

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-164 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016  
Ingediend door : “Consument”  
Tegen : DVG Financiële Diensten, gevestigd te Oosterhout N.B., verder te noemen  
“Aangeslotene”  
Datum uitspraak : 8 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft zich tot Aangeslotene gewend voor de omzetting van zijn hypothecaire geldlening naar een zogeheten ‘spaarhypothek’. Een specifieke wens van Consument hierbij betrof de mogelijkheid van een flexibele premiestorting in de spaarverzekering. Dit bleek echter naderhand niet mogelijk te zijn. De omzetting is een half jaar na verzoek met terugwerkende kracht geëffectueerd. Hoewel er sprake is van vertraging is niet gebleken van enige schade die aan Aangeslotene is toe te rekenen. Bovendien heeft de vertraagde omzetting ertoe geleid dat de beleggingsrekening van Consument in waarde is gestegen. Nu Aangeslotene niet aantoonbaar is tekortgeschoten, concludeert de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlage;
- de reactie op dupliek van Consument van 28 oktober 2016 met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft samen met zijn partner een hypothecaire geldlening met een daarbij behorende beleggingsrekening bij ASR Levensverzekering N.V. (hierna: ‘ASR’) gesloten.
- 2.2 In het najaar van 2012 heeft Consument zich gewend tot Aangeslotene voor de omzetting van zijn hypothecaire geldlening naar een zogeheten ‘spaarhypothek’. Aangeslotene heeft aan het eind van 2012 naar aanleiding van het verzoek van Consument bij ASR een verzoek ingediend tot omzetting van de hypothecaire geldlening.

- 2.3 Op 18 februari 2013 heeft ASR Aangeslotene per brief onder meer het volgende medegedeeld:
- “De heer [naam Consument] en mevrouw [partner Consument] hebben het voornemen om hypotheek [nr. 1] om te zetten naar spaarhypotheek. De wens is om de waarde van de beleggersrekening onder nummer [nr. 2] als depot aan te wenden voor extra stortingen en de premies van de spaarhypotheekverzekering. Zoals besproken, doen wij u hierbij een offerte (bijlage 4) en een aanvraagformulier (bijlage 3) toekomen, die afwijken van de oorspronkelijke aanvraag (laatste bijlage).*
- (...)*
- Technische benadeling*
- De wens is om de waarde van de beleggersrekening onder nummer [nr. 2] als depot te gebruiken. Helaas is abusievelijk aan u medegedeeld dat dit mogelijk was. Als oplossing kunnen wij u het volgende voorstellen.*
- (...)*
- Voor de onjuiste toezeggingen en vertraging bieden wij onze oprechte excuses aan.”*
- 2.4 Op 20 februari 2013 heeft Aangeslotene Consument het e-mailbericht van ASR toegestuurd. Bij het e-mailbericht heeft Aangeslotene onder meer het volgende toegelicht:
- “Hierbij dan de berekening van ASR inzake jullie constructie. Helaas is het nu weer zo dat een premiedepot toch niet mogelijk is, ondanks eerdere toezeggingen.*
- (...)*
- Zij hebben nu een constructie bedacht, waarbij de gelden op de beleggingsrekening blijven staan (al dan niet tegen een wat behoudender prognoserendement). De eerste 10 jaar wordt er dan een hoge storting van € 8.000,- inde polis gedaan, alsmede de jaarpremie. Beide bedragen worden dan uit de beleggingsrekening onttrokken.”*
- 2.5 Op 20 februari 2013 heeft Consument per e-mailbericht aangegeven dat hij het verhaal van Aangeslotene niet compleet begrijpt, maar erin vertrouwt dat Aangeslotene het hem nader zal kunnen uitleggen.
- 2.6 Op 22 februari 2013 heeft Aangeslotene per e-mailbericht onder meer het volgende medegedeeld:
- “Wij krijgen maandag uitsluitend omtrent e.e.a. Mij is al wel verteld dat ze in ieder geval een nieuwe aanvraag voor de Spaarverzekering nodig hebben.”*

2.7 Op 14 mei 2013 stuurt ASR Consument een brief toe, die voor zover relevant luidt:

Met ingang van 01-03-2013 zullen wij de hypotheekvorm omzetten. De gegevens van de nieuwe vorm zijn per omzettingsdatum als volgt:

