Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-795
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Bruggen Adviesgroep Amstelveen, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 28 november 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van financierinsmogelijkheden voor de aankoop en verbouwing van een woning. Consument stelt dat de Adviseur zich niet als een redelijk handelend en bekwaam adviseur heeft gedragen door haar onvolledig en onjuist te informeren. Voorts stelt Consument dat de Adviseur geen volledige dienstverlening heeft geleverd. De Adviseur heeft erkend dat de dienstverlening aan Consument beter had gekund. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur steken heeft laten vallen, maar dat het niet aannemelijk is geworden dat Consument als gevolg hiervan schade of ander nadeel heeft geleden. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft zich begin 2016 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van financieringsmogelijkheden voor de aankoop en een verbouwing van een woning.

2.2 In de opdracht tot dienstverlening en bemiddelingsovereenkomst is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 3.000,- verschuldigd zou zijn. De opdracht tot dienstverlening en bemiddelingsovereenkomst is op 9 mei 2016 door partijen ondertekend.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.3 Consument heeft in een e-mail van 17 mei 2016 het volgende aan de Adviseur medegedeeld:

"*We spraken over overlijdensrisicodekkingen; je gaf aan dat dit voor ons in beginsel niet noodzakelijk is. We hebben nagedacht en zouden evengoed een verhoging van 100k p.p. willen afdekken. Deze zijn niet verplicht voor de financiering van [Woning X] en kunnen eventueel achteraf? Mijn aanvraagtraject zal wellicht langer duren dus vandaar de vraag*."

2.4 De Adviseur heeft bij e-mail van 6 juni 2016 een conceptversie van het adviesrapport aan Consument toegezonden.

2.5 Bij e-mail van 7 juni 2016 heeft Consument als volgt gereageerd:

"*Volgens onze gegevens en hetgeen we met je hebben besproken zou optie 1 van toepassing moeten zijn.*

[…]

1) (…) zijn laatste advies voordat we een offerte hebben gekregen 2,70%
€ 2.134,00 bruto
€ 1.739,00 netto

2) (…) zijn nieuwe advies, denk dat de 0,10% rente korting vanuit Van Bruggen niet is meegenomen?
2,80%
€ 2.180,00
€ 1.787,00"

2.6 Op 7 juni 2016 heeft Aegon een hypotheekofferte uitgebracht voor een bedrag van € 819.000,-. De hypothecaire geldlening bestaat uit vier leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel, een bankspaar leningdeel, een annuïtair leningdeel en een overbruggingskrediet. Voor alle leningdelen, behalve het overbruggingskrediet, is in de hypotheekofferte een rentepercentage van 2,8% opgenomen. Voor het overbruggingskrediet is een rentepercentage van 2,7% opgenomen. Consument heeft de offerte op 14 juni 2016 voor akkoord ondertekend.

2.7 Het definitieve adviesrapport dateert van 13 juni 2016 en is op 14 juni 2016 door Consument ondertekend. In het adviesrapport is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*3.1 Aanleiding*
*U hebt de volgende **aanleiding** van het gesprek aangegeven:*
• Aankoop bestaande woning

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289678

*U hebt de volgende **financiële wensen en doelen** aangegeven:*
1. Aankoop ruimere woning
2. Een zo laag mogelijke maandlast
3. Stabiele maandlasten gedurende een lange(re) periode
4. Verbouwing van de woning voor circa € 25.000,-

[…]

4.1 Financieringsopzet
Het benodigde bedrag voor de aankoop van een woning omvat niet alleen de koopsom van de woning. Naast die koopsom moet u rekening houden met aanvullende kosten. In onderstaande tabel hebben we die voor u in kaart gebracht. Het uiteindelijke hypotheekbedrag wordt bepaald door het totaal van alle kosten minus het geld dat u uit beschikbare eigen middelen kunt betalen.

