

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-392 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Hypotheek Idee B.V., gevestigd te Winschoten, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 30 augustus 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Advies in verband met een hypothecaire lening en een maandlastbeschermer. Volgens de consument heeft de tussenpersoon zijn werkzaamheden niet naar behoren uitgevoerd, onder andere door hem verkeerd voor te lichten over de verhoging van het hypotheekbedrag en het uitkeren van de afkoopwaarde van een spaarverzekering. Verder stelt de consument dat de tussenpersoon hem geen maandlastbeschermer met een vooruit te betalen premie had mogen adviseren. Naar het oordeel van de Commissie is de tussenpersoon tekortgeschoten bij het voorlichten van consument. Geen schadevergoeding wordt toegewezen in verband met de verhoging van het hypotheekbedrag en de afkoopwaarde van de spaarverzekering. Wel wordt schadevergoeding toegewezen in verband met de maandlastbeschermer.

I. Procesverloop

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

- het ingevulde klachtformulier,
- de e-mail van Consument van 3 september 2015,
- de e-mail van Consument van 29 september 2015,
- het verweerschrift van de tussenpersoon,
- de e-mails van Consument van 16 december 2015,
- de e-mail van Consument van 18 december 2015,
- de e-mail van Consument van 12 januari 2016,
- de e-mails van 17, 18, 20 en 27 maart en 3 april 2016, waarin Consument op verzoek van de Commissie aanvullende informatie heeft verstrekt,
- de e-mail van de tussenpersoon van 28 april 2016,
- de e-mail van Consument van 9 mei 2016,
- de e-mail van 6 juni 2016, waarin Consument mededeelt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend zal aanvaarden,
- de e-mail van Consument van 18 juli 2016,
- de e-mail van Consument van 25 juli 2016,
- de e-mail van de tussenpersoon van 8 augustus 2016,
- de e-mail van Consument van 24 augustus 2016, en

- de uitspraak van de Commissie in de eerdere procedure tussen partijen met dossiernummer [X].

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat de zaak kan worden beslist op basis van de ingediende stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn toenmalige partner hebben in 1999 gezamenlijk een hypothecaire lening afgesloten in verband met de aanbouw van een woonhuis. Zowel Consument als zijn partner had een SpaarZeker-verzekering, een verzekeringsproduct van Rabobank. Consument en zijn partner hebben in verband met hun gezamenlijke hypothecaire lening besloten alleen de SpaarZeker-verzekering van Consument (hierna: de spaarverzekering) voort te zetten.
- 2.2 In 2007, toen hun relatie eindigde, hebben Consument en zijn partner afgesproken dat Consument het woonhuis zou overnemen en zijn partner zou uitkopen. In die periode heeft Consument, via de advisering en bemiddeling van de tussenpersoon, een overeenkomst van hypothecaire geldlening afgesloten en voorts een verzekering met de naam T@F Maandlastbeschermer (hierna: de maandlastbeschermer). In verband met de maandlastbeschermer heeft hij een koopsom van € 10.302,50 betaald.
- 2.3 Op 4 september 2007 is Consument gebeld door een medewerker van de notaris die de akte van verdeling en de hypotheekakte zou passeren. Deze medewerker vertelde dat Consument in verband met het passeren van deze akte een bedrag van ongeveer € 3.000 moest bijbetalen.
- 2.4 Op 7 september 2007 is de akte van verdeling gepasseerd en heeft Consument, door een bedrag van € 80.154 aan zijn ex-partner te betalen, haar uitgekocht uit de gezamenlijke woning. In de overgelegde conceptversie van deze akte staat dat aan de hypotheek van Consument en zijn ex-partner 'werd mede verbonden een zogenaamde Spaarzeker Verzekering polis (...) welke polis in de verdeling zal worden betrokken voor een waarde van (...) € 39.108,00'.
- 2.5 Op 20 januari 2009 heeft de tussenpersoon aan Consument geschreven:

“(...) Hierbij reageer ik inhoudelijk op jouw klacht. (...) Deze verzekering keert inderdaad in geval van arbeidsongeschiktheid maandelijks een bedrag uit. (...) Jij hebt inderdaad het geld overgemaakt naar de verzekeraar. En ik acht het waarschijnlijk dat ik op dat moment heb gezegd dat het geld weer zou worden verrekend met de hypotheek, met andere woorden; je zou het geld (omdat het bedrag van die tienduizend in de hypotheek zou worden opgenomen) weer via de notaris terug krijgen.
(...)”