Lening(deel)nummer 02	: [redacted] gewijzigd)
Geldgever	: ASR Levensverzekering N.V.
Nieuwe productvorm	: Spaarhypotheek
Restant hoofdsom	: € 226.175,00
Rente	: 4,25%
Volgende verlengingsdatum	: 01-11-2020
Einddatum huidig	: 01-11-2035

De te betalen rente op leningdeel 02 zal per ingangsdatum € 801,04 gaan bedragen

Lening(deel)nummer 03	: [redacted] (nieuw)
Geldgever	: ASR Levensverzekering N.V.
Nieuwe productvorm	: Aflossingsvrij
Restant hoofdsom	: € 150.000,00
Rente	: 4,00%
Volgende verlengingsdatum	: 01-11-2020
Einddatum huidig	: 01-11-2035

De te betalen rente op leningdeel 03 zal per ingangsdatum € 500,00 gaan bedragen

2.8 Op 5 juni 2013 heeft ASR Consument de offerte voor de spaarhypotheekverzekering toegestuurd. De toelichtende brief luidt onder meer:

*“U heeft onlangs uw hypotheek onder nummer [nr. 1] omgezet naar spaar en een spaarhypotheekverzekering gesloten onder contractnummer [nr. 3].*

*Op het contract worden gedurende de eerste 10 jaar per 1 maart een extra stortingen van € 8.000,00 gedaan. Dit is vastgelegd in het premieschema dat u op het contract terugvind.*

*(...)*

*U en uw tussenpersoon hebben bij ons navraag gedaan of een flexibelere premiebetaling mogelijk is. Aan u is meerdere malen toegezegd dat het mogelijk is om op een spaarhypotheekverzekering om een extra storting te doen. Als gevolg van een eventuele extra storting zal de premie dalen. Het is echter niet mogelijk om van een premieschema af te wijken.*

*(...)*

*Voor de onjuiste toezeggingen bieden wij onze oprechte excuses aan.”*

2.9 Op 27 juli 2015 heeft de rechtsbijstand jurist van Consument Aangeslotene een brief gestuurd. De brief luidt voor zover relevant:

*“In september 2012 hebben cliënten te kennen gegeven de overeenkomst van de hypothecaire geldlening te willen aanpassen. Cliënten wilden omzetting van de beleggingsverzekering in vorm die meer zekerheid bood, namelijk een spaarverzekering. De aanpassing daarvan heeft echter zeer lang geduurd.*

*(...)*

*Per maart 2013 zou de maandlast € 931,46 + € 364,88 = € 1.296,34 worden, terwijl cliënten in werkelijkheid hebben betaald € 1.332,29 + € 364,88 = € 1.697,17. Pas per 1 december 2013 is wijziging geëffectueerd en betalen cliënten maandelijks € 1.296,34. Blijkens bijgevoegd Excel sheet bedraagt de schade van cliënten € 3.357,47 bruto, zijnde € 22.982,32 minus € 19.624,85. DVG heeft daarop het fiscale voordeel in mindering gebracht en is tot een netto schade gekomen van € 1.921,04.”*