Soort onderpand	**flat/appartement**		
Marktwaarde (na verbouwing)	€ 775.000	€ 790.000	
WOZ-waarde	€ 750.000		

Financieringsopzet			
Aankoopkosten			
Koopsom woning k.k.	€ 772.500		
Overdrachtsbelasting	€ 15.450		
Leveringsakte(1)	€ 850		
Verbouwing/verbetering van de woning	€ 25.000		
Totaal aankoopkosten		**€ 813.800**	+
Financieringskosten			
Kosten hypotheekakte(2)(1)	€ 850		
Taxatiekosten(2)(1)	€ 400		
Bemiddelingsvergoeding t.b.v. geldlening(2)	€ 3.000		
Bankgarantiekosten	€ 375		
Totaal financieringskosten		**€ 4.625**	+
Financieringsbehoefte			
Totale financieringsbehoefte		€ 818.425	+
Inbreng eigen middelen		€ 196.425	-/-
Gewenst hypotheekbedrag		**€ 622.000**	

[…]

5.1 Adviessamenvatting
Onderstaande tabel bevat een vergelijkende samenvatting van uw huidige financiële producten en risicodekkingen en de door ons geadviseerde nieuwe producten en risicodekkingen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289678

Onderwerpen	Huidige situatie	Na advies
Einddatum hypotheek	01-01-2042	01-09-2046
Totale hypotheeksom	€ 403.000	€ 622.000
Hypotheekrente is fiscaal aftrekbaar over	€ 403.000	€ 622.000
Vermogensopbouw ter aflossing van hypotheek (box 1)	€ 100.000	€ 100.000
Overlijdensrisicodekking [redacted]	€ 200.000	€ 200.000
Overlijdensrisicodekking [redacted]	€ 200.000	€ 200.000
Bruto maandlasten	€ 1.699	€ 2.175
Netto maandlasten	€ 1.246	€ 1.781
Bruto inkomen	€ 9.873	€ 9.873
Netto besteedbaar inkomen	€ 5.173	€ 4.638

[…]

5.3 Overzicht geadviseerde producten

Producten	Productkenmerk	Netto maandlast
Doorlopend		
Florius Gelijkblijvend	Overlijdensdekking [redacted] € 200.000	€ 29
Florius Gelijkblijvend	Overlijdensdekking mevr. [redacted] € 200.000	€ 18
Nieuw		
AEGON AEGON Aflossingsvrije Hypotheek	Hypotheeksom € 303.000 Rentepercentage 2,8% Rentevastperiode 20 jaar	€ 514
AEGON AEGON Bankspaarhypotheek	Hypotheeksom € 100.000 Rentepercentage 2,8% Rentevastperiode 17 jaar	€ 170
AEGON AEGON Annuïtaire Hypotheek	Hypotheeksom € 219.000 Rentepercentage 2,8% Rentevastperiode 20 jaar	€ 763
AEGON AEGON Bankspaarhypotheek	Doelkapitaal € 100.000 Rendement: 2,80%	€ 288
Totale netto maandlast		**€ 1.781**

[…]

Geldverstrekker

Uw wens
geldverstrekker met goede randvoorwaarden en een scherpe rente.

Ons advies
Ik adviseer u Aegon als geldverstrekker omdat deze verstrekker een scherpe 20 jaars rente heeft met goede randvoorwaarden zoals een verhuisregeling en geen boete bij verkoop.

[…]

6.3 Wat gebeurt er bij overlijden?
Het overlijden van één van belde partners kan aanzienlijke gevolgen hebben voor de financiële situatie van de andere. Met onderstaande gegevens krijgt u inzicht in uw financiële situatie in het geval van overlijden van één van beiden.

Bij overlijden van [Consument]

Uw wens
Ik wil niets verzekeren

Ons advies
ik adviseer u om naast de lopende verzekering bij Florius nog een extra verzekering met dekking van € 30.000,- af te sluiten. De premie hiertoe zal circa € 5,- bedragen.

Uw keuze
U wenst niets te verzekeren. U dient zich te realiseren dat wanneer het risico zich voordoet u wellicht genoodzaakt bent de woning te verkopen omdat dan de maandlasten te hoog kunnen zijn t.o.v. het dan geldende inkomen.

[…]

Bij overlijden van [partner Consument]

Uw wens
Ik wil niets verzekeren

Ons advies
Bij overlijden is er een tekort van € 5.000,/
Dit bedrag is te klein om een verzekering voor af te sluiten. Dit tekort zal vanwege de annuïtaire aflossing in de hypotheek na 2 jaar al niet meer van toepassing zijn.

Het afsluiten van een verzekering met een hogere dekking behoort tot de mogelijkheden, echter u dient zich wel te realiseren dat vanwege de medische achtergrond er uitsluitingen of scherpe premie verhogingen van toepassing kunnen zijn."

2.8 De Adviseur heeft op 7 juli 2016 voor zowel Consument als haar partner een aanvraag voor een overlijdensrisicoverzekering ingediend.

