

**Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-835
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. M.L. Hendrikse, leden en
mr. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juli 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Einduitspraak. Consument heeft nagelaten voor de Verzekeraar relevante gegevens in te vullen op de gezondheidsverklaring. De aanvraag voor de verzekering wordt afgewezen en de persoonsgegevens van Consument worden onder meer in het externe verwijzingsregister (EVR) alsmede het Incidentenregister opgenomen. De Commissie oordeelt dat deze registraties op onterechte gronden hebben plaatsgevonden omdat Verzekeraar niet aannemelijk heeft gemaakt dat Consument het opzet had om Verzekeraar te misleiden en er overigens geen gegronde verdenking van fraude bestaat. Met zijn tussenuitspraak van 15 maart 2017 heeft de Commissie Consument in de gelegenheid gesteld de door hem geclaimde schade nader te onderbouwen. Aan Consument wordt thans een bedrag van € 5519,03 toegewezen.

I. Procesverloop

- I.1 Consument heeft op 24 juli 2015 een klacht aan Kifid voorgelegd.
- I.2 Aanvankelijk heeft de procedure zich toegespitst op de vraag of Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument door zijn persoonsgegevens op te nemen in het incidentenregister, het intern verwijzingsregister en het Extern Verwijzingsregister. Op 15 maart 2017 heeft de Commissie tussenuitspraak gedaan en daarbij geoordeeld dat de registraties op onterechte gronden hebben plaatsgevonden en dat Consument door deze onrechtmatige registraties schade heeft geleden.
- I.3 Vervolgens is de vraag aan de orde wat de omvang van de schade is. Consument heeft een vergoeding gevorderd in verband met zowel materiële als immateriële schade. De Commissie heeft geoordeeld dat de immateriële schade naar Nederlands recht niet voor vergoeding in aanmerking komt. Ten aanzien van de door Consument geclaimde vergoeding wegens materiële schade heeft de Commissie in haar tussenuitspraak van 15 maart 2017 vastgesteld dat zij nog over onvoldoende informatie beschikt om hierover een beslissing te nemen en dat Consument die informatie moet verschaffen.
- I.4 De Commissie heeft de volgende vragen aan Consument gesteld:
 - a. Consument heeft gesteld dat hij een nieuwe woning heeft gekocht en dat hij daarbij uitgaven heeft gedaan (makelaarskosten, kosten van een tussenpersoon en kosten wegens bouwkundige en statistische berekeningen en een vergunningsaanvraag).

Consument moet de stukken in het geding brengen waaruit blijkt hoeveel hem in dit verband in rekening is gebracht, waarvoor dat in rekening is gebracht én wat hij precies heeft betaald.

- b. Consument stelt dat hij de koop van de woning heeft ontbonden. Consument dient de Commissie nader te informeren hoe hij de koop ongedaan heeft gemaakt en wanneer dat heeft plaatsgevonden. Als Consument over een schriftelijk stuk beschikt waaruit die ontbinding blijkt, moet hij dat meesturen bij zijn reactie op deze vragen.
- c. Als Consument de overeenkomst heeft ontbonden, kan hij dan uitleggen waarom hij de door hem betaalde bedragen toch verschuldigd was? Zijn hiervan nog bedragen terugbetaald nadat de koop is ontbonden?
- d. Als Consument de overeenkomst niet heeft ontbonden, wat is er dan met zijn verplichtingen uit overeenkomst gebeurd?

1.5 Bij brief met bijlagen van 17 april 2017 heeft Consument schriftelijk gereageerd op de door de Commissie gestelde vragen.

Met een beroep op artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (BW) verzoekt Consument de Commissie de beslissing van 15 maart 2017 met betrekking tot de claim van Consument wegens immateriële schade te herzien.

Consument vordert, onder verwijzing naar artikel 6:106 BW, wegens immateriële schade een bedrag van € 7.500,00.

