Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-02 d.d. 6 januari 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft Consument in 2007 geadviseerd over een hypothecaire geldlening en tot zekerheid daarvoor verpande verzekeringen. Tussen partijen ontstaat in 2011 een discussie, waarna Consument besluit de bemiddeling voor alle financiële producten - op de hypothecaire geldlening en de verpande verzekeringen na - bij een andere tussenpersoon onder te brengen. In 2013 vraagt Consument Aangeslotene om advies voor het omzetten van hypothecaire geldlening in een andere hypotheekvorm. Aangeslotene gaat hier niet op in en besluit de resterende portefeuille van Consument niet meer aan te houden. In tegenstelling tot hetgeen Consument veronderstelt, hoeft Aangeslotene (ook al ontvangt zij provisie) niet in te gaan op dit verzoek van de Consument en heeft ze haar zorgplicht niet geschonden door in 2013 (en niet in 2011) het verzoek tot omzetting niet meer in behandeling te nemen. Volgens Consument heeft Aangeslotene hem twee (waarvan één overbodige) overlijdensrisicoverzekeringen geadviseerd. Ook dit deel van de vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Waterman Assurantiën en Hypotheken B.V., gevestigd te Krabbendijke, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 2 juli 2013
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlagen.

2. Overwegingen

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

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie zal het geschil schriftelijk afdoen, zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Aangeslotene heeft in 2007 aan Consument en diens partner een advies uitgebracht voor een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 265.000,- (hierna: de hypothecaire geldlening), tot zekerheid daarvoor verpande levensverzekering en overlijdensrisicoverzekeringen (hierna: de verzekeringen). Consument en diens partner zijn akkoord gegaan met de offerte, waarna overeenkomsten met een Bank en verzekeraar tot stand zijn gekomen.

3.2. Consument heeft Aangeslotene met het e-mailbericht van 19 juni 2011 bericht dat Aangeslotene zijn vertrouwen heeft geschaad en hij daarom alle financiële producten, op de hypothecaire geldlening en de tot zekerheid daarvoor verpande verzekeringen na, bij een andere financiële dienstverlener zal onderbrengen.

3.3. Op 5 februari 2013 heeft Consument aan Aangeslotene verzocht hem kosteloos te adviseren over het omzetten van de hypothecaire geldlening van een beleggingshypotheek in een bankspaarhypotheek.

3.4. Aangeslotene heeft Consument op 11 februari 2013 een brief gestuurd. Deze brief vermeldt, voor zover relevant:

"U verzocht mij bij [de Bank] een aanvraag in te dienen om uw bestaande hypotheek om te zetten naar een andere leenvorm. Aan dit verzoek kan ik niet voldoen.
De basis waarop ik met klanten zaken wil doen is wederzijds vertrouwen. Na de voorgaande discussies over uw hypotheek heeft dat vertrouwen in mijn beleving toch wel forse deuk opgelopen. Het lijkt me dan ook niet zinvol om, in die wetenschap, een nieuw hypotheektraject met elkaar in te slaan.
Ik heb dan ook besloten uw hypotheek met de verpande polissen aan [de Bank] terug te geven."

3.5. De Bank heeft Consument op 12 februari 2013 een e-mailbericht gestuurd met onder meer de volgende inhoud:

"[Aangeslotene] is geen tussenpersoon meer voor de lening en levensverzekering
Hij vroeg mij om hem niet meer als tussenpersoon voor de hypotheek en de levensverzekeringen aan te merken. (…) Vanmorgen heb ik daarom de lening en de verzekeringen op [de Bank] gezet.
Voor het omzetten naar een ander product moet u nu naar een andere adviseur
(…) Via uw nieuwe adviseur ontvangen wij dan graag een aanvraagformulier voor de omzetting. Daarna mogen wij een offerte maken."