Het is uiteraard altijd erg vervelend en niet wenselijk dat een klant moet bijbetalen. Maar dit had te maken met het feit dat jij niet meer hypotheek kan en kon krijgen.

Waarom moest je überhaupt bijbetalen? Dit omdat er in het begin (...) gesproken werd over een afkoopsom voor [naam ex-partner] van € 61.000, later werd dit € 71.000 (daardoor kon de T@F dus niet meer bij de 'hypotheek in'). En uiteindelijk is het een afkoop geworden van € 80.000,-.

We hebben toen nog de hypotheek kunnen verhogen van € 214.412 naar € 216.500. (...) We hebben toen de hypotheek kunnen verhogen zodat er uiteindelijk € 3.000 moest worden bijbetaald. (...)

Om een lang verhaal kort te maken: door de verhogingen van de afkoop 'paste' de T@F niet meer en moest je zelfs bijbetalen. Maar hier was je van op de hoogte. Je hebt immers voor beide offertes en dergelijke getekend.

(...)

Daar geef jij aan dat je mij uiteindelijk hebt kunnen spreken en dat ik zou overleggen met T@F. Wat ik voor jou heb informeert [*bedoeld zal zijn: geïnformeerd*], is of deze verzekering veranderd kan worden in maandpremie en dat kon en kan helaas niet.

Ik heb ook verteld inderdaad dat als je het bedrag in 1 keer stort, je het wel kan stopzetten maar je niets terug krijgt. Dat blijkt dus nu ook het geval.

Jij geeft aan dat als je dat had geweten je het niet in 1 keer had gestort. Ik geef altijd duidelijk aan dat dit het geval is. En dat ook, als je niet ziek bent geworden je het geld ook kwijt bent net als bijvoorbeeld een brandverzekering. Claim je niets ben je het geld kwijt.

(...)

Ik ben bereid te zoeken naar een oplossing (...). Ik ben zelfs bereid je voor een bepaald bedrag te compenseren om de gemoederen tot bedaren te brengen, hiermee beken ik overigens geen schuld! (...)"

2.6 In een eerdere procedure bij de Commissie met zaaknummer [X] heeft Consument geklaagd over het optreden van de tussenpersoon. De Commissie heeft bij uitspraak van 7 december 2012 de vordering van Consument afgewezen op grond van de volgende overwegingen:

“(...) 5.2 Ten aanzien van het onderdeel van de klacht dat Consument de koopsom zou terugkrijgen, is de Commissie van oordeel dat uit de stukken onvoldoende bewijs valt te putten voor de stelling dat Aangeslotene aan Consument de toezegging heeft gedaan dat hij de koopsom van de verzekering bij het passeren van de verdelingsakte zou terugkrijgen.

5.3 Met betrekking tot het onderdeel van de klacht aangaande de onjuiste voorlichting (...) over de fiscale aspecten van de verzekering, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende feiten en omstandigheden heeft gesteld ten aanzien van deze stelling. De stelling is derhalve onvoldoende onderbouwd om tot geheel of gedeeltelijke toewijzing van de vordering te kunnen leiden.

5.4 Consument heeft Aangeslotene voorts nog enkele verwijten gemaakt. De door Consument gemaakte verwijten zijn echter onvoldoende duidelijk en concreet. De Commissie is van oordeel dat reeds op die grond die verwijten geen grondslag vormen voor gehele of gedeeltelijke toewijzing van de vordering.

5.5 Het voorgaande samenvattend is de Commissie van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om de gegrondheid van de verschillende onderdelen van zijn klacht voldoende aan te tonen dan wel voldoende duidelijk te maken. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert schadevergoeding. De schade bestaat volgens Consument uit een aantal schadeposten: (a) de schade ontstaan in verband met de afkoopwaarde van de spaarverzekering, begroot op € 20.000; (b) de schade veroorzaakt door het afsluiten van de maandlastbeschermer, begroot op € 3.525; en (c) het bedrag van € 3.000 dat aan de notaris moest worden bijbetaald.

3.2 Volgens Consument is de tussenpersoon toerekenbaar tekortgeschoten:

- (a) door hem niet naar behoren voor te lichten over de verhoging van het hypotheekbedrag en de wijze waarop de afkoopwaarde van de spaarverzekering bij de verdeling zou worden betrokken; volgens Consument is de afkoopwaarde van de spaarverzekering gedeeltelijk aan zijn ex-partner uitbetaald terwijl deze afkoopwaarde ook al was meegenomen in het uitkoopbedrag van € 80.154; en
- (b) door het afsluiten van de maandlastbeschermer te adviseren, terwijl dit product niet passend voor hem was, en door hem ontoereikend voor te lichten over de kenmerken van dit product.

