

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-507
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. S. Riemens, leden
en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Van Dijk Van der Til V.O.F., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 27 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument is in 2006 een hypothecaire lening aangegaan waarbij in het kader van een deel van de lening werd belegd in een beleggingsfonds. In 2014 doet Consument haar beklag stellende dat zij niet wist dat er werd belegd en dat zij als gevolg van het verwijtbaar handelen van de adviseur heeft gedwaald. Zij claimt daarbij schade. De Commissie is van oordeel dat de dwaling voor rekening van Consument dient te blijven. Bovendien heeft Consument de schade niet onderbouwd. Evenmin is de Commissie overtuigd van de beweerdelijke risico-aversie van Consument. Het beroep op verjaring kan buiten bespreking blijven. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door gemachtigde namens Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlage(n);
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2006 na advies van de (rechtsvoorganger van) Adviseur een hypothecaire lening met een totale hoofdsom van € 260.000,- en een looptijd van 30 jaar afgesloten. De financiering bestond uit twee leningdelen: het aflossingsvrij Leningdeel 1 ter grootte van € 130.000,- en het Leningdeel 2 Levenslijn Beleggingsverzekering ter grootte van € 130.000,-.

- 2.2 De in het kader van Leningdeel 2 te betalen maandelijkse premie van € 210,44 werd (deels) belegd in het Fortis ASR Mixfonds. De belegging in het Fortis ASR Mixfonds dient ter (gedeeltelijke) aflossing van de schuld op einddatum van de financiering.
- 2.3 Op 25 juli 2006 is door Adviseur namens de geldverstrekker een offerte aan Consument uitgebracht. Op pagina 2 van de offerte is onder meer het volgende opgenomen:

Leningdeel 2	Levenslijn Beleggingsverzekering																				
Lening	€ 130.000,00																				
Looptijd	30 jaar																				
Rentevaste periode	20 jaar																				
Rente	5,00% per jaar, maandelijks achteraf te voldoen																				
	Rentekorting verwerkt in het tarief: <ul style="list-style-type: none"> • overig eenmalig • relatiekorting • korting i.v.m. bijverband 																				
Effectieve rente	5,20% per jaar																				
Aflossing	Levenslijn Beleggingsverzekering																				
Fiscale behandeling	Plaatsing in Box 1 (kapitaalverzekering eigen woning)																				
Looptijd kapitaalverzekering	30 jaar																				
Looptijd premiebetaling	30 jaar																				
Premie	De premie bedraagt € 210,44 per maand vooraf te voldoen																				
Verzekeringnemer(s)	Partner consument Consument																				
Verzekerde(n)	Partner Consument Consument																				
Fondsverdeling/-keuze	De inleg wordt belegd in fondsen. U heeft gekozen voor de volgende fondsverdeling: Fortis ASR Mixfonds 100,00 %																				
Voorbeeldkapitalen	Op basis van bovengenoemde premieverdeling bij in leven zijn op de einddatum van de verzekering:																				
	<table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Fondsrendement</th> <th>netto rendement op de premies</th> <th>voorbeeldkapitaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bij een eigen voorbeeldrendement</td> <td>8,00</td> <td>3,37</td> <td>€ 130.011,00</td> </tr> <tr> <td>Op basis van een pessimistisch rendementspercentage</td> <td>4,57</td> <td>-5,31</td> <td>€ 37.214,00</td> </tr> <tr> <td>Op basis van historie</td> <td>7,97</td> <td>4,90</td> <td>€ 169.363,00</td> </tr> <tr> <td>Bij een bruto rendement van 4%</td> <td>4,00</td> <td>-7,97</td> <td>€ 27.811,00</td> </tr> </tbody> </table>		Fondsrendement	netto rendement op de premies	voorbeeldkapitaal	Bij een eigen voorbeeldrendement	8,00	3,37	€ 130.011,00	Op basis van een pessimistisch rendementspercentage	4,57	-5,31	€ 37.214,00	Op basis van historie	7,97	4,90	€ 169.363,00	Bij een bruto rendement van 4%	4,00	-7,97	€ 27.811,00
	Fondsrendement	netto rendement op de premies	voorbeeldkapitaal																		
Bij een eigen voorbeeldrendement	8,00	3,37	€ 130.011,00																		
Op basis van een pessimistisch rendementspercentage	4,57	-5,31	€ 37.214,00																		
Op basis van historie	7,97	4,90	€ 169.363,00																		
Bij een bruto rendement van 4%	4,00	-7,97	€ 27.811,00																		
	Bovengenoemde voorbeeldkapitalen voldoen aan de gedragsregels Code Rendement en Risico. Fortis ASR Levensverzekering N.V. onderschrijft deze Code																				

Op pagina 3 van de offerte is verder het volgende opgenomen

Voor een verdere toelichting m.b.t. de rendementen verwijzen wij u naar de bijlage "Financiële Bijsluiter"

en:

Voor dit product is een financiële bijsluiter opgesteld met informatie over het product, de kosten en de risico's. Vraag erom en lees hem voordat u het product koopt.