2.9 Bij e-mail van 24 juli 2016 heeft Consument het volgende aan de Adviseur medegedeeld:

"*De polissen zouden we op jouw advies stapsgewijs oppakken, eerst acceptatie en premie en dan eventueel uitbouwen en samenvoegen.*

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

We bespraken dat we zouden gaan voor 30 jaar dekking, maar omdat jij de tarieven nog niet scherp had toen ik bij je was hebben we alvast naar 20 jaar gekeken? De polis is nu definitief voor 20 jaar opgemaakt. De premie is netjes dus we zouden hier een aanpassing kunnen doen naar 30 jaar en kijken wat er komt. We zouden zoals besproken dan ook kunnen nagaan wat er aan premie uitkomt voor 300.000,-. Zou je dit in gang willen (laten) zetten?
Daarnaast zouden we kijken hoe ver ik met Reaal zou komen en dan eventueel de boel voor 30 jaar aanvragen en met 300.000 dekking."

2.10 Ten behoeve van de partner van Consument is op 31 juli 2016 een levensverzekeringovereenkomst bij Reaal gesloten met een verzekerd kapitaal van € 100.000,-. Bij TAF is op 4 augustus 2016 ten behoeve van Consument een levensverzekeringovereenkomst gesloten met een verzekerd kapitaal van € 100.000,-. De ingangsdatum van beide levensverzekeringen is 1 augustus 2016.

2.11 Consument heeft bij e-mail van 15 augustus 2016 haar onvrede over de dienstverlening aan de Adviseur geuit. In de e-mail is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Aankomende vrijdag passeren in verband met de aankoop van ons appartement de hypotheek- en leveringsakten, en er staan nog een aantal punten open waarover we voor die tijd met je zouden willen afstemmen. Ook zouden we graag terug willen blikken op onze ervaring met de door jou / Van Bruggen Adviesgroep Amstelveen geleverde advies- en bemiddelingswerkzaamheden tot nu toe.*

Advies/bemiddeling
We hebben het tijdens het adviesproces gehad over de verbouwing die we in etappes willen uitvoeren en waarvoor een verhoogde inschrijving van de hypotheek. Het blijkt nu dat Aegon sinds 2014 geen verhoogde inschrijvingen meer voert. We zullen dus voor de volgende etappe van de verbouwing weer een gang naar de notaris moeten maken. Dit is jammer. Er is daarnaast gesproken over een aantal onderwerpen die thans nog opgepakt dienen te worden:
- Actiepunten uit mail van 24 juli jongstleden; rente is gedaald —> je gaf in onze gesprekken steeds aan dat dit voor passeren nog aangepast kon worden, aanpassen polissen ORV's na acceptatie TAF en Reaal;
- Factuur bouwtechnicus is niet op nota van afrekening opgenomen. Kun je nagaan of hij aan de notaris is verzonden?;
- Is Obvion op de hoogte van de overzetting van de bankspaarrekening, zie mail [X] van afgelopen week;
- Kun je ons nogmaals bevestigen dat we een verhuisregeling in onze hypotheek hebben zitten?

Dienstverlening in verhouding tot tarief
Gemiddeld genomen is de prijs op de markt voor advies- en bemiddeling bij doorstromers 2.500,-. Je hebt ons voor je diensten een tarief van 3.000-,- voorgesteld, waarmee je fors meer rekent dan gemiddeld. Hiervoor zou een meer dan gemiddelde, en toch op zijn minst gemiddelde dienstverlening verwacht mogen worden, hetgeen we ook verwacht hadden en waarom we akkoord zijn gegaan met je tarief. We kennen je en vertrouwden daarom op het waarmaken van die meer dan gemiddelde dienstverlening.Helaas is de verwachting niet waargemaakt. We kijken terug op een rommelig en op punten onvolledige dienstverlening.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Er zijn veel onduidelijkheden geweest; geoffreerde rente is niet gelijk aan besproken rente, stress op het laatste moment om werkgeversverklaringen terwijl ze reeds half mei waren aangeleverd, we hebben een aantal keer zaken dubbel moeten mailen, je was zeer slecht bereikbaar en reageert altijd net op het randje van de tijd (soms na aandringen). Je vergeet dat wij het ook extreem druk hebben en daarom voor een bovengemiddelde dienstverlening hebben gekozen. Het heeft ons te veel stress gekost helaas, we hebben bewust niet gekozen voor execution only terwijl we voor ons gevoel veel nog zelf hebben gedaan."

