden en belangrijk afwijkt van de aanvraag. Delta Lloyd geeft toe dat als er nu een overlijden plaats had gevonden voordat dit aan het licht gekomen was ze juridisch gezien een probleem hadden gehad en hadden moeten uitkeren conform de getekende aanvraag. In de bijlage heb ik een berekening gemaakt wat een overlijdensrisicoverzekering voor de restant duur nu zou kosten.”

Consument heeft naar aanleiding hiervan nadere vragen gesteld aan Adviseur:

- i. We hebben een additionele ORV afgesloten voor 45000 die verpand is aan delta lloyd. Kun jij ons aangeven waar deze ORV voor dient en waar het bedrag op gebaseerd is?
- ii. Je geeft aan dat een aanvullende ORV alsnog het overlijdensrisico kan afdekken. Kan de bestaande orv van 45000 niet worden opgehoogd naar een door ons gewenst bedrag (bijv. eur 216300)?
- iii. is een nieuwe ORV zoals jij voorstelt op enige wijze gelieerd aan het delta lloyd product, of staat dit er geheel los van?
- iv. Stel dat wij een aanvullende verzekering, zoals door jou voorgesteld, afsluiten. Moet deze dan ook verpand worden? En wat zijn dan de fiscale consequenties op het moment van uitkering bij overlijden en/of einde looptijd bij wel en bij niet verpanden?
- v. Kun je voor ons inzichtelijk maken (door middel van uitdraaien) wat de verschillen zijn tussen het geadviseerde product HypotheekSparVerzekering en het huidige product ZekerPlusHypotheekrekening, dat wij nu hebben? We ontvangen graag de overzichten van de maandlasten over de gehele looptijd, zoals je eerder aan ons hebt verstrekt.”

In reactie hierop heeft de Adviseur per e-mail van 8 mei 2014 laten weten:

“Op basis van het inkomen kwam destijds uit de berekening dat de gewenste orv dekking €261.300,- is. Daarom is aanvullend €45.000,- bijgesloten. De bestaande dekking van € 45.000,- kan worden verhoogd met hetgeen gewenst alleen dan is de totale risicodekking wel verpand aan de hypotheek, dat betekent dat Delta Lloyd de begunstigde is van die uitkering. Door de situatie die ontstaan is hebben zij nu een hypotheek geaccepteerd met een te lage verpande dekking van maar €45.000,- maar ontstaat dus wel de kans los onverpand bij te sluiten.

Qua kosten maakt het niet meer uit tegenwoordig omdat er geen kosten meer in de producten zelf mogen zitten. Minimale dekking om de hypotheek te accepteren zou alles boven de 80% marktwaarde moeten zijn, dat is ruim €60.000,- Ik wil de berekening die je vraagt maken alleen dan moet ik weten wat je nu aan polis kosten betaalt.”

Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument gereageerd:

