

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-415 (mr. E. van Emden, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Drs. Frans Robbe Assurantiën BV, gevestigd te Oosterhout, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 8 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert vergoeding van de schade die zij heeft geleden als gevolg van de bemiddeling en advisering door de Adviseur bij de hypotheekaanvraag. De schade wordt begroot op € 27.572,-, te weten de niet meegefinancierde Box 3 rente en het royeren en oversluiten van de verstrekte hypothecaire geldlening.

Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur tekort geschoten is zijn zorgplicht door de levensverzekeringen in stand te houden en de hypothecaire geldlening te verhogen naar € 158.650,-. Consument heeft hierdoor veel meer lasten en kosten gehad dan noodzakelijkerwijs aan de orde zou zijn.

De Adviseur voert hiertegen aan dat de afkoopwaarde van de polissen niet beschikbaar was voor aflossing van de consumptieve kredieten van Consument, omdat deze polissen reeds in de financieringsopzet nodig waren om de hypothecaire geldlening te verlagen. Het aanhouden van de premiedepots was een vereiste om de maandlasten van Consument te kunnen verlagen.

De Commissie oordeelt dat het door de Adviseur gegeven advies onder de gegeven omstandigheden niet onredelijk is. Aangezien Consument een verlaging van haar woonlasten wenste, is het advies van de Adviseur om de levensverzekeringen inclusief premiedepots in stand te houden, een allezins reële oplossing geweest. De waarde van de polissen kon immers niet aangewend worden om de consumptieve kredieten af te lossen en het aanhouden van de premiedepots was noodzakelijk om de maandlasten van Consument te kunnen verlagen. Niet gebleken is dan ook dat de Adviseur op dit punt onjuist heeft gehandeld. Voorts overweegt de Commissie dat Consument wist hoeveel zij maandelijks verschuldigd zou zijn gedurende welke periode. Als zij hiertoe niet bereid was geweest, had het op haar weg gelegen om niet akkoord te gaan met de hypotheekofferte en de lening niet af te sluiten. De vordering van Consument is derhalve afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur inclusief bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 augustus 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 1 januari 2009 heeft Consument twee levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] bij ASR Levensverzekering N.V. gesloten. Op dat moment liepen er reeds twee levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 3] en [nummer polis 4], die beide op naam van de dochters van Consument stonden. De levensverzekeringen waren gekoppeld aan premiedepots.
- 2.2 Consument is op 6 april 2009 verhuisd naar de [naam adres 1] te [plaatsnaam]. De Adviseur heeft bemiddeld en geadviseerd bij de hypotheekaanvraag bij ASR/Direktbank en de financieringsaanvraag bij Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen. De woning is op 3 december 2012 verkocht.
- 2.3 Consument heeft vervolgens, zonder medeweten van de Adviseur, een nieuw appartement aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam] aangekocht. Nadat alle hypotheekaanvragen van Consument waren afgewezen heeft de adviseur een Nationale Hypotheek Garantie aangevraagd, waarbij met afkoop van de op naam van Consument staande verzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2], de aanvraag van de hypothecaire geldlening beperkt zou kunnen worden tot € 101.746,-. Bij behandeling van de hypotheekaanvraag bleek dat er consumptieve kredieten waren gesloten door Consument, te weten een autofinanciering (€10.249,-), een extra aflossingsvrije autolening (€ 7.500,-) alsmede een BijFin creditcard (€ 14.975,25). Dit was voor ASR reden om de financieringsaanvraag ten behoeve van de woning aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam] definitief af te wijzen. Door de hoge consumptieve kredieten van Consument was de maximale financiering € 93.514,-.
- 2.4 Consument heeft de Adviseur dringend verzocht om de financieringsaanvraag ten behoeve van de woning aan de [naam adres 2] alsnog rond te krijgen. Nadat alle overige hypotheekaanvragen waren afgewezen op grond van het niet voldoen aan de inkomensnorm, heeft de Adviseur - op voorwaarde van het definitief aflossen van de elders lopende leningen- de hypothecaire geldlening ondergebracht bij Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen. De Adviseur is tevens de wettelijk vertegenwoordiger van Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen.
- 2.5 Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen heeft op 9 november 2012 een hypothecaire geldlening ad € 150.000,- verstrekt. Het betreft een aflossingsvrije geldlening met een looptijd van 10 jaar met een rentevastperiode van 10 jaar tegen een rente van 5,4%. Als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen een hypotheekrecht verkregen op het appartement van Consument aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam]. Tevens zijn de bij ASR Verzekeringen lopende levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 2], [nummer polis 1], [nummer polis 4] en [nummer polis 3] verpand aan Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen. De levensverzekeringen dienen als onderpand voor de verstrekte hypothecaire geldlening ad. € 150.000,-.
- 2.6 In de overeenkomst van geldlening is opgenomen dat de verzekeringen ongewijzigd via de Adviseur gecontinueerd dienen te worden zolang de lening niet geheel is afgelost.