2.12 Consument heeft bij e-mail van 17 augustus 2016 het volgende aan de Adviseur medegedeeld:

"*Er gaat iets behoorlijk mis!*
Wij krijgen momenteel namelijk behoorlijke extra kosten om onze oren voor de 4 dagen overbruggingshypotheek.

Notaris aankoop [Woning X]:
- Honorarium innemen overbrugging in hypotheekakte € 125,-
- Recherche kosten kadaster € 45,-
- Inschrijvingskosten kadaster hypotheek € 168,-
Totaal: € 338,-

Notaris verkoop [Woning Y]:
Nota volgt nog maar naar telefonisch contact is ons medegedeeld dat we een factuur krijgen met een waarde van ~€ 250,-

Totaal van totaal ~ €588,-

Dit terwijl we heel bewust hebben gekozen om binnen vier dagen te verhuizen om kosten te besparen, met deze wetenschap hadden we beter in 1 dag de levering en de oplevering kunnen plannen. Niets van deze kosten hebben we besproken in de gesprekken en niets van deze kosten kan ik ergens in je advies terug vinden."

2.13 De hypotheekakte is op 19 augustus 2016 gepasseerd. In de nota van afrekening van de notaris is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Vergoeding 2e inschrijving*	*€ 170,00*
[…]	
Kosten hypotheek:	
Honorarium hypotheekakte	*€ 575,00*
Honorarium opnemen overbrugging in hypotheekakte	*€ 125,00*
Recherchekosten Kadaster (belast)	*€ 90,00*
Inschrijvingskosten Kadaster hypotheek (onbelast) (2x)	*€ 336,00*"

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

2.14 Door middel van een Afhandelingsformulier Bankspaarrekening heeft Consument Obvion N.V. op 16 september 2016 verzocht het tegoed van de bankspaarrekening in te brengen in de nieuwe bankspaarrekening bij Aegon.

2.15 Aegon heeft Consument en de Adviseur bij brief van 13 oktober 2016 medegedeeld dat de bankspaarrekening is geopend en dat de overdrachtswaarde van Obvion N.V. van € 7.257,75 door haar ontvangen is.

2.16 Bij e-mail van 16 oktober 2016 heeft Consument aan de Adviseur gevraagd wanneer de vier overlijdensrisicoverzekeringen zullen worden omgezet naar twee.

2.17 De Adviseur heeft bij e-mail van 4 november 2016 aangegeven dat hij op 8 november 2016 contact zal opnemen over de overlijdensrisicoverzekeringen.

2.18 Bij e-mail van 20 november 2016 heeft Consument een klacht bij de Adviseur ingediend over de dienstverlening van de Adviseur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van haar schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Adviseur heeft zich niet als een redelijk handelend en bekwaam adviseur gedragen.
Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Adviseur heeft Consument onvolledig geïnformeerd, daar hij Consument niet heeft medegedeeld dat het bij Aegon niet mogelijk is de hypothecaire geldlening verhoogd in te schrijven. De Adviseur was bekend met het feit dat Consument haar woning in de aankomende jaren in verschillende fases wilde verbouwen en deze verbouwingen wilde financieren door, wanneer het inkomen van Consument en haar partner gestegen zou zijn, een verhoging van de hypothecaire geldlening aan te vragen.
  Als gevolg van de onjuiste en onvolledige informatie verkeerde Consument in de veronderstelling dat zij extra kosten zou maken, daar zij nu bij elke verhoging naar de notaris zou moeten om de hypotheekakte opnieuw te laten passeren. Gebleken is dat Consument de ruimte van het ingeloste overbruggingskrediet kan gebruiken als kredietfaciliteit, wat als gevolg heeft dat zij geen extra notariskosten hoeft te maken tot een verhoging van € 197.000,-. Consument verwacht wel dat zij meer geld nodig zal hebben voor de verbouwing en derhalve minimaal één keer de weg naar de notaris dient te maken om de hypothecaire geldlening te verhogen en opnieuw een notariële akte te laten passeren.
- De rente die de Adviseur in de gesprekken met Consument heeft aangegeven (2,7%) komt niet overeen met de rente in het adviesrapport en de geoffreerde rente (2,8%). Als gevolg hiervan is een schadepost van € 12.440,- berekend. Consument heeft dit bij e-mail van 7 juni 2016 aan de Adviseur aangegeven.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Wegens het verstrijken van de ontbindende voorwaarden op 24 juni 2016 behoorde het niet meer tot de mogelijkheden om uit te wijken naar een andere geldverstrekker.