“Om eerlijk te zijn gaan we er steeds minder van begrijpen. Toen we in 2005 onze hypotheek gingen oversluiten zijn de berekeningen gebaseerd op een brutojaarloon van ons samen van Eur 90.000 en een WOZ- waarde van Eur 239.000. Er was toen een levensverzekering nodig van 216.300. Toen we in 2013 de hypotheek gingen aanpassen zijn we uitgegaan van een gezamenlijk jaarloon van Eur 147.000 en een WOZ-waarde van Eur 312.000. Nu blijkt dus dat op basis hiervan een orv-dekking van Eur 261.300 nodig was. Dit heeft toen geresulteerd in een aanvullende orv-dekking van Eur 45.000. Wij vernemen nu voor het eerst dat er een inkomenstoets uitgevoerd is en dat dit geresulteerd heeft in een minimaal noodzakelijke orv van Eur 261.300. Dit is destijds niet met ons afgestemd. Kun je ons uitleggen waarom er in 2013 een hogere orv-dekking noodzakelijk was terwijl het totale hypotheekbedrag gelijk was gebleven, het inkomen ruim 1,5 keer zo hoog was ten opzichte van 2005 en de WOZ-waarde met Eur 73.000 was toegenomen? Wij hebben het idee dat er ergens een typefout is gemaakt aangezien het verschil tussen Eur 216.300 en Eur 261.300 alleen een omdraaiing van de 1 en de 6 betreft. Dit kan haast geen toeval zijn. Je geeft aan dat Delta Lloyd nu een hypotheek heeft geaccepteerd met een te lage dekking. D.w.z. een orv van slechts Eur 45.000. Heeft dit consequenties? Je geeft aan dat de minimale dekking Eur 60.000 zou moeten zijn. Bedoel je dat er dan minimaal een orv van Eur 60.000 zou moeten zijn of zien we dit verkeerd? Met welke bedragen heb je gerekend om tot het bedrag van Eur 60.000 te komen? We hebben nog geen antwoord van je ontvangen op de vraag over de twee verschillende soorten hypotheek. Dit ontvangen we graag alsnog. Voor zover wij het nu begrijpen is het verschil tussen de twee hypotheekvormen dat er bij een Hypotheekspaarverzekering wel een orv wordt afgesloten en dat deze bij een Zekerplushypotheekrekening niet wordt afgesloten. Aangezien wij dus nu een Zekerplushypotheekrekening hebben in combinatie met een orv lijkt het ons dat we een soort mix hebben van bovengenoemde producten. Kun je ons uitleggen waarom dit zo is?”

Adviseur heeft hierop kort gereageerd per e-mail van 9 mei 2014:

“De minimale dekking is gebaseerd op de berekening dat alles boven de 80% marktwaarde van de woning minimaal verzekerd moet zijn bij overlijden. Marktwaarde €400.000,- huidige hypotheek €380.600 dus €60.600,- minimale dekking. Onder die dekking had de hypotheek eigenlijk niet geaccepteerd mogen worden. Ik stel voor een losse aanvullende dekking te sluiten.”

2.10 Per brief van 7 januari 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij Adviseur. Dit heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht, verweer en re- en dupliek

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat de door Adviseur geleverde diensten niet aan de te verwachten kwaliteit voldoen. Met inachtneming daarvan wenst Consument de bemiddelingsfee van Adviseur retour ontvangen. Van het oorspronkelijk betaalde bedrag van EUR 1.600 heeft Consument in 2013 EUR 600 retour ontvangen. Consument wenst ook de resterende EUR 1.000 retour te ontvangen. Daarnaast vraagt Consument een vergoeding van EUR 685,42 voor de kosten van de nieuwe financieel adviseur die extra werkzaamheden heeft moeten verrichten om de situatie uit te zoeken en te herstellen.

Verweer

3.2 Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:

- Uitgangspunt van het advies en de aanvraag was dat Consument de vermogensopbouw van de hypotheek zeker wilde stellen en geen beleggingsrisico meer in de hypotheek wilde hebben.
- In verband met nieuwe wetgeving waren er veel onduidelijkheden over hoe de nieuwe wetgeving “in veel gevallen zou uitpakken”. “Veel van de onduidelijkheden en misverstanden werden door de overheid pas in de loop van 2013 weggenomen”.
- De aanvraag van Consument speelde in de tijd dat maatschappijen vanwege nieuwe wetgeving bezig waren spaarpolissen te vervangen door een bankspaarrekening. “Voor onze adviseurs was het lastig juist te adviseren omdat de maatschappijen zelf door de gewijzigde wetgeving hun producten moesten aanpassen en deze veelal nog niet systeemtechnisch beschikbaar waren”.
- Adviseur heeft op 25 februari 2013 een offerte aangevraagd ten behoeve van Consument. Op 4 maart 2013 is een offerte uitgebracht voor een zekerplus rekening. Op 22 maart 2013 is door Delta Lloyd een tweede offerte uitgebracht, waarbij de rekening is gewijzigd naar een spaarpolis. Delta Lloyd is niet in staat duidelijkheid te verschaffen over de twee offertes.
- Op 25 maart 2013 meldt Delta Lloyd dat omzetting naar banksparen akkoord is, mits er wordt voldaan aan de minimale afdekking van het overlijdensrisico. Adviseur stelt dat op dat moment een keuze gemaakt is voor 2 losse risicoverzekeringen voor de vereiste minimale dekking. Volgens Adviseur zou Consument zelf het restant verzekeren (onverpand). Adviseur stelt onder verwijzing naar de e-mail van Consument van 10 juni 2013 dat Consument geen extra losse overlijdensrisicoverzekering wenste.
- Een bedrag van EUR 600 is in mindering gebracht op de fee van Adviseur, omdat de aanvullende overlijdensrisicoverzekering niet door Adviseur zou worden afgesloten.
- Adviseur stelt onder verwijzing naar ‘Aanvraag Risicoverzekering’ van 18 juni 2013 dat Consument akkoord was met de minimale overlijdensrisicodekking.
- Adviseur stelt dat de nieuwe assurantieadviseur van Consument de resterende overlijdensrisicodekking zou berekenen en aanvragen.