2.7 In de hypotheekofferte is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

De Financiering van het appartement [naam adres 2] te [plaatsnaam] dient aan de volgende wensen te voldoen: lage rente met zekerheid voor 10 jaar, optimalisering belastingvoordeel door een aflossingsvrije lening en de mogelijkheid van lenen (ook voor de auto etc.) en sparen voor terugbetaling in één totaalpakket.

(…)

Nadat alle overige aanvragen zijn afgewezen op grond van het niet voldoen aan de inkomensnorm op basis van uw vaste inkomen, zijn wij gezien de relatie en het feit dat het noodzakelijk is dat uw maandlasten fors omlaag gaan, op voorwaarde van het definitief aflossen van de elders lopende leningen, alsnog bereid via Rofina u een hypothecaire lening te verstrekken groot € 150.000,-, waarbij de rente is vastgesteld op: 5,4% voor 10 jaar vast.

(…)

Voor terugbetaling van het geleende bedrag zijn alle bestaande polissen ruim voldoende.

(…)

8) De inkomensnorm: Op basis van deze norm is voor u de maximale hypotheek € 93.514,-. De aanvraag op basis van een hypotheek met Nationale Hypotheekgarantie is afgewezen. Meer lenen brengt grote risico's mee. Uitsluitend dankzij de waarde van de aan te houden polissen, kon onder de voorwaarde van het aflossen van alle elders lopende leningen alsnog een financiering via Rofina worden verkregen. U bent zelf volledig verantwoordelijk voor het waarmaken van de inkomensgroei en beperkte privé-uitgaven.

(…)”

2.8 Op 19 december 2012 is de verstrekte hypothecaire geldlening ad € 150.000,- in verband met verbouwingswerkzaamheden verhoogd naar € 158.650,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

Consument vordert vergoeding van de schade die zij heeft geleden als gevolg van de bemiddeling en advisering door de Adviseur bij de hypotheekaanvraag. De schade wordt begroot op € 27.572,-, te weten de niet meegefinancierde Box 3 rente en het royeren en oversluiten van de verstrekte hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- De Adviseur is tekort geschoten in zijn zorgplicht jegens Consument door levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 2] en [nummer polis 1] in stand te houden en de hypothecaire geldlening te verhogen naar € 158.650,-. Consument heeft hierdoor veel meer lasten en kosten gehad dan noodzakelijkerwijs aan de orde zou zijn. De financieringsbehoefte ten tijde van de hypotheekaanvraag zou namelijk substantieel lager zijn indien de levensverzekeringen zouden zijn afgekocht. Alle levensverzekeringen zouden zonder fiscale heffing tot uitkering kunnen komen. De gezamenlijke poliswaarde bedroeg in december 2012 in totaal € 131.000,-. Dit bedrag afgezet tegen de stichtingskosten ad € 175.000,- (inclusief latere verbouwing) had een aanzienlijk lagere hypothecaire geldlening en woonlasten met zich meegebracht. De hypothecaire geldlening kon dan ook onder NHG-conditions verstrekt worden.

