Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-305
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en de leden mr. P.A. Offers en mr. E.L.A. van Emden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 augustus 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Hypotheek Visie Centrale B.V. gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 4 juli 2016
Aard uitspraak	: niet-bindend advies

Samenvatting

Niet is komen vast te staan dat het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering gevraagd was. Dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwame adviseur verwacht had mogen worden door geen overlijdensrisicoverzekering te adviseren en/of daarvoor te bemiddelen, is niet komen vast te staan.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de door de gemachtigde van de Adviseur ter zitting overgelegde pleitnotities.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 maart 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 In 2009 heeft de inmiddels overleden partner van Consument (hierna: partner) met de Adviseur een overeenkomst van opdracht tot advies en bemiddeling voor de financiering van een, door Consument en de partner gezamenlijk te bewonen, nieuwbouwwoning gesloten.

2.2 Het advies is neergelegd in een door de Adviseur en de partner ondertekend adviesrapport van 10 juni 2009. Hierin is -voor zover relevant- het volgende vermeld:
"Samen met onze adviseur heeft u inmiddels een Hypotheek Visie adviestraject doorlopen. Wij zijn begonnen met het zorgvuldig vaststellen van uw financiële positie, mogelijkheden, wensen en doelstellingen. Daarop gebaseerd hebben wij vervolgens een deskundig advies uitgewerkt dat naadloos op uw persoonlijke situatie aansluit. Uw keuze om ons advies op te volgen stellen wij zeer op prijs, en willen we graag in dit document bekrachtigen.
Daarom vindt u hierin terug welke producten er gesloten worden en bij welke maatschappijen."
(…)

AANLEIDING BEMIDDELING
Na bespreking van het Financieel Advies op 3 juni heeft u voor ons voorstel gekozen. Een en ander resulteert in de bemiddeling van onderstaande producten.
(…)

LATER LEVEN
Kapitaalopbouw:
Om voor de aflossing van uw hypotheek de gewenste kapitaalopbouw te bereiken wilt u een traditionele levensverzekering afsluiten bij XXX. Bij ons advies heeft de overweging meegespeeld dat het niet uitgesloten is dat u de woning de komende jaren zult verkopen. Na inlossing van de lening kunt u de levensverzekering voortzetten om daarmee bij dezelfde of een andere (gunstiger) instelling het volgende huis te financieren. Zo realiseert u dat de lening binnen het oorspronkelijk aflossingsplan inderdaad wordt afgelost. Als u na verkoop geen ander huis meer terugkoopt kan de levensverzekering als een (welkome) aanvulling op uw pensioen worden voortgezet.
(…)
Financieel advies in de toekomst
De adviseur zorgt ervoor dat er periodiek (3 jaarlijks) een revisieafspraak wordt gemaakt om de gehele financiële situatie te toetsen aan mogelijk veranderende omgevingsfactoren. Om te bereiken dat wij u ook dan een advies kunnen geven dat aansluit bij uw wensen en financiële positie vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie, over uw inkomens – en arbeidssituatie, ontslag en over uw financiële situatie.
(…)
Cliënt en adviseur van Hypotheek Visie Zeeburg verklaren achter het advies te staan".

2.3 Naar aanleiding van dit advies heeft de partner een hypothecaire lening afgesloten voor een bedrag van € 289.000,00, met hieraan gekoppeld een levensverzekering.

2.4 In de hieraan ten grondslag liggende offerte van 4 juni 2009 is over deze levensverzekering het volgende vermeld:

" 9b Aflossing

Levensverzekering bij leningdeelnummer YYY	
Verzekeringsmaatschappij	*XXX*
Verzekeringnemer 1	*de partner*
Verzekerde 1	*de partner*
Looptijd	*360 maanden*
Kapitaal bij leven (o.b.v. 8,0% prognose)	*EUR 289.042,00"*

2.5 In het aanvraagformulier voor deze levensverzekering is onder het kopje "*3. product*" een niet goed leesbare ingangsdatum vermeld. Op dit formulier is achter het onderdeel "*kapitaal bij leven*" een niet goed leesbaar bedrag ingevuld en achter het onderdeel "*kapitaal bij overlijden",* is geen bedrag ingevuld. Verder is in dit formulier een tweetal voorlopige dekkingsmogelijkheden van het overlijdensrisico opgenomen. Als een van deze vormen dient te worden meeverzekerd, dient dit kenbaar te worden gemaakt door een vakje aan te kruisen. Er is niets aangekruist. Dit aanvraagformulier is door de partner voor akkoord ondertekend.