Adviseur stelt dat hij gehandeld heeft zoals dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden. Daarnaast benadrukt Adviseur dat Consument geen aantoonbare financiële schade heeft. Adviseur concludeert dat de klacht van Consument ongegrond is.

Replik

- 3.3 Consument heeft in reactie op het verweer van Adviseur nog het volgende aangevoerd:
- Een zorgvuldig handelend adviseur, die een honorarium rekent voor een gedegen advies, kan zich niet verschuilen achter onduidelijke wetgeving en niet bijgewerkte systemen. Het lag op de weg van Adviseur in die situatie duidelijkheid te vragen bij verzekeraar teneinde te bewerkstelligen dat het geselecteerde product aansloot bij de wensen van de klant.
 - Voor wat betreft de twee offertes van verzekeraar is nimmer duidelijkheid verschaft over het onderscheid tussen de betreffende offertes. Consument verkeerde tot het advies van zijn nieuwe assurantieadviseur in de veronderstelling dat hij een bankspaarproduct met overlijdensrisicodekking had afgesloten voor de hoofdsom van de hypothecaire lening (EUR 216.300).
 - Consument is onder protest akkoord gegaan met de overlijdensrisicodekking van EUR 45.000 omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat dit een aanvullende dekking was, bovenop het bedrag van EUR 216.300 waarvan Consument dacht dat het afgedekt was.
 - De stelling dat Adviseur alleen het verplichte deel zou verzekeren ten behoeve van Consument en dat Consument zelf de rest zou regelen is volgens Consument verzonnen. Deze optie is niet aan Consument voorgelegd en was geen bewuste keuze van Consument. Consument verkeerde in de veronderstelling dat een bedrag van EUR 216.300 was afgedekt.
 - Onder verwijzing naar de e-mail van 29 april 2013 van Adviseur stelt Consument dat ook Adviseur niet op de hoogte was van het feit dat het bedrag van EUR 216.300 niet afgedekt was.
 - De stelling van Adviseur dat het bedrag van EUR 600 uit coulance is terugbetaald omdat de aanvullende overlijdensrisicodekking niet door Adviseur afgesloten werd is niet juist. Het bedrag van EUR 600 is volgens Consument geretourneerd omdat Consument een aanvullende overlijdensrisicodekking van EUR 45.000 moest afsluiten terwijl dit in het oorspronkelijke advies niet was meegenomen.
 - Adviseur heeft na ontdekking van het ontbreken van de overlijdensrisicodekking van EUR 216.300 erkend “dat er in geval van overlijden een aansprakelijkheid/verplichting tot uitkering van Delta Lloyd aannemelijk zou zijn (e-mail van 06-05-2014).
 - Nadat Consument ontdekt heeft dat de overlijdensrisicodekking voor het bedrag van EUR 216.300 ontbrak, heeft hij dit direct via zijn nieuwe assurantieadviseur laten afsluiten.