- 2.4 Op 4 augustus 2006 hebben Consument en haar partner de offerte ondertekend.
- 2.5 Op 9 augustus 2006 hebben Consument en haar partner het formulier "Aanvraag Levensverzekering" ondertekend. Op pagina 2 van het formulier is gekozen voor een beleggingsverzekering met een vaste einddatum. Op pagina 3 van het formulier is eveneens gekozen voor een volledige belegging in het Fortis ASR Mixfonds.
- 2.6 Op pagina 3 van het formulier is onder meer het volgende opgenomen en aangekruist:

Volgens de profielpoller is uw beleggingsprofiel voor deze Beleggingsverzekering

- voorzichtig
- defensief
- neutraal
- ambitieus
- offensief

U kiest voor profielfonds

- Fortis ASR Mix Voorzichtig
- Fortis ASR Mix Defensief
- Fortis ASR Mix Neutraal
- Fortis ASR Mix Ambitieuus
- Fortis ASR Mix Offensief

Let op! Het is niet toegestaan een offensiever fonds te kiezen dan het beleggingsprofiel aangeeft

- 2.7 Op 25 oktober 2006 heeft Fortis ASR de polis aan Consument verstrekt. De levensverzekering heeft een looptijd van 1 september 2006 tot 1 september 2036. In clausuleblad 286 behorende bij de polis is het volgende opgenomen:

Clausuleblad 286 Voorbeeldkapitalen

Contractnummer

Fondsverdeling Percentage van de Premie

Fortis ASR Mixfonds 100,00%

Op basis van bovenstaande fondsverdeling bedraagt het voorbeeldkapitaal bij in leven zijn van beide verzekerden op de einddatum bij een fondsrendement over de waarde van de verzekering:

Pessimistisch	: 4,5%	€	37.215,00
Vier %	: 4,0%	€	27.811,00
Historisch	: 7,9%	€	169.363,00
Afwijkend	: 8,0%	€	130.012,00

Datum van afgifte 25-10-2006

Fortis ASR Levensverzekering N. V.

- 2.8 Op 26 februari 2014 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Adviseur. In het gesprek heeft Consument haar zorgen geuit over het beleggingselement in de financiering. Adviseur heeft de wensen en mogelijkheden van Consument opnieuw geïnventariseerd. Op 27 februari 2014 heeft Consument gegevens aan Adviseur verstrekt. Op 28 februari 2014 heeft Adviseur daarop een hersteladvies aan Consument uitgebracht. Hij heeft daarbij een aantal alternatieven gegeven waarbij hij omzetting naar een spaarhypotheek heeft geadviseerd. Daarbij heeft hij medegedeeld dat voor het omzetten van de lening door hem kosten in rekening zouden worden gebracht.
- 2.9 Op 8 maart 2014 heeft Consument om een nadere toelichting verzocht. Op 18 maart 2014 heeft Adviseur het advies mondeling toegelicht. Consument was het daarbij niet eens met kosten die in rekening zouden worden gebracht en wilde daarover een klacht indienen.
- 2.10 Op 4 april 2014 heeft Adviseur een e-mail aan Consument gestuurd over de procedure met betrekking tot het indienen van de klacht. Op 9 april 2014 heeft Consument een klacht ingediend. Op 15 april 2014 heeft Consument ingestemd met het voorstel tot betaling van € 795,- voor de in verband met het oversluiten van de lening door Adviseur in rekening te brengen kosten.
- 2.11 Tussen Consument en Adviseur is daarna verdere correspondentie gevoerd.
- 2.12 Consument heeft op enig moment het vertrouwen in Adviseur verloren en er uiteindelijk voor gekozen een derde adviseur te benaderen voor het omzetten van de lening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 84.936,17 vanwege het mogelijk te lijden verlies op de beleggingsverzekering, een bedrag van € 1.850,- voor het hersteladvies door de derde adviseur en € 1.450,- voor kosten aan juridische bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft niet geweten dat zij in 2006 een hypothecaire lening afsloot waarbij een deel van de lening was gekoppeld aan een beleggingsverzekering. Consument heeft in zoverre gedwaald. Consument is risico-avers en had niet willen beleggen. Adviseur heeft in 2006 geen klant-risicoprofiel opgemaakt en de risicobereidheid van Consument niet goed in kaart gebracht. Het mogelijk verlies op de beleggingsverzekering is schade die op grond van het verwijtbaar handelen voor rekening van Adviseur dient te komen.

