

**Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
nr. 2016-101 d.d. 4 maart 2016**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden en mr. R. de Kruif, secretaris)

Samenvatting

De Adviseur heeft onvoldoende zorg betracht bij het advies- en bemiddelingstraject voor het verkrijgen van een (gewijzigde) hypothecaire geldlening. De Adviseur is bij haar financieel advies uitgegaan van te hoge (afkoop)waardes van de (oude) verzekeringen van Consument, die vervolgens geconfronteerd werd met een onverwachte tegenvaller van circa € 10.000,-, wat bij zorgvuldig handelen van de Adviseur had kunnen worden voorkomen. Consument mocht er ook op vertrouwen dat de Adviseur zijn toezegging om de afkoop van de (oude) verzekeringen te regelen, na zou komen. Achteraf bleek dat dat niet was gebeurd waardoor Consument het zelf moeten regelen en de levering van de aangekochte woning heeft moeten uitstellen. De Commissie acht het in dit geval redelijk dat de Adviseur 70% van haar provisie terugbetaalt aan Consument.

Consument,

tegen

FinanceCare4you B.V., gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen de Adviseur.

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 vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende reactie d.d. 12 januari 2016 van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies niet als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 december 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. In juni 2013 heeft Consument zich, samen met zijn partner (hierna voor zover van toepassing mede begrepen onder Consument), tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor een nieuw aan te kopen woning.

- 2.2. Consument had op dat moment reeds een hypothecaire geldlening (Levenhypotheek) met daaraan gekoppeld twee bij AEGON Levensverzekering N.V. (hierna: AEGON) afgesloten levensverzekeringen met garanti kapitaal (polis [nr.1] en [nr.2]) en daarnaast nog een bij AEGON afgesloten levensverzekering met garanti kapitaal (polis [nr.3]) (hierna samen genoemd: de Levensverzekeringen).
- 2.3. Uit het door de Adviseur op 9 juni 2013 opgestelde financieel plan blijkt dat de door Consument gewenste financiering € 230.000,- bedroeg. Daarbij was rekening gehouden met de verwachte afkoopwaardes van de Levensverzekeringen, welke (totale) afkoopwaarde daarin was begroot op € 34.000,-.
- 2.4. Consument heeft op 8 juli 2013 een cliëntenovereenkomst (adviesbemiddeling) met de Adviseur ondertekend, waarbij een vast bedrag van € 2.795,- is afgesproken voor de advies- en bemiddelwerkzaamheden.
- 2.5. Het was in eerste instantie de wens van Consument om de zogeheten Levenhypotheek bij AEGON te wijzigen in een hypothecaire geldlening op basis van annuïteiten, eveneens bij AEGON, de Levensverzekeringen af te kopen en een losse overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. In verband met de wijzigingen van de voorwaarden van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG), is daarbij geprobeerd om voor 1 juli 2013 een offerte van AEGON te verkrijgen, zodat Consument nog kon profiteren van de voorwaarden van de NHG zoals die golden tot 1 juli 2013.
- 2.6. Op 19 juni 2013 heeft de Adviseur aan Consument een e-mailbericht gezonden waarin onder andere het volgende is opgenomen:
*“Allereerst mijn dank voor het vertrouwen en de opdracht omtrent de hypotheek!
(...) ik zal de hypotheekaanvraag indienen zodat we onder de grens zitten van de NHG wijzigingen per 1 juli 2013. (...)”*
- 2.7. De Adviseur heeft via serviceprovider FlexFront een offerte voor een hypothecaire geldlening van AEGON opgevraagd. Op 25 juni 2013 heeft FlexFront onder andere het volgende aan de Adviseur bericht:
“FlexFront heeft uw hypotheekaanvraag voor klanten [Consument] in goede orde ontvangen. (...) Wij doen ons uiterste best om de aanvraag zo snel mogelijk in behandeling te nemen echter zal dit door de huidige drukte langer duren dan u van ons gewend bent. De actuele doorlooptijden van de aanvraag kunt u vinden op onze website (...)”
- 2.8. Gelet op het e-mailbericht van FlexFront heeft de Adviseur, na telefonisch overleg met Consument op 26 juni 2013, ook een offerte voor een hypothecaire geldlening bij Conservatrix opgevraagd. Conservatrix heeft op 27 juni 2013 een offerte uitgebracht en de Adviseur heeft deze offerte op 5 juli 2013 doorgestuurd naar Consument. AEGON heeft geen offerte vóór 1 juli 2013 uitgebracht. Consument heeft de offerte van Conservatrix op 8 juli 2013 ondertekend.
- 2.9. De levering van de nieuwe woning was in eerste instantie door de notaris gepland op 6 september 2013. Op 30 augustus 2013 ontving Consument de nota van afrekening van de notaris. Per e-mailbericht d.d. 11 september 2013 stelde Consument aan de Adviseur vragen over de nota van afrekening. Consument voerde daarin onder andere het volgende aan:
“(...) Misschien kun jij er wijs uit worden. Het bedrag van 69.722,30 bestaat voor 22.000 uit overwaarde vorige woning, 25.000 inbreng van [naam] en slechts 22.000 euro uit polisvoorwaarden, en niet de eerder begrootte 34.000 euro.(...)”
In reactie daarop heeft de Adviseur aangevoerd dat kennelijk de bij de verkoop van de oude woning betrokken (door de kopers aangestelde) notaris haar verzoek om de afkoopwaardes