3.6. Consument heeft op 16 februari 2013 aan Aangeslotene een brief verzonden. Deze brief luidt, voor zover relevant:

"Wij hebben uw brief van 11 februari jl. in goede orde ontvangen.
*Wij waren zeer verbaasd over de inhoud, in de eerste plaats over de opmerking over "wederzijds" vertrouwen. Het is namelijk zo dat **wij**, per mail 19 juni 2011, het vertrouwen in u hebben opgezegd (en alle onze verzekeringen, behalve de hypotheek en bijbehorende overlijdensrisicoverzekeringen, elders hebben onder gebracht).*
In de tweede plaats verbazen wij ons over de datum van opzeggen, juist op het moment dat wij u vragen, als onze hypotheek intermediair, bij [de Bank] het verzoek in te dienen om onze hypotheek om te zetten in een bank spaarhypotheek, zeg u eenzijdig en ineens uw adviseurschap op en geeft u de hypotheek aan [de Bank] terug.

Als u vindt dat uw vertrouwen (??) een flinke deuk op heeft gelopen, waarom dan niet op 19 juni 2011 het adviseurschap opgezegd en de hypotheek overgedragen aan [de Bank]? In plaats daarvan heeft u tot nu toe wél de provisie geïncasseerd.
Wij vinden uw actie ongepast en buitengewoon onfatsoenlijk. Daarom dienen wij een klacht in bij Kifid."

3.7. Consument is - via een andere Tussenpersoon - per 1 april 2013 een nieuwe overlijdensrisicoverzekering aangegaan en heeft de hypothecaire geldlening omgezet in een bankspaarhypotheek. Die Tussenpersoon heeft voor zijn advieswerkzaamheden een bedrag van € 750,- bij Consument in rekening gebracht.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het bedrag van € 750,- voor advieswerkzaamheden van de Tussenpersoon en tot betaling van de te veel betaalde premie voor de overbodige overlijdensrisicoverzekering.

4.2. De vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

a. Aangeslotene heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet te informeren over de (tot 1 april 2013 bestaande) mogelijkheid om de hypothecaire geldlening om te zetten van een beleggingshypotheek in een bankspaarhypotheek.
b. Aangeslotene heeft tevens haar zorgplicht geschonden door te weigeren Consument in februari 2013 te adviseren over de omzetting van de hypothecaire geldlening in een andere hypotheekvorm en de resterende portefeuille van Consument pas op dat moment aan de Bank te geven. Aangeslotene had op het verzoek tot advies van Consument in moeten gaan, omdat Aangeslotene daarvoor provisie ontving. Consument heeft nu zowel provisie indirect aan Aangeslotene als € 750,- aan de Tussenpersoon betaald. De in 2011 gevoerde discussie is in dit kader alleen van belang indien Aangeslotene de resterende portefeuille van Consument direct na deze discussie (in 2011) en niet pas in 2013 aan de Bank had gegeven.
c. Daarnaast heeft Aangeslotene Consument twee overlijdensrisicoverzekeringen geadviseerd, terwijl Consument om één verzekering met gelijkblijvende kosten heeft verzocht. Consument vordert de te veel betaalde premie voor de tweede en overbodige overlijdensrisicoverzekering.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Consument stelt dat hij schade heeft geleden, doordat Aangeslotene hem niet tijdig heeft gewezen op de (tot 1 april 2013 bestaande) mogelijkheid om de hypothecaire geldlening om te zetten van een beleggingshypotheek in een bankspaarhypotheek. De Commissie overweegt dat niet in geschil is dat Consument op 5 februari 2013 Aangeslotene heeft benaderd voor advies over deze omzetting. Consument heeft dus bijna twee maanden (van 5 februari tot 1 april 2013) de tijd gehad om zich zowel door Aangeslotene als door andere tussenpersonen of geldverstrekkers te laten voorlichten over een eventuele omzetting van de hypothecaire geldlening in een

