

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-341 (Mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. N. Bouwman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 september 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypocompleet B.V., gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 1 augustus 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument stelt dat de adviseur zich niet als een redelijk handelend en bekwaam adviseur heeft gedragen ten tijde van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. Consument stelt dat de adviseur had aangegeven dat de boeterente € 190,- zou zijn, maar bij de notaris bleek deze bijna € 1.300,-. Ook stelt Consument dat er nu 3 verzekeringen naast elkaar lopen, allemaal met hetzelfde doel. De adviseur had moeten adviseren om verzekeringen te beëindigen, in plaats van een nieuwe af te sluiten. De Commissie oordeelt dat Consument zijn schade voor wat betreft de verzekeringen niet heeft onderbouwd. Daarbij is tevens de hoogte van de schade de Commissie niet bekend. Voor wat betreft de boeterente oordeelt de Commissie dat dit geen schade is, het was de keuze van Consument zijn contact open te breken en elders een lening af te sluiten tegen een lagere rente. Wel oordeelt de Commissie dat het advies van de Adviseur anders had moeten zijn: oversluiten per 1 september in plaats van 1 mei. Ook lag het op de weg van de Adviseur om voor afdoende vastlegging van het besprokene te zorgen. Dit heeft hij nagelaten.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek.

De uitspraak wordt gegeven in de vorm van een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juli 2016 en Consument is aldaar verschenen.

De Adviseur is behoorlijk opgeroepen, maar niet ter zitting verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aegon ad € 235.000,-, met een rentevast periode van 10 jaar en tegen een rente van 4,13%. Tevens heeft Consument per 25 mei 2005 (voor een periode van 30 jaar) een Overlijdensrisicoverzekering (ORV) bij Legal & General met een rente depot (winstdeling) afgesloten. Consument betaalt een maandpremie van € 77,23. Ook heeft Consument per 2 juni 2005 (voor een periode van 30 jaar) een ORV afgesloten bij Aegon. Consument betaalt een maandpremie van € 18,86.
- 2.2 Per 1 september 2015 liep de rentevast periode van Consument af. Om die reden heeft Consument zich gewend tot de Adviseur. Voor deze dienstverlening is Consument een bedrag van € 2.550,- met de Adviseur overeengekomen.
- 2.3 Consument besloot zijn lening per 1 mei 2015 over te sluiten naar een Munthypotheek tegen een rente van 2,9% en een rentevast periode van 20 jaar. Ook heeft Consument per 1 juni 2015 een TAF Overlijdensrisicoverzekering afgesloten met een looptijd van 20 jaar en een maandpremie van € 21,27.
- 2.4 Op 13 april 2015 heeft Consument een verzoek ingediend bij L&G betreffende de beëindiging van zijn ORV. Bij brief van 11 juni 2015 laat L&G het volgende weten:

(...)

Bovengenoemde verzekering heeft een niet afkoopbare depotwaarde waardoor de verzekering automatisch kan worden voortgezet per 25 april 2015. Dit houdt in dat de premies die benodigd zijn om de overlijdensdekking in stand te houden uit het depot zullen worden onttrokken. Dit gebeurt totdat de depotwaarde niet meer toereikend is. Op dat moment zal de verzekering alsnog worden beëindigd. Tot die tijd verleent de verzekering dekking zonder dat er premie wordt betaald.

Naar verwachting kunnen wij uw verzekering ongeveer 3 jaar en 5 maanden voortzetten. (...)

- 2.5 De hypothecaire geldlening is op 1 mei 2015 bij de notaris gepasseerd. Consument diende een boeterente ad € 1.298,32 te betalen in verband met de afkoop van de oude hypothecaire geldlening bij Aegon.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade. Deze bestaat uit het verschil in boeterente (€ 190,- en € 1.298,32) ad € 1.110,- en de schade die voortvloeit uit het opzeggen van twee van de drie verzekeringen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op aandringen van de Adviseur moest Consument alles per 1 mei 2015 rond hebben. De Adviseur gaf aan dat het oversluiten van de lening bij Aegon naar een Munthypotheek ongeveer € 190,- aan boeterente zou kosten. Bij het passeren van de akte bij de notaris bleek de boeterente ineens € 1.300,- te zijn.
- Ook zit Consument nu opgescheept met drie verschillende verzekeringen, te weten een OVR bij Aegon, een OVR bij L&G en een TAF verzekering. Het opzeggen van de verzekeringen kost Consument geld. De Adviseur had bij het aangaan van de nieuwe TAF verzekering advies moeten geven over wat te doen met de andere verzekeringen.