Dupliek

3.4 Adviseur heeft vervolgens nog het volgende aangevoerd:

- Consument is geadviseerd de beleggingshypotheek om te zetten in een spaarvariant.
- Aanvankelijk is een aanvraag gedaan voor een spaarhypotheek met gelijkblijvende dekking.
- De aanvraag werd gedaan in een periode dat Delta Lloyd van traditionele spaarhypotheken overging naar bankspaarproducten. Delta Lloyd heeft in dat licht een gewijzigde offerte verschaft voor banksparen, in plaats van een traditionele spaarhypotheek.
- Adviseur heeft de nieuwe offerte met Consument besproken op 13 maart 2013. Het verschil tussen de beide producten is door de Adviseur duidelijk besproken. Adviseur heeft aan Consumenten toegelicht dat het beter is de polis voor risicoafdekking te splitsen in een verplicht (en dus verpand) deel van minimaal EUR 45.000 en een niet verplicht deel Box III. Omdat dit tweede deel onverpand zou zijn, zou Consument de vrije keus hebben om die gelden bij overlijden te gebruiken.
- De risicodekking is gesplitst in een box I en een box III deel, waarbij cliënt heeft aangegeven box III zelf af te dekken.
- Er is een uitgebreide risicoanalyse gemaakt op basis van de EUR 45.000 risicodekking. In het rapport staat nadrukkelijk vermeld: “u bent momenteel niet voldoende verzekerd tegen de financiële gevolgen bij overlijden. Uw partner zal niet voldoende besteedbaar inkomen overhouden om de gewenste levensstandaard aan te houden”. Dit rapport is volgens Adviseur op 13 maart 2013 door Consument ondertekend.
- Er was destijds inderdaad onduidelijkheid, omdat er bij Delta Lloyd twee trajecten tegelijk liepen, door de overgang van systemen. De oorspronkelijke aanvraag was een traditionele spaarhypotheek en Delta Lloyd heeft dit omgezet naar een bankspaarhypotheek. Consument heeft ten gevolge hiervan evenwel geen financiële schade ondervonden. De kosten voor de bankspaarrekening + twee risicoverzekeringen was namelijk even duur als de spaarhypotheek (inclusief premie voor het overlijdensrisico).
- Consument wist op basis van de offerte van 13 maart 2013 dat een waardeoverdracht plaatsvond van de oude polis en dat de opbouw van de spaarrekening niet voorzag in een uitkering bij overlijden.
- Consument is uitgebreid geïnformeerd over het einde van de oude polis (met risicodekking). Adviseur verwijst daartoe naar de brief die Consument van Delta Lloyd heeft ontvangen op 13 mei 2013.
- Adviseur is Consument reeds in een eerder stadium tijdens de afhandeling van de hypotheek tegemoetgekomen met EUR 395, “i.v.m. de onrust die ontstaan was doordat Delta Lloyd in een transitie zat”.
- Waar het gaat om het terugbetalen van EUR 600 van de fee bestrijdt Adviseur de stelling van Consument. Adviseur stelt dat het bedrag van EUR 600 is terugbetaald in verband met “het moeizame traject dat er was ivm de interne transitie bij delta lloyd en de daaruit volgende consternatie”.

Aanvullende reactie Consument

3.5 Consument heeft tot slot gereageerd:

- Consument heeft eerst na inschakeling van zijn nieuwe assurantieadviseur, medio 2014, geconstateerd dat de overlijdensdekking niet volledig was.
- Het bedrag van EUR 395 is bij aanvang van de overeenkomst tussen partijen op de *fee* in mindering gebracht als korting, omdat bij een andere vestiging een lagere *fee* gerekend werd.
- Consument bestrijdt dat Adviseur met hem heeft gesproken over het splitsen van de overlijdensrisicodekking. Consument wijst er daarbij op dat “aangezien op 21 juni 2013 pas ontdekt is dat er een probleem was met de omzetting van de hypotheek het onmogelijk [is] dat bovenstaand al op 13 maart 2013 besproken is.”
- Consument bestrijdt tevens de stelling van Adviseur dat hij zou hebben aangegeven “dat als hij meer wil verzekeren, dit zelf wel te doen”.
- Consument bestrijdt de stelling van Adviseur dat ooit ter sprake is gebracht dat met het nieuwe product niet het volledige overlijdensrisico was afgedekt.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Adviseur hem niet correct heeft geadviseerd. De Commissie dient te beoordelen of Consument terecht klaagt en welke consequenties daaraan moeten worden verbonden. De Commissie baseert zich daarbij op de inhoud van de wet en rechtspraak over dit onderwerp.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht.