Voorts dienen de kosten van het hersteladvies voor rekening van Adviseur te komen. Aangezien Adviseur eraan heeft bijgedragen dat het vertrouwen onherstelbaar is beschadigd, heeft Consument met een derde adviseur een overeenkomst van opdracht moeten sluiten, welke kosten voor rekening van Adviseur komen.

Tot slot vordert Consument de kosten van juridische bijstand als redelijke kosten van verhaal.

Verweer van de Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument komt erop neer dat Adviseur in 2006 geen klant/risicoprofiel heeft gemaakt en de risicobereidheid niet in kaart heeft gebracht. Adviseur heeft aangevoerd dat er wel een klantprofiel is opgemaakt en dat de risicobereidheid in kaart is gebracht. Hij heeft daarbij verwezen naar pagina 3 van de het formulier “Aanvraag Levensverzekering” waarin wordt verwezen naar de door Consument ingevulde “profielcijfer”. Adviseur kan de profielcijfer echter niet meer overleggen daar deze in het ongerede is geraakt.

4.2 De Commissie is van oordeel dat de gestelde dwaling van Consument, eruit bestaande dat zij niet heeft geweten dat zij belegde, zo daar al sprake van zou zijn, voor haar rekening dient te blijven. Consument kon immers uit de verstrekte informatie afleiden dat er sprake was van een belegging in het Fortis ASR Mixfonds en dat de opbrengst op de einddatum afhankelijk was het rendement waarbij tevens in de offerte en de polis voorbeeldkapitalen zijn opgenomen.

4.3 Zo wordt onder meer in de offerte vermeld dat “De inleg wordt belegd in fondsen”. Er worden verschillende voorbeeldkapitalen op de einddatum van de verzekering vermeld aan de hand van verschillende rendementen. Voorts is verwezen naar de financiële bijsluiter met informatie over het product, de kosten en de risico's. Daarnaast is op pagina 3 van het formulier Aanvraag Levensverzekering aangekruist dat volgens de profielcijfer het beleggingsprofiel voor de beleggingsverzekering neutraal is. Daarbij is ook vermeld dat het niet is toegestaan een offensiever fonds te kiezen dan het beleggingsprofiel aangeeft. Bovendien heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat, voor zover de overeenkomst al met een onjuiste voorstelling van zaken tot stand was gekomen, deze bij een juiste voorstelling van zaken niet, dan wel niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn gesloten.

4.4 Wat er echter ook van het voorgaande zij, Consument heeft ook desgevraagd niet kunnen onderbouwen dat er verlies is geleden of het rendement op de beleggingsverzekering is tegengevallen en mitsdien dat er van schade sprake is. Gemachtigde van Consument heeft ter zitting erkend geen berekening dienaangaande te hebben gemaakt.

- 4.5 De Commissie is evenmin van schade gebleken. De Commissie is dan ook van oordeel dat de vordering met betrekking tot het mogelijke verlies of schade voortvloeiend uit de beleggingsverzekering hoe dan ook dient te worden afgewezen.
- 4.6 De Commissie is daarnaast van oordeel dat er geen gronden zijn om de gevorderde kosten van een derde adviseur toe te wijzen. Adviseur heeft Consument van advies voorzien en nadat het advies was verstrekt voldoende in het werk gesteld om Consument tegemoet te komen. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende feiten heeft aangedragen die rechtvaardigen dat het vertrouwen in Adviseur is opgezegd. Het staat Consument niettemin vrij op elk moment de overeenkomst met Adviseur te beëindigen maar er is onvoldoende grond om de gevorderde kosten van de derde adviseur toe te wijzen.
- 4.7 De Commissie neemt daarbij in ogenschouw dat ter zitting is gebleken dat Adviseur voor de hem verrichte diensten in het geheel geen nota aan Consument heeft verzonden en dat Adviseur desgevraagd heeft verklaard dat hij dat ook niet zal doen.
- 4.8 Voorts is ter zitting gebleken dat de hypotheekconstructie uit 2006 nog altijd is gehandhaafd en omzetting naar een spaar- of annuïtaire lening niet heeft plaatsgevonden. Consument heeft toegelicht dat dit evenwel op korte termijn alsnog zal plaatsvinden. De Commissie bevreedt het dat nu Consument stelt risico-avers te zijn, zij blijkbaar geen haast heeft de bestaande lening om te zetten en dat al meer dan twee en een half jaar laat voortduren, hetgeen niet in overeenstemming is met haar stellingen dienaangaande.
- 4.9 Op grond van het voorgaande dienen de gevorderde kosten van juridische bijstand eveneens te worden afgewezen.
- 4.10 Tot slot overweegt de Commissie dat, nu al het voorgaande tot integrale afwijzing van de vordering leidt, het door Adviseur gedane beroep op verjaring geen bespreking meer behoeft.
- 4.11 Al hetgeen partijen verder naar voren hebben gebracht kan niet tot een andere uitspraak leiden en zal buiten bespreking blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.