bankspaarhypotheek. Volgens de Commissie is deze termijn toereikend om voornoemde hypotheekvormen uitgebreid te kunnen vergelijken en vervolgens een weloverwogen keuze te kunnen maken voor één van deze hypotheekvormen. Gelet op het voorgaande, valt dan ook niet in te zien dat Consument schade heeft geleden doordat Aangeslotene hem niet voor 5 februari 2013 heeft gewezen op de mogelijkheid zijn hypothecaire geldlening om te zetten in een andere hypotheekvorm. Nu geoordeeld is dat Consument geen schade heeft geleden, kan in het midden blijven of Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van Consument op dit punt zal dan ook worden afgewezen.

5.2. Volgens Consument heeft Aangeslotene haar zorgplicht geschonden door Consument in februari 2013 niet te willen adviseren over de omzetting van de hypothecaire geldlening naar een andere hypotheekvorm. De Commissie volgt dit standpunt van Consument niet. Aangeslotene heeft voor de periode dat zij de hypothecaire geldlening en de verzekeringen in portefeuille had provisie ontvangen. Deze provisie dient als vergoeding voor het administreren, beheren en periodiek inventariseren van de betreffende financiële producten. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, behoren de advieswerkzaamheden voor het omzetten van de hypothecaire geldlening niet tot de werkzaamheden waarvoor de provisie een vergoeding pleegt in te sluiten. Dit brengt met zich mee dat Aangeslotene op grond van de door haar ontvangen provisie niet verplicht was om de door Consument verzochte advieswerkzaamheden kosteloos uit te voeren. Daarnaast staat het Aangeslotene vrij om te bepalen met wie zij een overeenkomst wil aangaan. Door niet in te gaan op het verzoek tot kosteloos advies van Consument heeft Aangeslotene dan ook niet haar zorgplicht geschonden. Consument betrekt in dit onderdeel van zijn klacht ook dat Aangeslotene de resterende portefeuille in 2011 en niet pas in 2013 had moeten geven aan de Bank. De door partijen gevoerde discussie in 2011 brengt echter niet zonder meer met zich mee dat Aangeslotene direct na deze discussie de resterende portefeuille van Consument uit handen had moeten geven. Hierbij is tevens van belang dat ook Consument in 2011 had kunnen besluiten zijn gehele tot de portefeuille behorende financiële producten (inclusief de hypothecaire geldlening en de verzekeringen) bij een andere tussenpersoon onder te brengen. Dit heeft Consument om hem moverende redenen niet gedaan. Door de resterende portefeuille tot februari 2013 onder zich te houden, heeft Aangeslotene haar zorgplicht dan ook niet geschonden. De vordering van Consument tot vergoeding van de kosten van de Tussenpersoon van € 750,- zal dan ook worden afgewezen.

5.3. Consument stelt zich verder op het standpunt dat hij op advies van Aangeslotene een dubbele overlijdensrisicoverzekering is aangegaan. De Commissie leidt uit de stellingen van partijen en de in deze procedure overgelegde stukken af dat bij het overlijden van Consument en/of diens partner zowel de polis met nummer [1] (overlijdensrisicoverzekering) als de polis met nummer [2] (kapitaalverzekering) tot uitkering zouden komen. Uit deze polissen kan worden afgeleid dat de uitkeringen bij overlijden elkaar aanvullen, zodat van een dubbele dekking (en dus een overbodige verzekering) geen sprake is. Of met één polis had kunnen volstaan, zoals Consument

opmerkt, kan op basis van hetgeen in deze procedure is gesteld en gebleken niet worden vastgesteld. Dit hangt immers af van hetgeen partijen vóór en bij het aangaan van de hypothecaire geldlening en de tot zekerheid daarvoor verpande verzekeringen hebben besproken en dat heeft geen onderdeel uitgemaakt van het partijdebat. De vordering tot vergoeding van verzekeringspremie zal, gelet op het voorgaande, worden afgewezen.

6. Beslissing

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

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.