

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-040 (mr. E.L.A van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Hypotheek Visie Centrale
Datum uitspraak : 12 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in haar dienstverlening bij de koop en verkoop van zijn woning. De Commissie heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Hypotheek Visie Centrale;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Hypotheek Visie Centrale;
- de laatste reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Partijen zijn opgeroepen en verschenen voor een hoorzitting op 17 november 2016. Na de zitting heeft Consument een kopie van het adviesrapport van 14 januari 2016 verzonden. Hypotheek Visie Centrale is in de gelegenheid gesteld voor 10 januari 2017 hierop te reageren. De Commissie heeft voor deze datum geen reactie ontvangen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2009 heeft Consument door bemiddeling van Hypotheek Visie Centrale een hypothecaire geldlening afgesloten. Deze geldlening bestaat uit een aflossingsvrije deel en een deel met een levensverzekering.

2.2 Onder punt 12 van de offerte van 30 januari 2009 staat onder meer het volgende vermeld: *“Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Als de rente voor een vergelijkbare financiering op het moment van vervroegde aflossing bij ons lager is dan de door u dan te betalen rente, bent u een vergoeding verschuldigd van 3% van het vervroegd af te lossen bedrag. (...) Let op: voor algehele aflossing van de financiering in verband met een vrijwillige onderhandse verkoop, gevolgd door juridische levering en verhuizing, wordt wel een vergoeding in rekening gebracht.” (...)*

- 2.3 Volgens de opdracht tot financiële bemiddeling, dat door Consument is ondertekend op 30 januari 2009, is gekozen voor een overlijdensrisicoverzekering bij Klaverblad omdat uit een premievergelijking is gebleken dat de verzekering daar het voordeligst is. Daarbij wordt verwezen naar een overzicht met premievergelijking. Tevens is een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten bij The Warranty Group. In het advies is uitgegaan van een eigen inbreng van €8.039 waarmee de lening is verlaagd. Tevens is een woonpakket bij Unigarant verzekeringen afgesloten.
- 2.4 Volgens de bemiddelingsovereenkomst van 30 januari 2009 heeft Hypotheek Visie Centrale voor haar werkzaamheden een eenmalige beloning van €2.956,00 ontvangen van de aanbieder. Gedurende een periode van maximaal 120 maanden heeft zij een maandelijkse beloning van €21,60 ontvangen van de aanbieders.
- 2.5 Vervolgens heeft Consument besloten zijn woning in de verkoop te zetten en op zoek te gaan naar een nieuwe woning. Hiervoor heeft hij zich wederom gewend tot Hypotheek Visie Centrale. Op 14 januari 2016 heeft Hypotheek Visie Centrale een adviesrapport opgemaakt, dat door partijen niet is ondertekend. Het adviesrapport heeft betrekking op de koop van een andere bestaande woning. Op pagina 8 staat onder meer het volgende vermeld: (...) *“U heeft een bestaande polis of rekening. U heeft aangegeven dat u deze polis of rekening wil beëindigen. We hebben onderzocht of het interessant is om uw huidige polis te beëindigen. Uit het advies blijkt dat het voordelig voor u is uw huidige polis te beëindigen en de waarde te gebruiken voor verlaging van uw hypotheek.”* (...) In het adviesrapport is aangegeven dat Hypotheek Visie Centrale €3.500,00 vraagt voor haar diensten. Uiteindelijk zijn deze kosten niet in rekening gebracht.
- 2.6 In december 2015 heeft Consument zijn woning verkocht.
- 2.7 De vergoeding voor vervroegde aflossing bedroeg €4.500,00.
- 2.8 De opgebouwde waarde van ruim €5.000,00 van de verzekering kwam na de algehele aflossing tot uitkering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding, bestaande uit:
- de vergoeding voor vervroegde aflossing;
 - de opgebouwde waarde van ruim €5.000,00 in de verzekering;
 - de advieskosten die in 2009 zijn betaald.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Hypotheek Visie Centrale is tekortgeschoten in haar verplichtingen. Hypotheek Visie Centrale heeft Consument onjuist en/of onvolledig geïnformeerd en geadviseerd bij de koop en verkoop van zijn woning. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Hypotheek Visie Centrale heeft in 2009 een zeer slechte hypothecaire geldlening geadviseerd. Het is een duur product. Het afsluiten van een woonlastenverzekering heeft geen zin gehad. De hypotheekadviseur heeft deze verzekering aangeboden omdat de provisie in 2009 hoog was.
- De verkregen korting van 0,2% op de rente ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening weegt volgens Consument niet op tegen de in rekening gebrachte vergoeding voor vervroegde aflossing. In 2009 wist Hypotheek Visie Centrale dat Consument na ongeveer vijf jaar weer wilde verhuizen.
- Bij verkoop van de woning heeft Hypotheek Visie Centrale Consument niet gewezen op de vergoeding voor vervroegde aflossing.
- Bij de verkoop van de woning is de polis pas maanden later tot uitkering gekomen. Hypotheek Visie Centrale heeft Consument hierop niet gewezen. Na verkoop van zijn woning moest Consument de afkoopwaarde van de polis voorschieten en de vergoeding voor vervroegde aflossing betalen.
- Hypotheek Visie Centrale heeft van te voren een restschuld van ongeveer €20.000,00 berekend, terwijl bij de notaris wegens voornoemde redenen de restschuld €10.000,00 hoger was. Om de hoger uitgevallen restschuld te kunnen betalen, heeft Consument elders geleend.
- Als Consument juist was geïnformeerd dan had hij zijn woning niet verkocht. Dan zou hij niet geconfronteerd worden met deze kosten.
- De communicatie over de klacht was ondermaats.