- 2.10 Op 30 juli 2015 heeft Aangeslotene per e-mailbericht gereageerd op de brief van de rechtsbijstand jurist. Het e-mailbericht luidt voor zover relevant:
- “Niet onvermeld mag blijven dat de overheid ergens in 2012 heeft besloten dat de uiterste datum waarop beleggingsrekeningen, beleggingsverzekeringen en spaarverzekeringen die in Box III vielen dusdanig gewijzigd mochten worden zodat deze in Box I konden vallen, gesteld op 31 december 2012. Geldverstrekkers, dus ook ASR, zijn overspoeld met aanvragen voor wijzigingen. Het was voor hen onmogelijk om alle aanvragen tijdig te behandelen.*
- (...)*
- Verder is er van feitelijke schade geen sprake is omdat de beleggingswaarde van de rekening beduidend hoger was toen de gedeeltelijke aflossing heeft plaatsgevonden dan op 1 maart 2013. Hierdoor is de schuld waarover rente voldaan moet worden ook beduidend lager. Het saldo van de beleggingsrekening bedroeg in januari 2013 € 94.858,18. In september 2013 bedroeg dit saldo € 97.847,90 terwijl er in mei 2013 nog een bedrag aan onttrokken is van € 7.999,- voor een storting in de gesloten spaarpolis.*
- (...)*
- [naam Consument] heeft zelf ook een bijdrage geleverd aan de vertraging door het feit dat hij een mogelijkheid wilde van een flexibele jaarlijkse storting. ASR kon deze mogelijkheid niet bieden maar heeft wel onderzocht of er alternatieven waren. Dit heeft allemaal tijd gekost. Het saldo van de beleggingsrekening is onlosmakelijk verbonden met de veronderstelde schade, aangezien de veronderstelde schade ontstaan zou zijn door het feit dat het saldo van de beleggingsrekening te laat is aangewend om een deel van de hypotheek af te lossen, waardoor er naar mening van de cliënt langer dan noodzakelijk rente verschuldigd is over de hogere lening. De totale hoofdsom bedraagt nu € 271.000,- terwijl dit anders € 281.717,- geweest zou zijn. Er is dus over € 10.717,- de komende jaren geen rente verschuldigd en bij uiteindelijke aflossing hoeft genoemde bedrag ook niet afgelost te worden. Wij hebben ook uitgerekend hoeveel uur wij aan deze zaak besteed hebben en komen dan minimaal aan 80 uur waarvoor wij oorspronkelijk € 250,- omzettingkosten in rekening hebben gebracht. Later hebben wij deze nota laten vervallen. Verder hebben wij op verzoek van cliënt in 2014 geregeld dat de rente van zijn aflossingsvrije deel van de lening is herzien. Ook voor deze wijziging hebben wij geen kosten in rekening gebracht..”*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 1.921,04.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De omzetting van de hypothecaire geldlening van Consument heeft onredelijk lang geduurd. De vertraging in de omzetting van de hypothecaire geldlening heeft ertoe geleid dat Consument gedurende een aantal maanden dubbele kosten heeft betaald voor de oude en de nieuwe hypothecaire geldlening. Dit is te wijten aan de onjuiste informatievoorziening door Aangeslotene. Ook heeft Aangeslotene verzuimd om tijdig een oplossing aan te dragen. Aangeslotene heeft zich hierdoor niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel adviseur gedragen.

*Verweer Aangeslotene*

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

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen hebben afgesproken om de hypothecaire geldlening van Consument per 1 maart 2013 om te zetten naar een spaarhypotheek. Op basis van de stukken stelt de Commissie tevens vast dat deze omzetting in december 2013 met terugwerkende kracht per 1 maart 2013 is geëffectueerd, waardoor voldaan is aan hetgeen tussen partijen is overeengekomen.

4.2 Met betrekking tot de vertraagde omzetting overweegt de Commissie als volgt. Uit de overgelegde stukken en hetgeen Aangeslotene ter zitting heeft verklaard, is gebleken dat ASR aanvankelijk onjuiste toezeggingen heeft gedaan met betrekking tot de mogelijkheid tot flexibele premiestorting in de spaarverzekering. Hierdoor kon niet voldaan worden aan de oorspronkelijke wens van Consument om naast de afgesproken premiebedrag flexibel extra stortingen te doen in de spaarverzekering. Voor deze onjuiste informatie heeft ASR excuses aangeboden. Bovendien acht de Commissie het niet onaannemelijk dat de omzetting van de hypothecaire geldlening is vertraagd door de werkdruk ontstaan bij ASR ten gevolge van de hoeveelheid omzettingsverzoeken naar aanleiding van het besluit van de overheid om de uiterste wijzigingstermijn waarin beleggingsrekeningen, beleggingsverzekeringen en spaarverzekeringen zodanig gewijzigd konden worden zodat deze in Box I konden vallen, op 31 december 2012 vast te stellen, welke termijn nog is verlengd tot 1 april 2013. Het is de Commissie op grond van het voorgaande niet gebleken dat de vertraging van de omzetting van de hypothecaire geldlening van Consument is toe te rekenen aan het handelen of nalaten van Aangeslotene.

4.3 Bovendien is tegenover de gemotiveerde betwisting door Aangeslotene door Consument niet aangetoond dat hij daadwerkelijk schade heeft geleden nu de waarde van de beleggingsrekening tussen januari 2013 en september 2013 is gestegen en Consument niet heeft aangetoond dat hetgeen daaromtrent is gesteld door Aangeslotene niet juist is.

4.4 Nu geen sprake is van een toerekenbaar tekortschieten van Aangeslotene is er ook geen aanleiding om Consument compensatie te bieden voor het door hem ervaren ongemak en tijdsinvestering.

4.5 Op grond van het bovenstaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument ongegrond is.

#### **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](http://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.*