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

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Zoals vermeld in 2.6 hiervoor heeft Consument een eerdere procedure tegen de tussenpersoon gevoerd. Dit is van belang omdat in artikel 9.2 aanhef en onder a van het reglement is bepaald dat een klacht niet wordt behandeld indien en voor zover deze of eerder door Kifid is behandeld. De Commissie constateert dat de klacht in de eerdere procedure op een andere feitelijke grondslag berustte dan de klacht in deze procedure. Artikel 9.2 van het reglement staat daarom niet in de weg aan behandeling van de huidige klacht.

De spaarverzekering; verdeling van de afkoopwaarde

4.2 De tussenpersoon is opgetreden als adviseur. Hij behoorde Consument daarom voor te lichten over de inhoud van de akte van verdeling en de nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consument heeft uitvoerig toegelicht dat de tussenpersoon, voorafgaand aan de ondertekening van de akte van verdeling, hem ontoereikend heeft voorgelicht over het feit dat de afkoopwaarde van de spaarverzekering was meegenomen in de akte van verdeling en dat, wanneer vervolgens de afkoopwaarde door de verzekeraar zou worden uitgekeerd, het gehele bedrag van die uitkering aan Consument moest worden overgemaakt.

Deze stelling is onvoldoende weersproken; de tussenpersoon heeft hierover alleen gesteld dat op enig moment het aan de ex-partner te betalen bedrag is verhoogd naar ongeveer € 81.000 en Consument dan de 'gehele polis toebedeeld zou krijgen', maar dat hij niet meer weet hoe dit precies is gegaan. Daarmee staat vast dat Consument ontoereikend is voorgelicht en dat de tussenpersoon zijn verplichtingen jegens Consument niet heeft nageleefd.

4.3 Consument stelt dat de tussenpersoon hem opzettelijk onjuist heeft voorgelicht over de verhoging van het bedrag van de hypothecaire lening en de wijze waarop de afkoopwaarde van de spaarverzekering bij de verdeling zou worden betrokken. Volgens Consument heeft de tussenpersoon dit gedaan om zeker te stellen dat ook aan de ex-partner een nieuwe hypothecaire lening kon worden verstrekt. Ook stelt Consument dat het bedrag van de hypothecaire lening telkens werd verhoogd, maar dat die verhoging voor hem werd geheimgehouden en dat de verhoging verband hield met het feit dat de verzilvering van de spaarverzekering niet aan hem bekend mocht zijn. De tussenpersoon heeft deze stellingen betwist. De Commissie constateert dat de stukken niet het vereiste bewijs leveren voor deze stellingen van Consument. Voor verdere bewijslevering ziet de Commissie echter geen aanleiding. Hiervoor is immers al komen vast te staan dat de voorlichting over de verdeling ontoereikend is geweest. Dat gegeven is voldoende om te beoordelen of Consument recht heeft op schadevergoeding.

4.4 Beoordeeld moet worden of de ontoereikende voorlichting kan leiden tot het toewijzen van schadevergoeding. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat het handelen van de tussenpersoon heeft geleid tot het door Consument genoemde schadebedrag van € 20.000. Een verhoging van het hypotheekbedrag is op zichzelf nog geen schade; daarvan zou pas sprake zijn als het geleende bedrag ten onrechte aan de ex-partner van Consument ten goede zou zijn gekomen. Dat laatste is echter niet gebleken.

Uit de stukken blijkt dat de ex-partner twee keer de helft van de afkoopwaarde van de spaarverzekering heeft ontvangen, de eerste keer als onderdeel van het bedrag dat zij ontving op grond van de akte van verdeling, en vervolgens doordat de verzekeraar (Rabobank) de helft van de afkoopwaarde aan haar heeft overgemaakt. Als de ex-partner daarna geen actie zou hebben ondernomen, zou inderdaad sprake zijn geweest van schade. Uit de stukken blijkt echter dat de ex-partner het van Rabobank ontvangen bedrag van € 19.589 aan Consument heeft overgemaakt onder vermelding van 'foutje bank'. De conclusie is dan ook Consument en zijn ex-partner uiteindelijk ieder de helft van de afkoopwaarde hebben ontvangen. Dit onderdeel van de klacht leidt daarom niet tot schadevergoeding.

De voorlichting over de maandlastbeschermer

4.5 Consument stelt dat de tussenpersoon hem heeft geadviseerd de maandlastbeschermer af te sluiten, waarbij de vooruit te betalen premie van € 10.302,50 zou worden gefinancierd met de hypothecaire lening. Volgens Consument heeft de tussenpersoon hem op 6 september 2007, één dag voor het passeren van de akten, medegedeeld dat het hypotheekbedrag niet hoog genoeg was voor het financieren van de premie van de maandlastbeschermer.

