

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-184 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Mutsaers Assurantiën h.o.d.n. Lancyr Mutsaers Assurantiën & Financiën,
gevestigd te Tilburg, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 16 maart 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is van 2008 tot 2016 werkzaam geweest bij de Adviseur. In 2014 heeft Consument aan haar collega (een hypotheekadviseur) te kennen gegeven haar hypothecaire geldlening te willen oversluiten om te kunnen profiteren van een lagere rente. Vlak daarna is Consument uitgevallen wegens ziekte. Tijdens de ziekteperiode heeft Consument geconstateerd dat de collega hiertoe geen actie heeft ondernomen. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en stelt de Adviseur hiervoor aansprakelijk. De Adviseur heeft aangevoerd dat Consument niet meer is teruggekomen op het daadwerkelijk willen oversluiten van de geldlening. Volgens de Adviseur is er geen overeenkomst van dienstverlening tot stand gekomen maar betrof het een collegiale dienst waarbij de collega in het algemeen informatie heeft gegeven over het oversluiten van de geldlening. De Commissie heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur enigerlei verplichting jegens Consument heeft geschonden door geen actie te ondernemen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In oktober 2007 heeft Consument een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met tussenkomst van een tussenpersoon. De afgesproken rentevastperiode is twintig jaar. De geldlening is geadministreerd onder nummer [X].
- 2.2 Consument is vanaf augustus 2008 tot en met juni 2016 werkzaam geweest bij de Adviseur in de functie van office manager. Consument is zelf geen hypotheekadviseur.
- 2.3 Op 10 juli 2014 heeft Consument de geldverstrekker verzocht om een voorlopige afrekening voor algehele aflossing van de geldlening. Het restant van de hoofdsom van de geldlening is op dat moment € 128.422,68. De geldverstrekker heeft haar een aflosnota doen toekomen waarin een vergoeding voor de vervroegde aflossing staat ad € 2.214,21.
- 2.4 In oktober 2014 heeft Consument zich gewend tot haar collega de heer [naam collega] (hierna: de collega), die de functie bekleedt van hypotheekadviseur, en heeft aangegeven haar geldlening over te willen sluiten om te kunnen profiteren van een lagere rente. Hiertoe heeft Consument stukken verzameld.
- 2.5 Eind oktober 2014 is Consument ziek geworden en is zij vervolgens langdurig uitgevallen in verband met ziekte. Zij heeft tijdens haar ziekteperiode op 9 december 2014 een sms bericht gestuurd naar haar collega. In het sms bericht staat het volgende:

‘Waarom heb ik eigenlijk nog niks gehoord over mijn hypotheek oversluiting, nu kan het dit jaar niet meer en volgend jaar worden de normen aangescherpt’.

Waarop de collega, dezelfde dag, als volgt heeft gereageerd:

‘We hebben 6 weken geen contact gehad. Laten we eerst kijken hoe je kunt re-integreren. Kun jij vrijdagmiddag om 13.00 uur. Of dinsdag 16-12 om 13.00 uur?’.

Daar heeft Consument vervolgens op geantwoord met:

‘Dinsdag kan ik wel. Vrijdag niet’.

- 2.6 Begin 2015 is Consument weer gaan werken en heeft ze zich tot een hypotheekadviseur van een ander kantoor gewend en deze om advies gevraagd met betrekking tot het omzetten dan wel oversluiten van de geldlening.
- 2.7 Op 10 juli 2015 heeft Consument de geldverstrekker verzocht om een omzetting van de geldlening naar een ander rentetarief. De hoofdsom van de geldlening bedraagt op dat moment € 118.045,-.

De geldverstrekker heeft Consument een brief gestuurd waarin staat dat Consument bij het oversluiten naar een nieuw rentetarief € 21.762,83 verschuldigd wordt als vergoeding voor schade bij de omzetting.

- 2.8 Consument is per 1 juli 2016 uit dienst gegaan en in augustus 2016 wederom ziek geworden.
- 2.9 Op 21 maart 2017 heeft Consument bij de Adviseur haar klacht ingediend en deze verzocht over te gaan tot schadevergoeding. De Adviseur heeft dit verzoek op 27 maart 2017 afgewezen waarna Consument zich tot het Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 19.548,62. Dit bedrag is het verschil tussen € 21.762,83 en € 2.214,21.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de verplichtingen die hij jegens Consument had en heeft daarmee zijn zorgplicht geschonden.
- 3.3 Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd. Consument heeft de Adviseur in oktober 2014 benaderd voor het oversluiten van de geldlening naar een andere hypotheekvorm om te kunnen profiteren van een lagere rente en dus lagere maandlasten. Hiertoe heeft Consument op verzoek van de Adviseur stukken overgelegd. Consument is kort daarna ziek geworden en kwam in december 2014 tot de ontdekking dat er geen enkele actie was ondernomen door de Adviseur. Toen Consument in juli 2014 de geldverstrekker om een aflosnota vroeg bedroeg de vergoeding voor algehele aflossing € 2.214,21. Toen Consument in juli 2015 de geldverstrekker vroeg om de hoogte van de vergoeding bij het omzetten naar een ander rentetarief bedroeg de vergoeding € 21.762,83. Doordat de Adviseur heeft nagelaten actie te ondernemen is de te betalen vergoeding nu vele malen hoger en is het voordeel minder omdat de rentes zijn gestegen. Consument lijdt hierdoor schade ten bedrage van het verschil tussen de twee bedragen.