Verweer Hypotheek Visie Centrale

3.3 Hypotheek Visie Centrale heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De producten waren niet duur. Uit de vergelijking blijkt dat indertijd zowel Klaverblad als Onderlinge 's-Gravenhage als aantrekkelijke en voordelige maatschappijen uit de bus kwamen. De aangeboden producten waren marktconform. Het is aan Consument om te onderbouwen dat Hypotheek Visie Centrale te dure producten zou hebben aangeboden. Daarnaast geldt dat Consument de aangeboden producten had kunnen weigeren indien hij deze te duur vond. Consument is echter zelf akkoord gegaan met de aangeboden producten.
- De boete bij vrijwillige verkoop staat in de offerte vermeld. Omdat Hypotheek Visie Centrale de offerte altijd doorneemt met cliënten is dit ook met Consument besproken. Omdat de hypothecaire geldlening met koopsubsidie werd afgesloten, was het aannemelijk dat lage lasten nodig waren. Er is gekozen voor een rentekorting van 0,2%. De geadviseerde constructie zorgde ervoor dat Consument een hoger bedrag kon lenen. Consument maakte al gebruik van een koopsubsidie en had een zo hoog mogelijke hypothecaire geldlening nodig voor de aankoop van de betreffende woning. Ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening was een boetebeding tevens een methode om de maandlasten te verlagen. Hypotheek Visie Centrale betwist dat zij op het moment van het afsluiten van de hypothecaire geldlening wist dat Consument op korte termijn zijn woning weer wilde verkopen.
- Hypotheek Visie Centrale betwist dat er sprake is van schade. Consument was op de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Bovendien is geen rekening gehouden met het feit dat de boeterente aftrekbaar is voor de inkomstenbelasting.

- De polissen lopen via Delta Lloyd en voor alle polissen heeft Hypotheek Visie opzeggingen ingediend. Echter, pas als de verpanding door de bank is losgelaten zijn de polissen pas daadwerkelijk opgezegd. Daarnaast kunnen de polissen pas worden uitbetaald als de hypotheek is ingelost. Dit vindt nooit direct plaats. Het proces van de uitbetaling gaat buiten Hypotheek Visie Centrale om. Hypotheek Visie Centrale heeft altijd aangegeven dat de uitbetaling vier tot acht kan duren.
- De communicatie over de klacht verliep goed.

4. Beoordeling

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Hypotheek Visie Centrale heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. De stelling van Consument heeft betrekking op twee adviesmomenten, te weten 2009 en 2016. Daarom zal de Commissie hierin een onderscheid maken.

4.1 Advies 2009

In 2009 had het advies van Hypotheek Visie Centrale betrekking op de koop van een woning. Via haar bemiddeling heeft Consument een hypothecaire geldlening en diverse andere producten afgesloten. Consument heeft gesteld dat dit advies niet deugde, omdat de producten duur waren. Hypotheek Visie Centrale heeft deze niet onderbouwde stelling weersproken. Hiermee is niet komen vast te staan dat Hypotheek Visie Centrale in 2009 niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht.

4.2 Advies 2016

In het adviesrapport is de vergoeding voor vervroegde aflossing niet meegenomen. Ook is Consument er niet op gewezen dat de polis later tot uitkering zou komen. Zeker bij een algehele aflossing of het oversluiten van een geldlening is dit essentiële informatie. Consument klaagt zich dan ook terecht hierover. Echter, Consument heeft als gevolg hiervan geen schade, bestaande uit bijvoorbeeld advieskosten of vergoeding voor vervroegde aflossing, geleden. Er zijn namelijk geen kosten voor het advies, dat in 2016 is gegeven, in rekening gebracht. De vergoeding voor vervroegde aflossing zou hoe dan ook in rekening worden gebracht. Consument heeft namelijk middels ondertekening van de offerte in 2009 afgezien van een boetevrije aflossing in ruil voor een rentekorting. Dat bij nader inzien dit voordeel niet opweegt tegen de in rekening gebrachte vergoeding ligt – hoe vervelend ook – in de risicosfeer van Consument. Dat de polis later dan verwacht tot uitkering kwam, heeft ook niet tot schade geleid. Consument heeft in zijn eigen kring een (renteloze) lening hiervoor gekregen.

- ##### *4.3*
- De Commissie komt tot de conclusie dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.