De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1).

Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

4.3 In het licht van het voorgaande mocht van Adviseur, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, verwacht worden dat hij de verwerking van de aanvraag van de verzekering van Consument zou volgen en dat hij bij eventuele onduidelijkheden of afwijkingen hierover contact zou opnemen met de verzekeraar. Op basis van het klachtdossier stelt de Commissie vast dat Adviseur kennelijk ook niet doorhad hoe de aanvraag werd uitgevoerd. De stelling van Adviseur dat sprake was van een onduidelijke situatie wegens veranderde wet- en regelgeving kan hem niet baten. Adviseur is de deskundige ten opzichte van de Consument als leek. Adviseur had in ieder geval kunnen (en moeten) constateren dat de verwerking van de aanvraag afweek van hetgeen gebruikelijk was. Hierover had Adviseur navraag kunnen (en moeten) doen bij verzekeraar en op basis daarvan had Adviseur zijn advies moeten aanpassen, althans in ieder geval Consument moeten informeren. Door dit na te laten is Adviseur tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument.

De Commissie stelt onder verwijzing naar de e-mailwisseling tussen Consument en Adviseur van april/mei 2014 vast dat Adviseur eerst op dat moment zelf bekend was met het feit dat de aanvraag niet correct, althans niet volgens plan verwerkt was. In juni 2013 was Adviseur kennelijk slechts bekend met de aanvullende eis van verzekeraar van de overlijdensrisicodekking van EUR 45.000. Dit had voor Adviseur aanleiding tot nader onderzoek moeten zijn.

Bovendien kan de Commissie – in tegenstelling tot hetgeen Adviseur stelt – niet vaststellen, op basis van de stukken die door Adviseur en Consument in het geding zijn gebracht, dat Adviseur Consument deugdelijk geïnformeerd en geadviseerd heeft over het verschil tussen de twee typen producten en de noodzaak om bij het bankspaarproduct een afzonderlijke risicoverzekering af te sluiten. Eveneens kan de Commissie niet vaststellen dat Consument op de hoogte was van het ontbreken van de overlijdensrisicodekking voor het bedrag van EUR 216.300, laat staan dat Consument gezegd zou hebben dat hij zelf zou zorgdragen voor afdekking van dit risico.

4.4 Nu vast staat dat Adviseur in de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument is tekortgeschoten, dient te worden vastgesteld wat de consequenties daarvan zijn. Consument vraagt vergoeding van de volledige fee van Adviseur. Adviseur stelt dat hij Consument reeds tegemoet gekomen is door een bedrag van (totaal) 995 op zijn fee in mindering te brengen. Er resteert een bedrag van EUR 1.000.

De Commissie is van oordeel dat Adviseur de volledige vergoeding aan Consument dient te retourneren. De Commissie miskent niet dat door Adviseur werkzaamheden ten behoeve van Consument zijn verricht. Zij stelt evenwel vast dat Adviseur te veel steken heeft laten vallen, heeft nagelaten Consument deugdelijk te adviseren, zodat Consument geen goed geïnformeerde keuze heeft kunnen maken. Bovendien heeft Consument gedurende een periode van ruim een jaar een zeer groot risico gelopen.

Hoewel dit risico zich gelukkig niet heeft verwezenlijkt, acht de Commissie het in het licht van dit alles redelijk dat Adviseur het volledige restant van de vergoeding aan Consument retourneert.

De kosten die Consument voor de nieuwe adviseur heeft moeten maken, behoeft Aangeslotene onder deze omstandigheden niet te vergoeden. Consument zou immers voor de begeleiding bij het afsluiten van de producten hoe dan ook kosten hebben moeten maken. Onvoldoende is komen vast te staan dat de gevorderde kosten van de nieuwe adviseur toe te rekenen zijn aan fouten waarvoor Aangeslotene ook na de teruggave van zijn vergoeding aansprakelijk dient te worden gehouden.

- 4.5 De conclusie is dat de klacht van Consument gegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,- en wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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-1/4#stappen-plan