

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-792  
(mr. R. J. Paris, voorzitter, mr. S.O.H. Bakkerus en mr. drs. R. Knopper, leden en  
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Transparant Financieel Advies, gevestigd te Zwijndrecht, verder te noemen Adviseur  
Datum uitspraak : 24 november 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Adviseur is schadeplichtig omdat hij in de uitvoering van de opdracht toerekenbaar tekort is geschoten. Van eigen schuld is in casu geen sprake. Vordering is toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van adviseur;
- de repliek;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat het advies niet-bindend zal zijn.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

Adviseur heeft na de zitting op verzoek van de Commissie een schadeberekening opgesteld. Consument heeft vervolgens van die berekening kennis kunnen nemen en laten weten zich hierin te kunnen vinden.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft Adviseur in 2013 een mondelinge opdracht tot advies en bemiddeling gegeven ter zake het oversluiten van een bestaande hypothecaire geldlening met als doel een verlaging van de maandlasten te bewerkstelligen. De bestaande hypothecaire financiering omvatte, voor zover relevant, een verpande KEW-verzekering.
- 2.2 De adviesvergoeding ad € 2.000 heeft Consument voldaan.

- 2.3 Naar aanleiding van het advies en de bemiddeling door de Adviseur heeft Consument een offerte ontvangen, ondertekend en tijdig geretourneerd. Op 24 mei 2013 heeft Consument zijn hypothecaire geldlening naar ING overgesloten.
- 2.4 Hiermee zou de zogenoemde KEW-verzekering worden omgezet in een bankspaarproduct. Het verwachte in te brengen kapitaal is op € 11.274,91 gesteld en de verwachte datum van de kapitaaloverdracht op 1 juli 2013.
- 2.5 Verder is in de offerte over dit leningdeel het volgende bepaald:  
*'U heeft tot 9 maanden na het omzetten of passeren van uw hypotheek de tijd om uw kapitaal (fiscaal geruisloos) naar ons over te laten maken. Lukt dat niet? Dan zetten wij uw Bankspaarhypotheek om naar een andere hypotheekvorm waarbij u wel kapitaal opbouwt of maandelijks aflost. Dit is volgens de voorwaarden die horen bij uw Bankspaarhypotheek. De voorwaarden vindt u in de brochure 'Bankspaarhypotheek'.*
- 2.6 Voorts is op pagina vier van de bij de offerte behorende bijlage "Uw hypotheek van stap tot stap" onder 'stap 4' bepaald dat Consument zijn verzekeraar dan wel bank opdracht moet geven het opgebouwde kapitaal over te maken.
- 2.7 Consument heeft hiertoe een opdrachtformulier ondertekend (d.d. 16 mei 2013).
- 2.8 Adviseur heeft deze opdracht aan de oorspronkelijke verzekeraar doorgestuurd.
- 2.9 Adviseur heeft hiertoe overgelegd een aan de oorspronkelijke verzekeraar gerichte brief gedateerd op 21 mei 2015.
- 2.10 De oorspronkelijke verzekering bleef doorlopen. Consument heeft de daarop betrekking hebbende premie steeds voldaan.
- 2.11 Na enige tijd heeft Consument ontdekt dat de geruisloze overdracht niet was uitgevoerd waarop hij met ING en de administrateur van de verzekeraar contact heeft gelegd. Deze partijen hebben hem laten weten dat geruisloze voortzetting niet meer mogelijk zou zijn. Consument heeft hierop de spaarverzekering afgekocht.
- 2.12 Na de afkoop heeft Consument (wederom) met Adviseur contact gelegd. Adviseur heeft daarop met de ING en andere oorspronkelijke contractspartijen overlegd en vervolgens de fiscus benaderd met het verzoek tot herstel. De fiscus heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.13 ING heeft het bankspaarleningdeel omgezet in een annuïtair leningdeel.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat hij voor de schade voortvloeiende uit de door de Adviseur gemaakte fout wordt gecompenseerd.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in de uitoefening van zijn opdracht tot advies en bemiddeling toerekenbaar tekort geschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Meer dan eens, reeds in 2013, heeft Consument Adviseur telefonisch en nadien via LinkedIn verzocht de administratieve afhandeling van de geruisloze fiscale omzetting van de KEW-polis naar het banksparen te bewerkstelligen, nu de omzetting kennelijk niet had plaatsgevonden en hem over de stand van zaken te informeren, doch tevergeefs. Consument is eerst tot afkoop van de verzekering overgegaan nadat hem was gebleken dat het fiscaal geruisloos omzetten blijvend onmogelijk was geworden. Consument heeft Adviseur vervolgens aansprakelijk gesteld en om compensatie van zijn schade verzocht. Naar aanleiding hiervan heeft de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar Consument bericht dat zijn schadevergoedingsverzoek wordt afgewezen. Consument is van mening dat de geleden schade voorkomen had kunnen worden als Adviseur zijn opdracht naar behoren had uitgevoerd en/of tijdig en adequaat op zijn verzoeken tot afhandeling van de omzetting had gereageerd. Consument heeft ter zitting desgevraagd laten weten een andere woning te hebben aangekocht en daarvoor een nieuwe financiering te hebben afgesloten.