De vordering in verband met materiële schade is volgens Consument als volgt samengesteld:

“Makelaarskosten (...) factuurdatum 8 mei 2015:	6.065,73
Tussenpersoon (...) factuurdatum 5 november 2015:	2.500,00
Bouwkundige kosten:	
• [Naam architectuurbedrijf] factuurdatum 16 april 2015:	1.815,00
• [Naam adviesbureau] factuurdatum 2 april 2015:	151,25
Vergunningsaanvraag:	
• Uitwegvergunning factuurdatum 25 maart 2015:	370,00
• Renoveren en verbouwen factuurdatum 25 maart 2015:	806,40
• Renoveren en verbouwen creditfactuur 9 april 2015:	-292,80
Taxatiekosten factuurdatum 30 januari 2015:	300,00
Kosten extra verhuizing	121,00
(...)	
Huurprijs (...)	3.920,00
(...)	
De kosten van één studiejaar zijn:	1.658,00”.

Ten aanzien van de ontbinding van de koopovereenkomst antwoordt Consument dat - in tegenstelling tot wat Verzekeraar stelt - de koop van de nieuwe woning is ontbonden juist naar aanleiding van de door Verzekeraar geplaatste externe registratie en de registratie met externe werking. Consument verwijst hiervoor naar een emailbericht van 5 november 2015 van de tussenpersoon.

- 1.6 Verzekeraar is in de gelegenheid gesteld te reageren. Met een brief van 2 mei 2017 heeft Verzekeraar inhoudelijk gereageerd op het schrijven van Consument van 17 april 2017.
- 1.7 Verzekeraar erkent de kosten van de tussenpersoon zij het voor een lager bedrag dan opgegeven door Consument, de bouwkundige kosten, de kosten voor het aanvragen van een uitwegvergunning, de kosten omgevingsvergunning, de taxatiekosten en de kosten wegens extra verhuizing, in totaal een bedrag van € 4770,85. Volgens Verzekeraar moet worden uitgegaan van 50% eigen schuld bij Consument omdat hij begonnen is met het maken van kosten voordat er zekerheid bestond over de hypotheekaanvraag. Verder is volgens Verzekeraar een deel van de opgevoerde kosten fiscaal aftrekbaar.
- 1.8 De Commissie heeft Consument in de gelegenheid gesteld te reageren op de brief van Verzekeraar van 2 mei 2017.
- 1.9 Consument heeft op 15 september per email gereageerd. In het bericht is onder meer het volgende te lezen:
“(…)
[Naam Verzekeraar] vindt dat ik voor 50% eigen schuld heb, omdat ik voordat de hypotheekaanvraag rond was al kosten heb gemaakt. Dit bestrijd ik. Ik heb de kosten pas gemaakt na mondeling overleg met de tussenpersoon (naam tussenpersoon). Men achtte onze financiële situatie voldoende voor het verstrekken van de hypotheek en zijn overgegaan op de voorbereiding op de verbouwing. Als vervolgens [naam Verzekeraar] mij ten onrechte geregistreerd is dit van mijn kant overmacht.
(…)
Wij blijven bij de kosten zoals ik die heb opgegeven in mijn brief van 10 april 2017. De kosten: makelaarskosten, kosten tussenpersoon en taxatiekosten zijn door mij bruto vermeldt en derhalve fiscaal aftrekbaar. Deze kosten heb ik daadwerkelijk bij mijn belastingaangifte opgevoerd. Door de externe registratie kon ik niet kopen en eveneens niet huren. Wij waren als gezin aangewezen op particuliere verhuur, deze woningen waren op dat moment schaars. Wij hebben een woning moeten huren die in de verkoop stond. (...)
Als wij dit van te voren geweten hadden, zouden wij nooit de genoemde kosten hebben gemaakt en nooit onze woning hebben verkocht. (...)”

