



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 131**

**d.d. 5 juli 2010**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)**

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde vragenformulier en de verklaring ontvangen op 27 juli 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 31 augustus 2009.

Partijen hebben te kennen gegeven af te zien van de mogelijkheid van het voeren van repleik en dupliek.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 april 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Na haar scheiding in 2002 besluit Consument met de opbrengst van de verkoop van haar toenmalige woning en een aanvullende hypothecaire lening een nieuwe woning aan te schaffen. Consument sluit daartoe op 30 oktober 2002 na bemiddeling door Aangeslotene een lening af met een beloop van € 160.000,--. De lening bestaat uit twee aflossingsvrije gedeelten met een gezamenlijke grootte van € 105.750,-- en een beleggingsgedeelte van € 54.250,--.

2.2 Aan deze hypotheekvorm is een levensverzekering gekoppeld. Deze heeft een verzekerd bedrag ter hoogte van het beleggingsgedeelte van de hypothecaire lening. Aan het beleggingsgedeelte worden maandelijks de rentebetalingen en de premies voor de verzekering onttrokken. Voorts doet Consument in 2006 een verzoek tot ophoging van de hypothecaire lening met € 15.000,-- in verband met een verbouwing. Uiteindelijk besluit zij het leningsbedrag niet te verhogen doch dit bedrag eveneens aan het beleggingsgedeelte te onttrekken.

2.3 In december 2007 probeert de huidige partner van Consument telefonisch contact met Aangeslotene op te nemen. Op 4 januari 2008 stuurt deze partner een e-mailbericht aan Aangeslotene waarin hij mededeelt de lopende persoonlijke verzekeringen te willen wijzigen. Aangeslotene reageert middels een e-mailbericht van 21 januari 2008. De partner van



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Consument verzoekt Aangeslotene in een bericht van diezelfde dag de toentertijd gekozen hypotheekvorm toe te lichten alsmede de keuze voor de levensverzekering.

2.4 Op 22 januari 2008 neemt Aangeslotene telefonisch contact op met Consument om een afspraak voor een gesprek bij Consument thuis te maken. Haar partner bevestigt de gespreksdatum per e-mailbericht van 23 januari 2008. In dit bericht vermeldt hij enkele te bespreken punten waaronder de hypotheekvorm. Dit gesprek wordt op verzoek van Aangeslotene met een week uitgesteld en vindt uiteindelijk op 7 februari 2008 plaats. Consument zelf is niet aanwezig bij dit gesprek, haar partner wel.

2.5 Tijdens daaropvolgend telefonisch contact maakt Aangeslotene duidelijk dat zij een machtiging wil zien van Consument dat haar partner namens haar mag optreden. Op 26 februari 2008 stuurt Consument de machtiging per brief en per fax aan Aangeslotene. Hierna is er geen telefonisch contact meer tussen Consument en Aangeslotene. Per brief van 11 maart 2008 verduidelijkt Consument haar positie en stelt zij Aangeslotene aansprakelijk. Dit herhaalt zij middels haar brief van 26 maart 2008.

2.6 Consument schrijft Aangeslotene in haar brief van 9 april 2008 dat zij de verzekeringsovereenkomsten per 1 mei 2008 elders onderbrengt en als beëindigd beschouwt. Ook de hypotheek brengt zij elders onder.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade, bestaande uit de overbodige kosten en provisies verband houdende met de onnodig complexe hypotheekvorm en het renteverskil tussen deze hypotheek en een vergelijkbare hypotheek.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft Consument misleid dan wel onjuist geadviseerd door maar één mogelijke financiering voor te stellen en druk op haar uit te oefenen hiermee akkoord te gaan terwijl er betere opties waren. Consument kwam daar pas eind 2007, begin 2008 achter nadat haar huidige partner haar financiële situatie onder de loep nam.

De verhoging van de hypotheek met € 15.000,-- werd door Aangeslotene afgeraden, terwijl deze verhoging met het inkomen van Consument absoluut geen probleem had opgeleverd. In plaats daarvan werd het spaargedeelte belast met eenzelfde bedrag hetgeen tot gevolg had dat op het spaarsaldo nog vlotter werd ingeteerd. Daarnaast betaalt Consument een renteopslag nu er sprake is van een tophypotheek hetgeen niet nodig is.