2.6 In de naar aanleiding van deze aanvraag afgegeven polis (d.d. 10 augustus 2009) is bepaald dat de meergenoemde verzekering ingaat op 1 augustus 2009 en doorloopt tot 1 augustus 2039. Over het op te bouwen kapitaal is opgenomen dat dit een bedrag van € 139.006,00 betreft en betaalbaar wordt gesteld als de verzekerde op de einddatum van het desbetreffende tijdvak in leven is. Bij eerder overlijden vindt premie-restitutie plaats.

2.7 Over een af te sluiten overlijdensrisicoverzekering is in de offerte (pagina 6 onder het kopje "Bijkomende terugkerende financiële verplichtingen") het volgende bepaald: "*Gedurende de periode dat de lening meer bedraagt dan 100% van de getaxeerde executiewaarde van uw woning, bent u verplicht een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten met een verzekerd bedrag minimaal gelijk aan het bedrag dat de lening hoger is dan de getaxeerde executiewaarde*".

2.8 De hypotheek akte is op 22 juli 2009 gepasseerd.

2.9 In een e-mail gedateerd 16 oktober 2009 van de Adviseur gericht aan Consument en de partner is, voor zover relevant, geschreven dat: *"Tenslotte; op 18 juni heeft* de partner *een zogenoemde Financiële Bemiddeling meegekregen van* de Adviseur. *In deze bemiddeling staat precies welke producten zij af heeft gesloten ten behoeve van haar hypotheek en wat de maandelijkse lasten daarvan zijn"*.

2.10 De Adviseur heeft per mail (d.d. 14 januari 2010) op de vraag van de partner of hij de beschikking had over een gezondheidsverklaring van haar, het volgende geantwoord: *"Jij hebt bij ons een levenhypotheek afgesloten bij* ZZZ *met daaraan gekoppeld een levensverzekering bij de* XXX. *Omdat deze verzekering een uitkering doet bij in leven zijn op de einddatum, hoef je voor hen geen gezondheidsverklaring in te vullen. Wij hebben dus geen losse gezondheidsverklaring van jou in het dossier"*.

2.11 In een op 27 september 2010 uitgebracht taxatierapport is de onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik van de woning bepaald op € 283.000,00 en de executiewaarde vrij van huur en gebruik is vastgesteld op € 252.000,00. Na een nog uit te voeren verbouwing (begroot op € 25.000,00 zie pagina 9 van het taxatierapport) is de executiewaarde vrij van huur en gebruik te bepaald op € 270.000,00.

2.12 Nadat op 24 juli 2012 bij de partner een ongeneeslijke ziekte werd geconstateerd, is zij op 29 september 2013 overleden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van de gehele leensom ad € 289.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelende en redelijk bekwame adviseur verwacht had mogen worden. Hij is daarin toerekenbaar tekort geschoten en uit dien hoofde schadeplichtig. Om te beginnen heeft Consument aangevoerd dat de Adviseur in zijn advies en bemiddeling ten onrechte de door de partner tijdens dit traject uitgesproken wens, een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, niet heeft betrokken. Een wens die de partner ook tijdens één van de door Consument bijgewoonde gesprekken met de Adviseur heeft geuit.

Omdat de partner deze wensen de Adviseur meer dan eens kenbaar had gemaakt is zij er van uitgegaan, en mocht zij dat ook doen, dat een dergelijke verzekering in het advies en de daarop gebaseerde offerte zou zijn opgenomen. In die zin heeft zij dan ook de door de adviseur aangehaalde e-mail (zie r.o. 2.10) gelezen en/of begrepen, aldus Consument. Zij had immers vertrouwen in de Adviseur en in het door hem verstrekte advies. De Adviseur was er van op de hoogte dat de partner en Consument de nieuwbouwwoning gezamenlijk zouden gaan bewonen. Het advies/bemiddelingstraject is als rommelig ervaren.
Verder is door Consument aangevoerd dat de Adviseur ten onrechte zijn verplichting tot periodieke (drie jaarlijkse) revisie voortvloeiend uit de verleende opdracht tot advies, niet (tijdig) is nagekomen. Gelet op de hiervoor genoemde wens in relatie tot de stelling van de Adviseur dat tijdens een dergelijk revisiegesprek het afdekken van het risico van overlijden zeker aan de orde zou zijn gesteld, ligt het voor de hand dat deze verzekering toen alsnog zou zijn afgesloten. In die periode (vóór 10 juni 2012) had de ziekte zich nog niet geopenbaard.
Tot slot is door Consument aangevoerd dat de Adviseur niet heeft gehandeld overeenkomstig de door de geldverstrekker gestelde eis een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten als de leensom hoger is dan 100% van de getaxeerde executiewaarde van de verbonden woning. Uit het overgelegde taxatierapport volgt namelijk dat hiervan sprake was.