2. Beoordeling

- 2.1 In de tussenuitspraak van 15 maart 2017 heeft de Commissie onder 4.9 geoordeeld dat het Consument onmogelijk is gemaakt door de onrechtmatige registraties om een overlijdensrisicoverzekering en een hypothecaire geldlening te sluiten. De daardoor ontstane schade komt op grond van artikel 6:162 BW voor vergoeding in aanmerking.
- 2.2 De reeds eerder en ook thans door Consument gevorderde vergoeding in verband met emotionele schade komt niet voor vergoeding in aanmerking. De Commissie heeft hierover reeds geoordeeld in haar uitspraak van 15 maart 2017.
- 2.3 Ten bewijze van de door Consument gevorderde gemaakte makelaarskosten heeft Consument een nota van afrekening overgelegd van 1 juni 2015 met betrekking tot de door hem verkochte woning. Consument heeft het causaal verband tussen deze schadepost en de onrechtmatige registraties niet aannemelijk gemaakt.

De Commissie oordeelt dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

- 2.4 De kosten tussenpersoon die Consument heeft betaald (factuur van 5 november 2015) bedragen € 2.500,00. Deze komen voor vergoeding in aanmerking zonder inhouding van een korting bij een mogelijk volgend advies. Of Consument nog een volgende woning koopt en dan over de hypotheek geadviseerd moet worden en of dat zal zijn door dezelfde tussenpersoon is te onzeker om dit voordeel aan Consument nu al toe te rekenen en dan in mindering te laten komen op deze schadepost.
- 2.5 Onbetwist zijn verder de bouwkundige kosten ad € 1966,25, de kosten voor het aanvragen van een uitwegvergunning ad € 370,00, de kosten omgevingsvergunning ad € 513,60 (€ 806,40 minus creditfactuur ad € 292,80), de taxatiekosten ad € 300,00 en de kosten wegens extra verhuizing ad € 121,00, in totaal een bedrag van € 3270,85.
- 2.6 Consument heeft onweersproken gesteld dat hij veertien maanden een woning heeft moeten huren, omdat hij geen andere woning kon kopen. Hij voert het verschil op tussen zijn huurlasten van € 900,00 per maand en een bedrag van € 620,00. Verzekeraar wijst er terecht op dat niet duidelijk is of dit laatste bedrag de hypothecaire maandlasten zijn van de oude eigen woning van Consument of van zijn nieuwe eigen woning. Tevens wijst Verzekeraar er terecht op dat Consument andere eigenaarslasten (zoals belastingen, verzekeringen en onderhoud) niet meetelt. De Commissie zal het verschil in maandlasten tussen de door Consument gehuurde woning en een koopwoning zoals hij die op het oog had, schatten. In redelijkheid komt de Commissie dan uit op een verschil van € 125,00 per maand, wat een schadepost oplevert van veertien keer dit bedrag, zijnde € 1.750,00.
- 2.7 De door Consument opgevoerde en door Verzekeraar betwiste kosten van een extra studiejaar, die zouden zijn veroorzaakt door de onrechtmatige daad van Verzekeraar, worden afgewezen. Het is niet duidelijk of de oorzaak van het extra studiejaar de onrechtmatige daad van Verzekeraar is. De Commissie beschikt niet over meer informatie dan Consument zelf daarover verstrekt.
- 2.8 Bepaalde kosten die Consument bij de woningaankoop maakte zijn fiscaal aftrekbaar. De Commissie gaat uit van een fiscaal voordeel van 42%. De betreffende posten zijn: kosten tussenpersoon (€ 2.500,00), bouwkundige kosten (€ 1966,25) en de taxatiekosten (€ 300,00). Rekening houdend met het fiscale voordeel lijdt Consument bij die posten een schade van € 2764,43.
- 2.9 Op grond van het voorgaande stelt de Commissie de totale schade vast op € 5519,03.
- 2.10 Verzekeraar heeft aangevoerd dat sprake is van eigen schuld. Volgens Verzekeraar had Consument de door hem geclaimde kosten niet moeten maken voordat hij er zeker van was dat er bij de aankoop geen problemen zouden zijn. Dit verweer wordt verworpen. Het enige probleem bij de aankoop is veroorzaakt door de onrechtmatige registratie van Consument in onder meer het EVR. Verzekeraar heeft althans geen andere problemen genoemd. De Commissie oordeelt dat Consument geen onnodig, onvoorzienbaar risico nam en hem dan ook niets te verwijten valt.

3. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5519,03.

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.