- Ten tijde van het advies van de Adviseur waren er meerdere kapitaalverzekeringen en ruimschoots eigen vermogen in de vorm van een premiedepot ter beschikking voor een aanvraag die zou voldoen aan de NHG-voorwaarden. Het saldo op 31 december 2012 bedroeg voor polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] respectievelijk € 24.152,- en € 24.151,-. Deze bedragen zijn al hoger dan de uitstaande consumptieve kredieten van Consument. Het advies van de Adviseur is uitsluitend gebaseerd op het in stand houden van de premiedepots, de kapitaalverzekeringen en het oprekken van de Box 3 lening.
- Het inkomen van Consument zou op zeer korte termijn substantieel lager worden, waardoor een schuldverhoging naar € 158.650,- niet passend was. De Adviseur heeft geen rekening gehouden met de kennis, de risicobereidheid en de ervaring van Consument.

Verweer van de Adviseur

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

- Consument had niet voldoende eigen kapitaal en zeker niet voldoende vermogen om te kunnen voldoen aan een hypothecaire geldlening onder NHG-voorwaarden. Bij de behandeling van de hypotheekaanvraag bleek dat er consumptieve kredieten waren gesloten door Consument, te weten een autofinanciering (€10.249,-), een extra aflossingsvrije autolening (€ 7.500) alsmede een BijFin creditcard (€ 14.975,25) Dit was voor ASR reden om de financieringsaanvraag ten behoeve van de woning aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam] definitief af te wijzen.
- Consument heeft dringend verzocht om de financieringsaanvraag ten behoeve van de woning aan de [naam adres 2] alsnog rond te krijgen. Nadat alle overige hypotheekaanvragen waren afgewezen op grond van het niet voldoen aan de inkomensnorm, is - op voorwaarde van het definitief aflossen van de elders lopende leningen- de hypothecaire geldlening ondergebracht bij Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen. Gelet op het tekort tussen de maximale financiering van € 93.514,-, het benodigde bedrag voor de financiering van de aflossing van alle consumptieve kredieten, de aankoop van het nieuwe appartement aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam] en de hoge inrichtingseisen van Consument, heeft Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen op 9 november 2012 een hypothecaire geldlening ad € 150.000,- verstrekt.
- De levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] waren beschikbaar voor afkoop. De afkoopwaarde per polis bedroeg respectievelijk € 24.151,- en € 24.152,-. Deze bedragen waren echter niet beschikbaar voor aflossing van alle consumptieve kredieten, omdat deze polissen reeds in de financieringsopzet nodig waren om de hypothecaire geldlening per 1 december 2012 te verlagen tot een hoofdsom van € 101.746,-.
- De levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 3 en [nummer polis 4] mochten en konden in 2012 niet, dan wel niet zonder ernstige fiscale gevolgen worden afgekocht, omdat op dat moment nog niet aan de minimale looptijd van 20 jaar voor de Brede Herwaarderingsvrijstelling van € 123.428,- werd voldaan. Consument was op dat moment alleenstaande weduwe. Consument wilde haar dochters in 2012 niet meer betrekken bij haar hypothecaire geldlening of bij de afkoop van de levensverzekeringen. Continuering van de levensverzekeringen is door Consument per brief van 12 november 2012 nog eens nadrukkelijk gesteld.