- Consument werd vlak voor het passeren van de hypotheekakte geconfronteerd met kosten op de nota van afrekening die door de Adviseur niet waren opgenomen in zijn advies. De Adviseur heeft hiervoor € 250,- aan Consument vergoed.
- De Adviseur heeft geen goede en volledige dienstverlening geleverd. Het omzetten van de bankspaarrekening naar de nieuwe geldverstrekker heeft pas enkele maanden na het passeren van de hypotheekakte plaatsgevonden. Voorts staan nog enkele actiepunten open die door de Adviseur moeten worden afgehandeld, zoals het samenvoegen van vier overlijdensrisicoverzekeringen naar twee (één voor Consument en één voor haar partner). Consument heeft ter zitting aangegeven dat zij zelf haar twee overlijdensrisicoverzekeringen samengevoegd naar één. Ten slotte reageerde de Adviseur regelmatig niet of laat op e-mails, heeft Consument veel dubbele e-mails en stukken aan de Adviseur moeten toezenden en heeft Consument veel zaken zelf moeten regelen.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Adviseur was bekend met de verbouwingsplannen tot een bedrag van € 25.000,- van Consument. Hier is ook rekening mee gehouden in het adviesrapport. Het was niet mogelijk een hogere hypothecaire geldlening af te sluiten, daar het maximaal haalbare leningsbedrag was bereikt. De Adviseur heeft mondeling aan Consument kenbaar gemaakt dat het bij Aegon niet mogelijk was om de hypothecaire geldlening verhoogd in te schrijven. Het behoorde wel tot de mogelijkheden om bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening af te sluiten met de mogelijkheid tot verhoogd inschrijven. Dit zou alleen een hogere rente met zich meebrengen. Consument heeft derhalve gekozen voor een hypothecaire geldlening bij Aegon met een lagere rente en geen mogelijkheid tot verhoogd inschrijven. De rentes staan vermeld in het adviesrapport.
- De kosten van het opnieuw laten passeren van een hypotheekakte bedragen € 600,-. Wanneer een andere geldverstrekker met de mogelijkheid tot het doen van een verhoogde inschrijving een 0,1% hogere rente zou hanteren, dan zou dit tot hogere kosten leiden dan een aantal keer de hypotheekakte opnieuw te laten passeren bij de notaris. De door Consument gestelde schade wordt gecompenseerd door het voordeel van een lagere rente.
  Voorts had Consument met een hogere rente minder geld kunnen lenen. Nu is gebleken dat Consument gebruik kan maken van het overbruggingskrediet als kredietfaciliteit, lijdt Consument geen schade.
- De rente in het adviesrapport en de geoffreerde rente vertonen geen verschil. Tussen 2 maart 2016 en 7 juli 2016 is de rente bij Aegon ook niet gewijzigd. De door Aegon aangeboden rente bedroeg 2,9% en hierop is een rentekorting van 0,1% in mindering gebracht. Naar aanleiding van de e-mail van Consument van 7 juni 2016 heeft de Adviseur op kantoor de rente toegelicht en naar aanleiding hiervan is het adviesrapport en de hypotheekofferte door Consument getekend.
  Voorts is het onjuist dat Consument vanwege tijdsdruk met de hypotheekofferte en de hierin opgenomen rente akkoord moest gaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289678

Er was namelijk nog voldoende tijd om een nieuwe hypotheekofferte aan te vragen. Consument heeft dit ook niet met de Adviseur besproken.