Verweer van de Adviseur

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

- Er is absoluut een goed advies gegeven. Een hypotheekproces is complex en derhalve zijn er altijd onverwachte zaken die aangepast of opgelost moeten worden. In het adviesgesprek is al eerder aangegeven dat de boete van € 190,- een indicatie betrof. Er is aangegeven dat de boeterente afhankelijk is van de vergelijkingsrente en dat de exacte berekening zou volgen bij de aflosnota. Dit is overigens geen schade.
- Een OVR is maatwerk. De verzekering bij L&G was een gelijkblijvende verzekering die drie keer zo duur was als de TAF ORV die nu gekoppeld is aan de lening. Bovendien is de lening, net als de TAF ORV, annuïtair dalend. De verzekering bij L&G zou opgezegd worden na ingangsdatum nieuwe ORV. De polis van Aegon stelt de Adviseur nooit te hebben gezien.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is niet in geschil dat kosten zouden worden berekend voor het door de Adviseur gegeven advies en de begeleiding bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Partijen verschillen allereerst van mening over of de Adviseur Consument heeft gewaarschuwd voor de mogelijkheid dat Aegon boeterente in rekening zou brengen. Uit de stellingen van partijen volgt dat het onderwerp boeterente wel aan de orde is geweest, maar Consument meent dat hij onvoldoende is gewaarschuwd en voorgelicht door de Adviseur omtrent de mogelijkheid van een eventuele rentedaling en dus een hogere boeterente. De Adviseur bestrijdt dat.

4.2 Wat betreft het bewijzen van de door partijen geponeerde stellingen geldt het volgende. Artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering geeft aan dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten –bij voldoende betwisting door de tegenpartij- haar stellingen moet bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk moet maken.

Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat hij onvoldoende is voorgelicht en gewaarschuwd en de Adviseur dat uitdrukkelijk betwist – waarbij uit de stellingen van partijen volgt dat het onderwerp boeterente wel ter sprake is gekomen – rust op Consument de bewijslast van zijn stellingen. In dat bewijs is Consument niet geslaagd.

- 4.3 Wat betreft de schade met betrekking tot de boeterente overweegt de Commissie als volgt. Zelfs al zou vaststaan dat de Adviseur tijdens de gesprekken Consument niet volledig en juist zou hebben geïnformeerd over de boeterente, dan nog kan dit niet leiden tot toewijzing van de schade omdat de boeterente contractueel met Aegon is vastgelegd en derhalve niet als schade kan worden gezien. Het is de keuze van Consument zelf om het contract eerder open te breken en elders de hypothecaire lening over te sluiten tegen een lagere rente. Dit brengt kosten met zich mee. Omdat de rente elders lager is, heeft Consument uiteindelijk lagere maandelijkse lasten en is hij dus voordeliger uit. Van schade is in die zin dan ook geen sprake.
- 4.4 De discussie over het wel of niet voldoende bespreken van de hoogte van de boeterente bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening geeft de Commissie aanleiding het volgende op te merken. Het behoort tot de zorgplicht van de Adviseur dit onderwerp aan de orde te stellen en Consument te wijzen op het feit dat hij na afloop van zijn rentevast periode boetevrij kan oversluiten. Het advies had derhalve moeten zijn om niet per 1 mei 2015, maar per 1 september 2015 (boetevrij) af te lossen. Het ligt bovendien op de weg van de Adviseur voor afdoende vastlegging van het besprokene zorg te dragen ter voorkoming van discussies als onderhavige. Voorgaande is op generlei wijze vastgelegd in een adviesgesprek en/of documentatie. Daarbij merkt de Commissie op dat de bejegening en toonzetting van de Adviseur tevens de wensen overlaat, waarbij aangestipt kan worden dat de Adviseur behoorlijk is opgeroepen, maar niet ter zitting is verschenen.
- 4.5 De stelling van Consument, dat hij schade lijdt of heeft geleden in verband met het blijven doorlopen van de drie verzekeringen, heeft hij onvoldoende onderbouwd. Ook de stelling dat Consument moet betalen op het moment dat hij de verzekeringen afkoopt onderbouwt hij niet. Ook de hoogte van de schade is de Commissie niet bekend.
- 4.6 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de Adviseur is gehouden om Consument tegemoet te komen in de door hem gemaakte advieskosten, te weten 50% van het overeengekomen bedrag van € 2.550,-. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.275,-.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.