- Het aanhouden van de premiedepots was een vereiste om de maandlasten te kunnen verlagen tot € 675,-. Consument wenste, ondanks de in 2012 volgens haar opgave nog aanwezige inkomsten bij stervensbegeleiding en de (tijdelijke) lijfrente, geen hogere verplichting. Een hypothecaire geldlening van € 150.000,- was alleen mogelijk op basis van de normen van polisbelening (waarbij de vooruitbetaalde premies op de lopende polissen wel meetelden) met een eerste hypotheek. Indien de vooruitbetaling van de premies zou worden opgenomen, dan zouden de lasten te hoog zijn geworden en de vermogensgroei te weinig voor de vereiste aflossing.
- De hypothecaire geldlening is na enkele weken op dringend verzoek van Consument verhoogd wegens betaling van een reeds bestelde, maar niet aan de Adviseur voorgelegde badkamer ad € 8.500,-.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur jegens Consument de op hem, als professioneel dienstverlener, rustende zorgplicht heeft geschonden.
- 4.2 De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, is dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door ten tijde van de hypotheekaanvraag de twee levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] in stand te houden en de verstrekte hypothecaire geldlening later te verhogen naar € 158.650,-. Hierdoor zou de Adviseur een hogere hypothecaire geldlening hebben verstrekt dan gelet op het inkomen van Consument passend was en zou sprake zijn van overkreditering.
- 4.3 De Commissie overweegt dat van de Adviseur als bemiddelaar bij en aanbieder van (hypothecaire) geldleningen mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de financiële positie van zijn toekomstige wederpartij, zodat hij zich een afgewogen oordeel kan vormen over de vraag of zijn toekomstige wederpartij naar redelijke verwachting over voldoende bestedingsruimte zal kunnen beschikken om aan de verplichtingen uit hoofde van de geldlening te kunnen voldoen.
- 4.4 De Adviseur heeft, kort gezegd, aangevoerd dat de verzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] beschikbaar waren voor afkoop. De afkoopwaarde per verzekering bedroeg respectievelijk € 24.151,- en € 24.152,-. Volgens de Adviseur waren deze bedragen echter niet beschikbaar voor aflossing van alle consumptieve kredieten, omdat deze verzekeringen reeds in de financieringsopzet nodig waren om de hypothecaire geldlening per 1 december 2012 te verlagen tot een hoofdsom van € 101.746,-. Het aanhouden van de premiedepots was een vereiste om de maandlasten te kunnen verlagen tot € 675,-. Indien de vooruitbetaling van de premies zou worden opgenomen, dan waren de lasten te hoog geworden en de vermogensgroei te weinig voor de vereiste aflossing.
- 4.5 De Commissie acht het door de Adviseur gegeven advies onder de gegeven omstandigheden niet onredelijk. Nadat Consument, zonder medeweten van de Adviseur, een nieuwe woning had aangekocht, diende de Adviseur op dringend verzoek van Consument alles in het werk te stellen om de financieringsaanvraag ten behoeve van de woning aan de [naam adres 2] alsnog rond te krijgen. De Adviseur heeft aan dit verzoek van Consument gevolg gegeven door een hypothecaire geldlening ad € 150.000,- te verstrekken.

De Adviseur heeft het tekort tussen de maximale financiering van € 93.514,-, het benodigde bedrag voor de financiering van de aflossing van alle consumptieve kredieten, de aankoop van het nieuwe appartement aan de [naam adres 2] te [plaatsnaam] en de hoge inrichtingseisen van Consument hierbij in ogenschouw genomen. Aangezien Consument in 2012 een verlaging van haar woonlasten wenste, is het advies van de Adviseur om de levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 1] en [nummer polis 2] inclusief premiedepots in stand te houden, een alleszins reële oplossing geweest. De waarde van de verzekeringen kon immers niet aangewend worden om de consumptieve kredieten af te lossen en het aanhouden van de premiedepots was noodzakelijk om de maandlasten van Consument te kunnen verlagen. Niet gebleken is dan ook dat de Adviseur op dit punt onjuist heeft gehandeld.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat Consument door ondertekening van de hypotheekofferte er uitdrukkelijk mee akkoord is gegaan dat de lopende levensverzekeringen onder polisnummers [nummer polis 2], [nummer polis 1], [nummer polis 4] en [nummer polis 3] werden verpand aan Rofina Drs. Frans Robbe Financieringen. In de overeenkomst van geldlening is uitdrukkelijk opgenomen dat de verzekeringen ongewijzigd via de Adviseur gecontinueerd dienden te worden zolang de lening niet geheel was afgelost. Consument wist hoeveel zij maandelijks verschuldigd zou zijn gedurende welke periode. Als zij hiertoe niet bereid was geweest, had het op haar weg gelegen om niet akkoord te gaan met de hypotheekofferte en de lening niet af te sluiten.
- 4.7 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Adviseur niet is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.