

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-391
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te
noemen Adviseur
Datum uitspraak : 22 juni 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat Adviseur hem heeft geadviseerd huurtoeslag aan te vragen. Nu achteraf blijkt dat Consument geen recht had op huurtoeslag, acht Consument Adviseur gehouden de door hem geleden schade te vergoeden. Op basis van de passages uit het adviesrapport is de Commissie van oordeel dat Consument hieruit redelijkerwijs heeft mogen afleiden dat hij recht had op huurtoeslag. Adviseur had, op het moment dat hij de betreffende passages in het adviesrapport opnam, dan ook op zijn minst moeten nagaan of Consument überhaupt wel recht had op huurtoeslag. Door dit na te laten, is Adviseur tekortgeschoten en dient hij de schade, die Consument als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden. Nu Adviseur de causaliteit tussen de verschillende schadecomponenten en zijn nalaten niet heeft betwist, dient te worden aangenomen dat de door Consument geclaimde schade is ontstaan als gevolg van het nalaten van Adviseur. Adviseur dient deze schade dan ook in zijn geheel te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Adviseur;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

Op 22 mei 2017 heeft Adviseur telefonisch aangegeven af te zien van de mogelijkheid tot het indienen van dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 10 september 2014 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Consument en Adviseur.

2.2 Na afloop van voornoemd adviesgesprek heeft Adviseur een adviesrapport opgemaakt dat op 18 februari 2015 door Consument is ondertekend. In het adviesrapport staat (op pagina 14) onder meer het volgende:

“Op basis van uw wensen, risicobereidheid en financiële positie adviseer ik u voor het box I gedeelte van uw lijfrenteverzekering, uitstellen middels banksparen. Deze oplossing past het beste bij uw situatie, omdat:

- Uitstellen (meer) belastingvoordeel oplevert.*

(...)

Daarnaast adviseer ik u:

(...)

Om de woning in Italië zo spoedig mogelijk te verkopen om zodoende de schuld af te lossen. Hiermee bespaart u ook weer een behoorlijk bedrag per maand. Daarnaast heeft u dan voldoende vermogen om prima van te kunnen leven. Overigens komt u na verkoop van de woning boven de vermogensvrijstellingsgrens van de huursubsidie. Hierdoor komt u dus niet meer in aanmerking voor huursubsidie.”

Voorts vermeldt pagina 34 van het adviesrapport het volgende:

“Het inkomen van uw partner na uw overlijden

Hieronder ziet u waar de verwachten jaarlijkse inkomsten en uitgaven van uw partner uit bestaan als u onverhoopt overlijdt. Over een deel van deze inkomsten moeten uw nabestaanden nog belasting betalen.

Inkomsten	Bedrag
<i>Huurtoeslag partner</i>	<i>€ 3.687,-</i>
<i>(...)</i>	<i>(...) ”</i>

2.3 Overeenkomstig het advies van Adviseur heeft Consument met een gedeelte van zijn lijfrentekapitaal een bankspaarproduct aangekocht. Het resterende bedrag heeft Consument gestort op een spaarrekening. Ook heeft hij huurtoeslag aangevraagd bij de Belastingdienst.

2.4 Op 9 september 2016 is Consument door de Belastingdienst geïnformeerd over het gegeven dat hij geen recht had op huurtoeslag en de ontvangen huurtoeslag over 2015 en 2016 dient terug te betalen. Dit komt neer op een bedrag van ongeveer € 8.000,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Adviseur wordt gehouden de door Consument geleden schade, door Consument begroot op € 10.571,50, te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Adviseur heeft Consument, tijdens het adviesgesprek, geadviseerd huurtoeslag aan te vragen.
- In het adviesrapport staat vermeld dat, indien Consument zijn huis in Italië heeft verkocht, hij niet meer in aanmerking komt voor huurtoeslag. Ook wordt het bedrag aan huurtoeslag meegenomen in de inkomensberekening bij onverhoopt overlijden.
- Voorts heeft Adviseur Consument geadviseerd om het box I gedeelte van zijn lijfrenteverzekering uit te stellen door middel van banksparen, daar dit meer belastingvoordeel zou opleveren. Volgens Consument bestaat dit voordeel enkel uit de te ontvangen huurtoeslag, daar uitstel geen verdere belastingvoordelen mee zou brengen.

Verweer Adviseur

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

- Consument heeft gekozen voor een Financieel Gericht Advies, gericht op zijn expirerende lijfrente. Het advies dat Adviseur gegeven heeft, zag niet en hoefde ook niet te zien op het al dan niet aanvragen van huurtoeslag.
- Adviseur heeft Consument nimmer geadviseerd huurtoeslag aan te vragen. Ook heeft Adviseur nergens in het adviesrapport aangegeven dat Consument recht had op huurtoeslag. Wel heeft Adviseur gewaarschuwd dat bij verkoop van de woning in Italië er, gelet op de vermogenspositie na verkoop, in ieder geval geen recht zou bestaan op huurtoeslag. Deze waarschuwing kan op geen enkele wijze worden opgevat als een advies om juist die huurtoeslag aan te vragen.
- Hoewel Consument heeft gevraagd om een advies over zijn vrijkomende lijfrentekapitaal, heeft Adviseur hem erop gewezen dat hij onvoldoende middelen had om van te kunnen leven. Daarnaast heeft Adviseur Consument advies gegeven over het afkopen van een kapitaalverzekering, om daarmee schulden af te kunnen lossen. Adviseur is daarmee verder gegaan dan gevraagd. Adviseur is dan ook van mening dat hij in deze heeft gehandeld als een redelijk handelend adviseur.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Adviseur in dezen heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht.

4.2 De Commissie merkt allereerst op dat zij niet bij de gesprekken tussen Adviseur en Consument aanwezig is geweest. Zij dient zich, voor de beoordeling van het handelen van Adviseur, dan ook te baseren op de stukken die in het dossier aanwezig zijn. Op basis van de inhoud van het dossier, met name de onder de feiten weergegeven passages uit het adviesrapport, is de Commissie van oordeel dat Consument hieruit redelijkerwijs heeft

mogen afleiden dat hij recht had op huurtoeslag. Adviseur had, op het moment dat hij de betreffende passages in het adviesrapport opnam, dan ook op zijn minst moeten nagaan of Consument überhaupt wel recht had op huurtoeslag. Door dit na te laten, heeft hij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Adviseur is in dezen dan ook tekortgeschoten en dient de schade, die Consument als gevolg hiervan heeft geleden, te vergoeden.

- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat hij, als gevolg van het nalaten van Adviseur, € 10.571,50 aan schade heeft geleden. Dit bedrag bestaat uit de huurtoeslag die Consument dient terug te betalen, verhuis- en opslagkosten. Nu Adviseur de causaliteit tussen de verschillende schadecomponenten en zijn nalaten niet heeft betwist, dient te worden aangenomen dat de door Consument geclaimde schade is ontstaan als gevolg van het nalaten van Adviseur. Adviseur dient deze schade dan ook in zijn geheel te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument dan ook toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 10.571,50.

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.