### *Verweer Adviseur*

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

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat Adviseur in de uitoefening van zijn opdracht jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten. De Commissie komt tot dat oordeel nu Adviseur erkend heeft dat hij niet adequaat heeft gereageerd op het bericht van Consument op het moment dat laatstgenoemde aangaf dat de polis niet was voortgezet. Niet, althans onvoldoende heeft Adviseur weersproken dat hij diverse keren, reeds in 2013 en ook, zoals door Adviseur gesteld in maart 2014, door Consument benaderd was met de mededeling dat de polis niet naar ING was omgezet. Het lag op de weg van Adviseur op een dergelijke mededeling van Consument actie te ondernemen, hetgeen hij in elk geval binnen de in de offerte genoemde termijn van negen maanden (zie rechtsoverweging 2.5) heeft nagelaten.
- 4.2 Voor de stelling van Adviseur dat het causale verband tussen de geleden schade en de handelwijze van Adviseur zou ontbreken omdat de schade enkel en alleen zou voortvloeien uit de afkoop van de verzekering door Consument, biedt het dossier derhalve geen steun. Gegeven de vaststelling dat Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten dient de door Consument gevorderde schadevergoeding te worden beoordeeld.
- 4.3 Voor het bepalen van de schadevergoeding gaat de Commissie uit van het feit dat Consument wat zijn inkomen betreft in de vierde schijf valt, de opgebouwde waarde in mindering dient te worden gebracht op de uitstaande geldlening en wordt, tot slot, het rentepercentage van het te zijner tijd per 1 november 2027 af te sluiten rentecontract op 4% gesteld.

- 4.4 In dit verband is van belang de door Adviseur op verzoek van de Commissie opgestelde berekening waarbij rekening is gehouden met het ter zitting bekend geworden feit over de nieuwe financiering van Consument, en het feit dat het inkomen van Consument in de vierde schijf valt. Voorts is in die berekening ervan uitgegaan dat de in de afgekochte polis opgebouwde waarde in mindering wordt gebracht op de uitstaande geldlening, dat de rente over de periode 1 november 2017 tot en met 1 november 2027 2,26% bedraagt en tot slot, dat de rente van het te zijner tijd per 1 november 2027 af te sluiten rentecontract 4% bedraagt.
- 4.5 Consument heeft van deze berekening kennis genomen en laten weten zich daarin te kunnen vinden.
- 4.6 In deze berekening is het verschil in netto totale maandlast gesteld op een bedrag ad € 21.151,03.
- 4.7 Adviseur heeft wat de schadevergoeding betreft een beroep gedaan op de eigen schuld van Consument. Adviseur heeft daarbij gewezen op het feit dat Consument, op basis van de offerte, wist dan wel kon weten dat de omzetting binnen een fatale termijn van negen maanden diende te zijn uitgevoerd. Bovendien wist Consument dat hiervan geen sprake was omdat de premie van de om te zetten verzekering nog steeds van zijn rekening werd afgeschreven. Nu, als hiervoor overwogen, ervan uitgegaan wordt dat Consument reeds in 2013 de Adviseur herhaaldelijk over het achterwege blijven van de omzetting heeft geïnformeerd, kan in dat verband niet gesproken worden over eigen schuld. Datzelfde gaat, voor zover van belang, ook op betreffende de afkoop van de spaarverzekering, nu Consument is afgegaan op de mededelingen van zowel ING als de (vertegenwoordiger van de) oude verzekeraar dat omzetting niet meer mogelijk was. Consument mocht van de juistheid van die mededelingen uitgaan.
- 4.8 Conclusie is dan ook dat Adviseur volledig aansprakelijk is voor de door partijen berekende schade.

## **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 € 21.151,03.

*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.*