Verweer van de Adviseur

- 3.4 De 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in enigerlei verplichting die hij jegens Consument had, met schadeplichtigheid als gevolg.
- 4.2 De Commissie merkt hierbij op dat eerst de rechtsverhouding tussen partijen dient te worden vastgesteld. Consument heeft aangevoerd dat zij een collega, in zijn hoedanigheid als hypotheekadviseur, heeft aangesproken en hem de opdracht heeft verstrekt om voor haar de geldlening over te sluiten.

Zij heeft hem hiertoe, op zijn verzoek, stukken doen toekomen zoals salarisstroken; verzekeringspolissen en leningsoverzichten.

- 4.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument betwist en aangevoerd dat Consument al eerder in 2012 en in 2013 bij haar collega, in het algemeen heeft geïnformeerd wat de gevolgen zouden zijn van het wijzigen van haar geldlening en dat deze collega uit collegialiteit berekeningen heeft gemaakt en op de computer heeft laten zien aan Consument tijdens werktijd. Consument heeft op deze manier een indicatie gehad waar zij verder over kon nadenken. De Adviseur stelt dat Consument niet meer teruggekomen is op het daadwerkelijk willen oversluiten van de geldlening. Volgens de Adviseur is er geen overeenkomst van dienstverlening tot stand gekomen maar betreft het een collegiale dienst. Voorts heeft de Adviseur gesteld dat het bedrag van € 2.214,21 ziet op de verschuldigde vergoeding bij het oversluiten van de geldlening, en het bedrag van € 21.762,83 ziet op de vergoeding die verschuldigd wordt bij omzetting van de rente tijdens de looptijd van de geldlening. Volgens de Adviseur worden deze twee bedragen ten onrechte door Consument met elkaar vergeleken. Daarbij stelt de Adviseur dat Consument voor de geldlening een nieuwe rentevastperiode is overeengekomen met de geldverstrekker en er geen sprake is van schade.
- 4.4 De Commissie heeft tijdens de zitting aan de Adviseur gevraagd of er een bijzondere procedure geldt als het gaat om het verlenen van diensten aan personeel. De Adviseur heeft toegelicht dat voor personeel evenals voor cliënten geldt dat er een overeenkomst wordt gesloten en het gebruikelijk gehanteerde tarief in rekening wordt gebracht.
- 4.5 De Commissie oordeelt als volgt. Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten - bij voldoende betwisting door de wederpartij - zijn stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de Adviseur, hoewel daartoe verplicht, heeft nagelaten om te bemiddelen bij het oversluiten van haar geldlening, rust de bewijslast van die stelling op haar. Afgezien van het sms-bericht van 9 december 2014 en de eigen verklaring van Consument heeft Consument echter geen enkel bewijs geleverd waaruit blijkt dat met de Adviseur een overeenkomst was gesloten tot het verrichten van werkzaamheden of dat er toezeggingen zijn gedaan over het bemiddelen bij het oversluiten van de geldlening. De Commissie is van oordeel dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting door de Adviseur, onvoldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat de Adviseur enige op hem rustende verplichting jegens Consument ten aanzien van het bemiddelen bij het oversluiten van de geldlening niet na is gekomen. De Commissie acht het niet onaannemelijk dat de collega van Consument in het kader van een collegiale dienst Consument heeft geïnformeerd over het oversluiten van haar geldlening; dat deze collega respectievelijk de Adviseur gehouden was een aanvraag in te dienen of anderszins te bemiddelen is niet gebleken.
- 4.6 De Commissie merkt ten overvloede op dat de Adviseur gemotiveerd heeft betwist dat Consument schade heeft geleden, en dat Consument bovendien is uitgegaan van een onjuist bedrag bij de door haar opgestelde schadeberekening.

- 4.7 De Commissie concludeert dat de door Consument aangevoerde argumenten niet van zodanige aard zijn, dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen jegens Consument met schadeplichtigheid als gevolg.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 40 van het Reglement.