- De Adviseur heeft Consument een tegemoetkoming van € 250,- gedaan, omdat de kadasterkosten gekoppeld aan de hypothecaire inschrijving van het overbruggingskrediet niet aan Consument waren gecommuniceerd.
- In het adviesrapport van 13 juni 2016 is opgenomen dat de dekking van de bestaande overlijdensrisicoverzekering door Consument als voldoende wordt beschouwd. Ten tijde van het advies is niet gesproken over het aanpassen van de overlijdensrisicoverzekering. Consument heeft wel aangegeven dat zij een extra risicodekking wenste, maar dat dit voor het afsluiten van de hypothecaire geldlening niet relevant was en achteraf kon worden geregeld. De aanvragen voor de twee extra overlijdensrisicoverzekeringen zijn op 7 juli 2016 gedaan en de polissen zijn op
31 juli 2016 en 4 augustus 2016 door de verzekeraars afgegeven. Het is niet mogelijk om de oude en nieuwe polissen samen te voegen, omdat het verschillende verzekeraars en looptijden betreft. De Adviseur erkent dat de afhandeling van de nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen vanwege drukte langer dan normaal op zich heeft laten wachten.
- Consument is werkzaam geweest bij de Adviseur en is derhalve op de hoogte van de wijze waarop een geldverstrekker de stukken voor het verstrekken van een hypothecaire geldlening beoordeelt. De beoordeling vindt pas plaats wanneer de geldverstrekker alle nodige stukken heeft ontvangen, als gevolg waarvan stukken voor een langere periode bij de geldverstrekker aanwezig zijn voordat deze beoordeeld worden. Aegon heeft op het laatste moment om een nieuwe werkgeversverklaring van de partner van Consument en om een aanvullende verklaring van de werkgever van Consument gevraagd.
Consument heeft haar onvrede geuit over deze handelswijze van Aegon. Het feit dat Consument aan het einde nog stukken (dubbel) heeft moeten indienen is derhalve niet te wijten aan de Adviseur, maar aan Aegon.
- De fiscale overdracht van een bestaande bankspaarrekening kan pas plaatsvinden wanneer de oude hypothecaire geldlening is afgelost, daar op dat moment de verpanding van het saldo op de bankspaarrekening komt te vervallen. De Adviseur heeft aan Consument aangegeven dat het inbrengen van de bankspaarrekening in de nieuwe hypothecaire geldlening twee tot drie maanden in beslag kan nemen na het aflossen van de oude hypothecaire geldlening. De oude hypothecaire geldlening is op 23 augustus 2016 volledig afgelost. De fiscale overdracht is door Aegon op
13 oktober 2016 afgerond.
- De Adviseur erkent dat vanwege drukte en problemen met de e-mail, firewall en spambox op sommige e-mails sneller gereageerd had kunnen worden.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van de stukken in het dossier heeft kunnen vaststellen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Hetgeen mondeling is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs over de inhoud van de gesprekken ontbreekt. Voorts merkt de Commissie op dat over en weer feiten worden gesteld en betwist waardoor de daadwerkelijke gang van bepaalde zaken niet is te reconstrueren.

4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, verder BW). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de klant omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de klant. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014- 411).

Mogelijkheid tot verhoogd inschrijven

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur haar onvolledig heeft geïnformeerd. De Adviseur heeft Consument niet medegedeeld dat het bij Aegon niet mogelijk is de hypothecaire geldlening verhoogd in te schrijven terwijl hij wist dat Consument vanwege het verbouwen van de woning wel van deze mogelijkheid gebruik wilde maken. Als gevolg hiervan zal Consument extra notariskosten maken.

4.4 De Adviseur daarentegen heeft ingebracht dat hij mondeling aan Consument kenbaar heeft gemaakt dat het bij Aegon niet mogelijk was om de hypothecaire geldlening verhoogd in te schrijven en dat Consument vanwege de lage rente toch voor een hypothecaire geldlening van Aegon heeft gekozen. Voorts stelt de Adviseur zich op het standpunt dat nu is gebleken dat Consument het overbruggingskrediet kan gebruiken als kredietfaciliteit, zij geen schade heeft geleden.

4.5 Of de Adviseur ten aanzien van dit aspect tekort is geschoten in de op haar rustende zorgplicht kan voor de beoordeling hiervan in het midden worden gelaten. Wanneer veronderstellenderwijs ervan uit wordt gegaan dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument op dit punt heeft geschonden, brengt dit met zich mee dat de Adviseur de schade die Consument hierdoor heeft geleden, dient te vergoeden.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

Bij de beoordeling van de eventuele verschuldigdheid van schadevergoeding is vereist dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden (Zie Geschillencommissie 2017-642). Bovendien kan toekomstige schade louter worden vergoed, wanneer deze daadwerkelijk zal ontstaan (artikel 6:105 BW). Op dit moment is de schade die Consument zou lijden als gevolg van een eventuele schending van de zorgplicht van de Adviseur niet toewijsbaar, omdat het onzeker is of Consument die in de toekomst zal lijden.