van de Levensverzekeringen op de (oude) hypothecaire geldlening in mindering te brengen, niet heeft uitgevoerd. De Adviseur stelt dat zij die notaris daar per e-mailbericht van 13 augustus 2013 om heeft verzocht.

- 2.10. De levering van de nieuwe woning is uitgesteld en AEGON is alsnog verzocht de afkoopwaardes naar Consument over te maken. Bij brieven van 13 september 2013 heeft AEGON Consument geïnformeerd dat de afkoopwaardes binnen enkele dagen op zijn rekening zullen worden bijgeschreven. De Levensverzekeringen zijn afgekocht tegen een afkoopwaarde per 1 september 2013 van respectievelijk € 3.283,00 (polis [nr.3]), € 1.884,22 (polis [nr.1]) en € 16.911,24 (polis nr.2); totaal bedrag € 22.078,46.
- 2.11. Het passeren van de hypotheekakte en de levering van de nieuwe woning heeft vervolgens bij de notaris op 27 september 2013 plaatsgevonden.
- 2.12. De Commissie heeft, na de zitting op 4 december 2015, de Adviseur bij brief van 14 december 2015 verzocht stukken aan te leveren ter staving van haar onder 2.9 slot bedoelde stelling. Bij e-mailbericht van 12 januari 2016 heeft de Adviseur bericht dat zij deze stukken niet heeft kunnen terugvinden, maar er zeker van te zijn dat zij een dergelijk verzoek destijds heeft gedaan.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert van de Adviseur een, al dan niet gedeeltelijke, vergoeding van de in rekening gebrachte advieskosten ad € 2.795,- en een vergoeding van € 10.000,- in verband met de foutieve raming van de totale afkoopwaarde van de Levensverzekeringen.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van opdracht. Consument voert de volgende argumenten aan:
 - Op basis van de in juni 2013 door de Adviseur kenbaar gemaakte bedragen mocht Consument erop vertrouwen dat hij ruim € 10.000,- meer kon financieren. Dat dit uiteindelijk niet het geval bleek, heeft geleid tot een flinke tegenvaller in het besteedbaar vermogen van Consument.
 - De Adviseur heeft bij het bepalen van de afkoopwaardes zich abusievelijk gebaseerd op een waarde-overzicht (van polis [nr.3]) van december 2012 waarop een eindwaarde per 1 januari 2034 stond vermeld van € 14.360,-. De afkoopwaarde van deze polis per 1 september 2013 bedroeg echter € 3.283,00. De door de Adviseur gewekte suggestie dat de afkoopwaardes zijn tegengevallen vanwege slechte beleggingsresultaten klopt dus niet.
 - De Adviseur heeft reeds in een vroeg stadium aangegeven de afkoop van de Levensverzekeringen te begeleiden, maar heeft dit verzuimd. Pas op het laatste moment kwam Consument erachter dat de afkoop van de Levensverzekeringen niet was geregeld. Op 30 augustus 2013 bleek uit de nota van de notaris dat de afkoop van de Levensverzekeringen niet had plaatsgevonden. De Adviseur heeft zonder verificatie de afkoop uitbesteed aan –nota bene- de notaris van de partij die het oude huis van Consument had gekocht.

