



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 16 d.d.  
8 februari 2010**

(mr M.M. Mendel, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en mr A.W.H. Vink)

**I. Procedure**

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

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 4 oktober 2008;
- de brief van Consument van 12 maart 2009 met bijlagen, waaronder het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 8 september 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 13 september 2009 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 september 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als niet-bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 18 januari 2010.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument en haar toenmalige echtgenoot hebben in 1997 door bemiddeling van Aangeslotene bij een verzekeraar een aan een spaarhypotheek gekoppelde verzekering gesloten met als einddatum 1 september 2022. Tot 1 september 2001 bedroeg de premie f 2.610,- per maand en daarna tot 1 september 2022 f 261,- per maand.
- Op 23 december 2004 is de echtscheiding tussen Consument en haar toenmalige echtgenoot uitgesproken.
- In verband met de echtscheiding heeft de verzekeraar uiteindelijk – na een eerdere onjuiste versie op 4 juli 2006 - op 24 november 2006 een nieuwe polis van hypotheekverzekering uitgereikt met alleen Consument als verzekeringnemer en verzekerde, met als einddatum van de verzekering 1 september 2020, en met een premie van 1 januari 2006 tot 1 september 2020 van circa € 167,- per maand. De verzekering voorzag in een



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

uitkering van € 290.873,- bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering en bij haar eerder overlijden.

- Uit e-mailberichten van Consument, waaronder die van 23 oktober 2006 en 19 oktober 2007, komt naar voren dat zij heeft berekend dat zij door het twee jaar eerder aflossen van de hypotheek netto circa € 21.000,- minder hypotheekrente zal betalen.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert: vergoeding van haar fiscale nadeel van € 3.299,- door Aangeslotene.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft zich onvoldoende verdiept in de situatie van Consument en in de fiscale aspecten van haar spaarhypotheek. Consument zal daardoor over de jaren 2010 t/m 2021 een fiscale schade in Box 3 van in totaal € 3.299,- lijden. Door de verhoging van de maandpremie naar € 167,- overschrijdt zij namelijk eerder de maximale vrijstelling voor vermogensrendementsheffing in Box 3. Aangeslotene heeft haar op dit fiscale aspect niet gewezen. Zij heeft aan de Ombudsman weliswaar te kennen gegeven op 10 oktober 2006 aan Consument een brief te hebben gezonden omtrent dit fiscale aspect, maar Consument heeft de brief niet ontvangen. Consument houdt het erop dat de brief niet is verzonden: ieder bewijs daarvan in de verder gevoerde correspondentie ontbreekt.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene vindt het ongepast dat zij voor leugenaar wordt gezet wat betreft het al of niet bestaan en verstuurd zijn van de brief van 10 oktober 2006. Het is geen usance om dergelijke brieven aangetekend te versturen. Verder is zij van mening dat Consument volledig en correct is geïnformeerd over de gevolgen van mogelijke poliswijzigingen, zodat deze een verantwoorde keuze kon maken. Aangeslotene heeft onophoudelijk getracht de poliswijziging snel uitgevoerd te krijgen, maar was daarbij afhankelijk van de medewerking van de verzekeraar en de bank aan wie de rechten uit de hypotheekverzekering zijn verpand. Op 3 oktober 2006 ontving Aangeslotene de gevraagde informatie van de verzekeraar, waarna zij de brief van 10 oktober 2006 schreef. Daarna heeft Consument haar keuze kenbaar gemaakt. Consument betreft in haar begroting van haar nadeel overigens niet het feit dat de polis twee jaar eerder tot uitkering komt en dat dus ook twee jaar eerder gestopt kan worden met het betalen van hypotheekrente.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Zitting**

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

- Consument verwijt Aangeslotene een onvolledige en onjuiste informatieverstrekking en een trage handelwijze. Er zijn fouten gemaakt die, zou zij niet zelf hebben ingegrepen, voor haar tot (nog meer) financieel nadeel zouden hebben geleid. De handelwijze van Aangeslotene is onacceptabel, ook los van de vraag of het netto resultaat anders was geweest als wel juist was geadviseerd. In de schadeberekening van € 3.299,- is het eerder eindigen van de hypotheekrentebetaling niet verdisconteerd. Niet onwaarschijnlijk is dat er geen nadeel overblijft indien dit wel gebeurt. Het enige juiste stuk, de brief van 10 oktober 2006, heeft zij niet ontvangen. Opvallend is dat in de verdere correspondentie met Aangeslotene deze brief niet genoemd wordt. Consument vindt dat de advisering door Aangeslotene, afgezien van deze brief, slecht was en vraagt zich af of zij daardoor schade lijdt, en hoe zij de niet-ontvangst van de brief moet bewijzen.
- Aangeslotene heeft aangevoerd dat van beroepsfouten geen sprake is en dat correcties onmiddellijk zijn doorgevoerd. Zij betreurt de gang van zaken, maar Consument leed daardoor geen schade. Consument heeft ook niet aangetoond dat er andere, voor haar voordeliger constructies dan de gehanteerde hoog/laagconstructie waren.

#### **5. Beoordeling**

Partijen verschillen vooral van mening over het antwoord op de vraag of Aangeslotene nu wel of niet de hierboven onder 3. genoemde brief van 10 oktober 2006 aan Consument heeft verzonden en wie van dit (niet) verzenden de bewijslast draagt. Deze vragen kunnen echter buiten beschouwing blijven omdat Consument bij de beantwoording ervan geen belang heeft.

Partijen zijn het erover eens dat in de gewijzigde opzet van de verzekering Consument door het eerder aflossen van de hypotheek minder hypotheekrente zal hoeven te betalen. Consument heeft dit bedrag begroot op ongeveer € 21.000,-. Ook heeft zij ter zitting erkend dat het hypotheekrentevoordeel niet is verdisconteerd in het door haar gevorderde schadebedrag van € 3.299,-. Aldus ontbeert dit laatste bedrag de grondslag die het behoeft, zodat de schadevergoedingseis van Consument zal worden afgewezen.

De Commissie merkt naar aanleiding van de desbetreffende klacht van Consument nog wel op dat inhoud en tempo van advisering door Aangeslotene herhaaldelijk te wensen hebben overgelaten.

#### **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als niet-bindend advies, de vordering af.