Verweer Adviseur

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 In de kern komt de klacht van Consument erop neer dat de Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur en/of bemiddelaar verwacht had mogen worden omdat hij in zijn advisering en bemiddeling niet heeft betrokken de wens, en/of de door de geldverstrekker gestelde verplichting, een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Hoewel de exacte inhoud van de destijds gevoerde gesprekken niet gereconstrueerd kan worden, wordt als vaststaand aangenomen dat een overlijdensrisicoverzekering niet is geadviseerd en ook niet is afgesloten. Dit volgt uit het door de partner voor akkoord ondertekende adviesrapport, de daarop gebaseerde offerte, de aanvraag voor de levensverzekering en de dienovereenkomstig afgegeven polis. Of tijdens het financieringstraject de Adviseur bekend was met de mondelinge kenbaar gemaakte wens een dergelijke verzekering af te sluiten, laat zich niet door middel van onderliggende stukken verifiëren en dit is daardoor niet aannemelijk geworden. Daarnaast biedt het dossier geen houvast voor deze stelling van Consument. De Commissie wijst er in dit verband op dat Adviseur in zijn brief van 19 augustus 2013 (bijlage 3 bij de klacht) heeft vermeld dat stil is gestaan bij de situatie in geval van overlijden van de partner; dat dit met de partner is besproken en dat zij heeft aangegeven hiervoor geen voorziening te willen treffen.

4.3 In dit verband merkt de Commissie op dat van consumenten verwacht mag worden dat zij de inhoud van de aangeboden stukken controleren en in geval van onjuistheden en/of onduidelijkheden daarover in contact treden met hun adviseur. De opmerking van Consument dat op basis van vertrouwen is gehandeld, maakt dit niet anders. Dat de in aanloop van de af te sluiten financiering gewisselde stukken tot vragen aan de Adviseur hebben geleid, hetgeen gelet op de stelling van Consument voor de hand had gelegen, is de Commissie niet gebleken.

4.4 Na de verstrekking van de financiering is tussen partijen via de e-mail contact geweest. Ook in deze contactmomenten is geen ondersteuning voor de stelling van Consument te vinden. Immers zoals uit hetgeen in r.o. 2.9 is beschreven, is de vraag of de Adviseur de beschikking had over een al ingeleverde gezondheidsverklaring niet op te vatten als een bewijs voor de aanname een overlijdensrisicoverzekering te hebben afgesloten. Ook is dit niet op te maken uit het op zichzelf genomen duidelijke antwoord van de Adviseur, te weten: *"Omdat deze verzekering een uitkering doet bij in leven zijn op de einddatum, hoef je voor hen geen gezondheidsverklaring in te vullen"*. Uit het dossier blijkt niet dat dit antwoord tot nadere vragen en/of opmerkingen heeft geleid.

4.5 Wat betreft het gemaakte verwijt dat de Adviseur de verplichting tot periodieke revisie niet is nagekomen, merkt de Commissie het volgende op. Los van het feit dat van een fatale termijn geen sprake is (en een driejaarlijkse revisieverplichting niet inhoudt dat binnen exact drie jaren een dergelijke revisie dient plaats te vinden), bestaat er bij de Commissie teveel twijfel over dat een (tijdig) periodiek revisiegesprek wèl tot het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering zou hebben geleid. De Commissie betrekt hierbij hetgeen hiervoor over de financiering is overwogen.

4.6 Wat betreft hetgeen door Consument over de door de geldverstrekker gestelde verplichte overlijdensrisicoverzekering is aangevoerd, overweegt de Commissie als volgt. Anders dan Consument veronderstelt is hiervoor bepalend de waarde van de te bouwen woning op het moment van de verstrekking. En niet, zoals door Consument is betoogd, de waarde van de woning nadat deze gereed is gekomen.

4.7 Verder wordt van belang geacht dat in de offerte is uitgegaan van een ten opzichte van de geldlening (ad € 289.000,00) iets lagere executiewaarde (ad € 288.400,00). Consument heeft niet weersproken de door Adviseur tijdens de zitting aangehaalde eis dat het sluiten van een overlijdensverzekering niet verplicht is als de hoogte van de geldlening de executiewaarde met minder dan € 5.000,00 overstijgt. De Commissie stelt vast dat, op het moment van het aangaan van de financiering, hieraan werd voldaan.

4.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur ten tijde van de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.