Tijdens het gesprek van 7 februari 2008 werd door Aangeslotene toegezegd dat een nieuwe hypotheekofferte zou worden opgemaakt, aangepast aan de huidige situatie van Consument op basis van een aflossingsvrije hypotheek. Deze toezegging is Aangeslotene niet nagekomen. Bovendien reageert Aangeslotene erg traag of zelfs helemaal niet.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende wren aangevoerd. Het advies aan Consument deze hypotheekvorm af te nemen was juist. Zij had namelijk een woning van € 155.000,-- aangekocht en een eigen vermogen van € 80.000,--. Op basis van de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

geldende verstrekkingnormen en een jaarsalaris van ruim € 10.000,-- had zij slechts toegang tot een hypotheecaire lening van € 40.000,--. Er resteerde derhalve een tekort van € 35.000,-- dat door de bij deze hypotheekvorm op grond van aanwezig eigen vermogen verruimde leencapaciteit wel te financieren viel. Daarmee was Consument gebaat. Bij deze hypotheekvorm was een levensverzekering verplicht. In deze verzekering waren zowel een overlijdensrisicoverzekering als een kapitaalopbouw met garantie en beleggingsopbrengst opgenomen. De premie voor de verzekering en de rentebetalingen werden van het beleggingsgedeelte betaald. Aangeslotene meent dat de eis van Consument niet gerechtvaardigd is.

#### **4. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie merkt allereerst op dat het tijdsverloop tussen het moment van advisering en heden er debet aan is dat de destijds aanwezige omstandigheden niet meer goed kunnen worden gereconstrueerd.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat bij de destijds tot stand gekomen financiering van de woning van Consument geen rekening is gehouden met enige aanstaande veranderingen in het inkomen van Consument. Het is de Commissie echter niet gebleken dat dit laatste een tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene betreft en mitsdien aan haar kan worden toegerekend. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument had gelegen zulks te melden bij de verstrekking van haar inkomensgegevens, althans een hernieuwd advies te vragen dat beter bij haar persoonlijke omstandigheden aansloot nadat de inkomensveranderingen waren verwezenlijkt.
- 4.3 Voorts acht de Commissie het niet bewezen dat Consument ten tijde van de totstandkoming van de financiering andere mogelijkheden aangeboden hadden moeten worden ter financiering van haar woning. Het door Consument gestelde, dat er wel degelijk alternatieve wijzen van financiering waren, heeft zij namelijk nagelaten inzichtelijk te maken. Consument heeft daarmee verzuimd aan te tonen dat het advies van Aangeslotene niet door een redelijk bekwame en redelijk handelende tussenpersoon gegeven had mogen worden.
- 4.4 Consument is er evenmin in geslaagd argumenten naar voren te brengen die het verwijt aan Aangeslotene dat deze tijdens de looptijd van de hypotheecaire lening uit eigen beweging Consument voor een nieuwe hypotheekconstructie had dienen te benaderen bij een verandering in haar financiële situatie, op voldoende wijze ondersteunen. De Commissie acht een verplichting tot het nemen van een zodanig initiatief geen onderdeel van de zorgplicht van Aangeslotene als tussenpersoon.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.5 Omtrent de gang van zaken rond de verhoogde kredietvraag van € 15.000,-- zijn door beide partijen onvoldoende gegevens verstrekt om tot een oordeel te komen. Verwezen wordt ook naar hetgeen overwogen is onder 4.1.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene in haar recente communicatie met Consument gebrekkig geweest. Gesteld noch gebleken is echter dat Consument als direct gevolg hiervan schade heeft geleden. Voor zover Consument heeft gesteld dat de oversluitingskosten van de hypotheek voor rekening van Aangeslotene dienen te komen, heeft zij nagelaten dit te onderbouwen. Ook dit onderdeel van haar vordering kan de Commissie niet toewijzen.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.