Renteverschil

4.6 Voorts beklaagt Consument zich erover dat de Adviseur tijdens de adviesgesprekken heeft aangegeven dat de rente 2,7% (inclusief een rentekorting van 0,1%) bedroeg, terwijl een rente van 2,8% is gehanteerd. Als gevolg hiervan is een schadepost van € 12.440,- ontstaan.

4.7 Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (verder Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de Adviseur in adviesgesprekken een rente van 2,7% aan haar heeft gecommuniceerd, rust de bewijslast van die stelling op haar. Afgezien van de e-mail van 7 juni 2016 en de eigen verklaring van Consument heeft Consument echter geen enkel bewijs geleverd waaruit blijkt dat de Adviseur een rente van 2,7% heeft genoemd. In het adviesrapport en de hypotheekofferte, die Consument beide heeft ondertekend, is een rente van 2,8% opgenomen. Daarnaast heeft de Adviseur gemotiveerd betwist dat er nimmer is gesproken over een rente van 2,7%. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument, tegenover de betwisting door de Adviseur, onvoldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat de Adviseur een rente van 2,7% heeft gecommuniceerd en dat de Adviseur niet gehouden is de rente aan Consument te vergoeden.

4.8 Ten slotte merkt de Commissie op dat uit de door de Adviseur overgelegde stukken blijkt dat de rente die Aegon ten tijde van het passeren van de hypothecaire geldlening aanbood 2,9% bedroeg. Hierop dient een rentekorting van 0,1% in mindering te worden gebracht, waardoor de rente 2,8% bedraagt. Aegon heeft en zou Consument derhalve nimmer een rente van 2,7% hebben kunnen aanbieden. Het renteverschil van 0,1% vormt op grond van voornoemde geen schade die voor rekening van de Adviseur dient te komen.

De bankspaarrekening en de overlijdensrisicoverzekeringen

4.9 Ten aanzien van het aanvragen en afsluiten van de bankspaarrekening en de overlijdensrisicoverzekeringen is de Commissie van oordeel dat dit binnen een redelijke termijn heeft plaatsgevonden. Uit de e-mail van 17 mei 2016 van Consument blijkt dat de overlijdensrisicoverzekeringen na het sluiten van de hypothecaire geldlening konden worden afgesloten. De hypothecaire geldlening is op 19 augustus 2016 gepasseerd. De Adviseur heeft de aanvragen op 7 juli 2016 ingediend en de overlijdensrisicoverzekeringen zijn vanaf 1 augustus 2016 ingegaan, dit is nog voor het passeren van de hypothecaire geldlening.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675

4.10 Ten aanzien van het samenvoegen van de overlijdensrisicoverzekeringen is gebleken dat dit niet mogelijk is, daar het verschillende verzekeraars en looptijden betreft. Voorts is niet gebleken dat Consument ten aanzien van de bankspaarrekening en de overlijdensrisicoverzekeringen schade heeft geleden.

Extra kosten nota van afrekening

4.11 Consument klaagt erover dat de Adviseur de kadasterkosten gekoppeld aan de hypothecaire inschrijving van het overbruggingskrediet niet voorafgaand aan Consument heeft gecommuniceerd.

4.12 Niet ter discussie staat dat de Adviseur in het onderhavige geval slordig heeft gehandeld, door de kadasterkosten niet voorafgaand aan Consument te communiceren. De Adviseur heeft zijn fouten erkend en heeft uit coulance € 250,- aan Consument vergoed. De Commissie is van oordeel dat dit een redelijke vergoeding is en ziet geen aanleiding deze te verhogen. Alhoewel de Commissie van oordeel is dat de communicatie en het optreden van de Adviseur beter hadden gekund, is de Commissie van oordeel dat voor zover Consument nadeel heeft geleden, dit door de Adviseur is hersteld.
Dit klachtonderdeel kan evenmin leiden tot toewijzing van de vordering van Consument.

Slotconclusie

4.13 Tot slot merkt de Commissie op dat de Adviseur heeft erkend dat de dienstverlening aan Consument beter had gekund. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur steken heeft laten vallen, maar dat het niet aannemelijk is geworden dat Consument als gevolg hiervan schade of ander nadeel heeft geleden.

4.14 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe- wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Koningin Julianaplein 10, 2595 AA Den Haag - Postbus 93257, 2509 AG Den Haag T 070 333 89 99 www.kifid.nl
BTW nummer: NL816041611B01 KvK nummer: 27289675