- De transportdatum van de nieuwe woning is vervolgens uitgesteld van 6 naar 27 september 2013 en Consument moest zelf aan de slag gaan om de afkoop van de levensverzekeringen bij AEGON te regelen.
- De Adviseur heeft zich bovendien onvoldoende ingespannen om bij AEGON een hypothecaire geldlening (op basis van annuïteiten) te verkrijgen, die een vervolg had moeten zijn van de bestaande bij AEGON afgesloten hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppelde Levensverzekeringen. Hoewel reeds op 19 juni 2013 aan de Adviseur de opdracht is verstrekt, heeft de Adviseur zich onvoldoende ingespannen om tijdig (via de serviceprovider) een offerte van AEGON te verkrijgen. Op 5 juli 2013 heeft Consument vernomen dat AEGON geen offerte (voor 1 juli 2013) had verstrekt en daarbij heeft de Adviseur op het alternatief bij Conservatrix gewezen.
- Consument zag zich, in verband met de al verstreken NHG-termijn, vervolgens genoodzaakt de hypothecaire geldlening bij Conservatrix af te sluiten. Volgens Consument was deze minder gunstig dan een hypothecaire geldlening bij AEGON.
- De door de Adviseur berekende advieskosten staan volgens Consument niet in verhouding tot de geleverde adviezen en dienstverlening.

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

- Van een foutieve berekening is geen sprake geweest. De Adviseur heeft niet de eindwaarde per 1 januari 2034 van polis [nr.3] overgenomen. In de gemaakte berekeningen heeft de Adviseur rekening gehouden met de door Consument doorgegeven waardes van de Levensverzekeringen. Omdat deze weleens lager zouden kunnen uitvallen, heeft de Adviseur een marge van € 18.000,- ingebouwd. Daarnaast was altijd het uitgangspunt om een hypothecaire geldlening van € 230.000,- af te sluiten en dat Consument het overige, indien er een tekort zou ontstaan, uit eigen vermogen zou aanvullen.
- Zelfs indien er sprake is van een berekeningsfout dan nog is er geen sprake van schade, omdat de Levensverzekeringen op de afkoopdatum niet meer waarde hadden dan ze hadden. Een onjuiste berekening verandert daar niets aan.
- Een termijn van vijf werkdagen voor het opvragen van de offerte bij AEGON is niet onredelijk lang. Na het e-mailbericht d.d. 25 juni 2013 van FlexFront werd duidelijk dat AEGON de offerte waarschijnlijk niet voor 1 juli 2013 zou kunnen uitbrengen. In het belang van en in overleg met Consument heeft de Adviseur daarom ook bij Conservatrix een offerte opgevraagd, die vervolgens wel in staat bleek een offerte voor 1 juli 2013 te verstrekken.
- Wat betreft de afkoop van de Levensverzekeringen is overeengekomen dat de afkoopwaarde zou worden overgemaakt aan de bij de verkoop van de oude woning betrokken notaris en dat aan deze notaris is gevraagd de afkoopwaardes in mindering te brengen op de hoofdsom. Dat de notaris ten onrechte hier niet aan heeft voldaan, kan de Adviseur niet worden toegerekend.