Consument stelt dat hij de tussenpersoon toen heeft gevraagd de maandlastbeschermer 'ongedaan te maken', in die zin dat de verzekering zou worden beëindigd en hij de reeds betaalde premie zou terugkrijgen, maar dat de tussenpersoon toen heeft gezegd dat dit niet mogelijk was. De tussenpersoon heeft hiertegen ingebracht dat Consument graag een verzekering wenste die een uitkering zou verschaffen ingeval hij invalide zou worden en heeft ter onderbouwing verwezen naar een van Consument ontvangen brief.

4.6 De Commissie overweegt als volgt. Het staat vast dat Consument is geadviseerd over het afsluiten van de maandlastbeschermer en dat daarbij ter sprake is gekomen dat de premie mogelijk zou worden gefinancierd door de nog af te sluiten hypothecaire lening. Het is echter niet gebleken dat de tussenpersoon tijdig, nog voor het afsluiten van de maandlastbeschermer, heeft gemeld dat het hypotheekbedrag mogelijk niet hoog genoeg zou zijn om de premie van € 10.302,50 te financieren en dat Consument in dat geval dit bedrag uit eigen middelen moest betalen. Verder heeft de tussenpersoon in zijn brief van 20 januari 2009 aan Consument bericht dat hij de maandlastbeschermer kon stopzetten, maar dan niets zou terugkrijgen. Dat is echter onjuist gebleken; Consument heeft erop gewezen dat hij de verzekeraar heeft benaderd om de maandlastbeschermer te beëindigen en, na ontvangst van de daarvoor vereiste verklaring van de Belastingdienst, van de verzekeraar een premieruggave van € 3.777,58 heeft ontvangen. Het voorgaande betekent dat de tussenpersoon Consument ontoereikend heeft voorgelicht over de relevante kenmerken van de maandlastbeschermer.

4.7 Beoordeeld moet worden of de ontoereikende voorlichting over de maandlastbeschermer tot schade heeft geleid. De vooruitbetaalde premie van dit product bedroeg € 10.302,50. Uit de e-mail van 9 mei 2016 van Consument blijkt dat hij, na beëindiging van de maandlastbeschermer, van de verzekeraar € 3.777,58 heeft ontvangen en van de tussenpersoon een vergoeding van € 3.000, zodat hij per saldo aan de maandlastbeschermer een bedrag van ($€ 10.302,50 - € 3.777,58 - € 3.000 =$) € 3.524,92 heeft besteed. Uitgangspunt bij de schadeberekening is dat het aan de maandlastbeschermer bestede bedrag van € 3.524,92 wordt vergeleken met het bedrag dat Consument zou hebben besteed aan dit product of een vergelijkbaar product als hij wél deugdelijk zou zijn voorgelicht door de tussenpersoon. Uit de stukken valt echter niet met zekerheid af te leiden of Consument, als hij wel toereikend zou zijn voorgelicht, een verzekering zoals de maandlastbeschermer zou hebben afgesloten en zo ja, onder welke voorwaarden (met een maandelijks te betalen premie of anderszins), wat de looptijd zou zijn geweest en welk bedrag hij in dat geval aan het afgesloten product zou hebben besteed. Wegens deze onzekerheden zal de schade op grond van artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek worden geschat; de Commissie begroot de schade op de helft van het hiervoor genoemde bedrag van € 3.524,92. Afgerond komt dit uit op een bedrag van € 1.750.

De bijbetaling aan de notaris van € 3.000

4.8 Consument heeft ook gesteld dat hij schade lijdt doordat hij bij het passeren van de akten op 7 september 2007 aan de notaris een bedrag van € 3.000 heeft moeten betalen. Het is echter niet gebleken dat de notaris dit bedrag onjuist heeft berekend. Dit brengt mee dat dit bedrag niet als schade kan worden aangemerkt, omdat het ook voor rekening van Consument zou zijn gekomen als het wel had kunnen worden meegefinancierd in de hypothecaire lening.

Ook de eigen bijdrage van € 50, betaald door Consument in de eerdere procedure bij Kifid, zal niet worden vergoed. Reden daarvoor is dat de eerdere procedure ook betrekking had op andere aspecten van de voorlichting.

4.9 Gezien het voorgaande zal een bedrag van € 1.750 worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) beslist dat de tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 1.750 vergoedt; en
- (b) 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.