4. Beoordeling

- 4.1. Tussen de Adviseur en Consument is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen voor advies over, en bemiddeling bij het verkrijgen van, een hypothecaire geldlening en bijkomende (overlijdensrisico-)verzekering(en). De Adviseur is daarbij gehouden te handelen zoals dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Deze zorgplicht dient te worden ingevuld aan de hand van de concrete omstandigheden van het individuele geval. In het onderhavige geval overweegt de Commissie daartoe als volgt.
- 4.2. Allereerst is de Commissie van oordeel dat de Adviseur bij het opstellen van het financieel advies voor de (afkoop)waardes van de Levensverzekeringen niet (deels) enkel had mogen afgaan op de opgave van Consument, zonder deze bij AEGON te controleren of de benodigde stukken voor deze controle bij Consument of AEGON op te vragen. Hoewel de Adviseur terecht stelt dat Consument geen recht heeft op de begrote € 34.000,-, maar alleen op de daadwerkelijke afkoopwaarde van de Levensverzekeringen, heeft Consument zich wel geconfronteerd gezien met een onverwachte tegenvaller van circa € 10.000,-. Dit had door zorgvuldig handelen van de Adviseur voorkomen kunnen worden. De Commissie acht de verklaringen die de Adviseur van het verschil heeft gegeven niet geloofwaardig.
- 4.3. Voorts is de Commissie van oordeel dat de Adviseur onvoldoende zorg heeft betracht bij de afkoop van de Levensverzekeringen van Consument. Nog los van de vraag of de Adviseur de betreffende notaris daartoe heeft verzocht –hetgeen hij niet heeft kunnen aantonen – heeft de Adviseur niet erop toegezien of gecontroleerd dat (bij de verkoop van de oude woning van Consument) de afkoop van de Levensverzekeringen ook daadwerkelijk was geregeld. Consument mocht erop vertrouwen dat de Adviseur zijn toezegging om de afkoop van de Levensverzekeringen te verzorgen, na zou komen. Nu vast staat dat dit niet (tijdig) is gebeurd, is de Adviseur toerekenbaar tekort geschoten in haar zorgplicht. Pas in aanloop naar de levering van de nieuwe woning bleek, uit de concept nota van afrekening, dat de Levensverzekeringen nog niet waren afgekocht met als gevolg dat de levering moest worden uitgesteld om alsnog de afkoop van de Levensverzekeringen te bewerkstelligen.
- 4.4. Wat betreft de stelling van Consument dat de Adviseur zich onvoldoende heeft ingespannen om tijdig, voor 1 juli 2013, een offerte bij AEGON te verkrijgen, is de Commissie van oordeel dat het wel adequater was geweest als de Adviseur na het akkoord van Consument op 19 juni 2013 direct een offerte bij AEGON had opgevraagd, maar dat een termijn van vijf werkdagen in dit geval niet zodanig lang te achten is dat sprake is van een tekortkoming door de Adviseur. Dat AEGON niet voor 1 juli 2013 een offerte kon leveren, kan de Adviseur niet worden verweten. Daarentegen heeft de Adviseur in belang van Consument wel adequaat gehandeld door, na het e-mailbericht d.d. 25 juni 2013 van FlexFront over langere doorlooptijden dan normaal, ook nog een offerte bij een andere aanbieder op te vragen zodat Consument uiteindelijk wel heeft kunnen profiteren van de (gunstigere) NHG voorwaarden zoals die golden tot 1 juli 2013.
- 4.5. De conclusie is dat de Adviseur gedeeltelijk toerekenbaar is tekort geschoten in haar zorgplicht. Hoewel de tekortkomingen niet tot gevolgschade hebben geleid, hebben zij wel geleid tot onjuiste verwachtingen bij Consument en hebben zij Consument genoodzaakt zich zelf in te spannen om zaken te regelen. De Commissie acht het, gelet op het voorgaande, redelijk dat de Adviseur 70% van haar provisie ad € 2.795,- aan Consument terugbetaalt. Daarnaast dient de Adviseur de door Consument aan het Kifid betaalde eigen bijdrage van € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van niet-bindend advies vast dat de Adviseur binnen twee weken na de dagtekening van deze uitspraak een bedrag van (afgerond) € 1.957,- aan Consument dient te vergoeden, alsmede het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,-. Het door Consument meer of anders gevorderde wijst de Commissie 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.