Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-341
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 maart 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Hypotheekadviesbureau Vleutenseweg B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 19 november 2015
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Adviesrelatie. Schending zorgplicht. Adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument door de van verzekeraar verkregen offerte niet te controleren en Consument niet voldoende te informeren over de inhoud daarvan. Dit feit op zich leidt echter niet tot schadevergoeding. Indien de Adviseur zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument op correcte wijze had uitgevoerd, had Consument op basis van de offerte immers hetzelfde moeten betalen. Wel acht de Commissie het redelijk dat de Adviseur een deel van zijn adviesvergoeding retourneert.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- de aanvulling van de klacht door Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 oktober 2015 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 Consument is door de Adviseur bijgestaan in het traject voor de aanvraag van zijn hypothecaire lening en een daaraan verbonden verzekering bij SRLEV N.V. (hierna: 'de Verzekeraar').

2.2 Voor het advies ten aanzien van de verzekering gold, zowel bij de Adviseur als bij Consument, het uitgangspunt dat daarvoor een eenmalige storting van EUR 35.000 voldaan diende te worden en daarnaast een maandelijkse premiebetaling van EUR 116.

De Adviseur heeft een offerte aangevraagd bij de Verzekeraar. De offerte, die vervolgens van de Verzekeraar is verkregen, is door Consument geaccepteerd.

2.3 Op het moment dat uitvoering werd gegeven aan de offerte is aan Consument gebleken dat de inhoud van de offerte (en dus van de overeenkomst) niet strookte met de wensen van Consument en met het advies van de Adviseur aan Consument: gebleken is dat Consument niet kon volstaan met de eenmalige storting van EUR 35.000 en het maandelijkse premiebedrag van EUR 116.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en grondslag

3.1 Consument klaagt dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens hem geschonden heeft door:

i. De laatste termijn van de aanneemsom is door de Adviseur niet meegenomen in de opbouw van de benodigde hypotheek.

ii. De Adviseur heeft onvoldoende actie ondernomen om helderheid te scheppen in de onduidelijkheid die is ontstaan na acceptatie van de offerte en de storting van het premiedepot.

iii. De Adviseur heeft nagelaten de offerte van de Verzekeraar te controleren, waardoor niet (direct) duidelijk is geworden dat het premiedepot van EUR 35.000 en het maandelijkse premiebedrag van EUR 116 onvoldoende waren. Voor een looptijd van 25 jaar zou jaarlijks zo'n EUR 1.200 extra voldaan moeten worden.

iv. Op het moment dat er duidelijkheid was over de ontstane problemen en de Verzekeraar een voorstel heeft gedaan om tot een oplossing te komen, heeft de Adviseur dit voorstel zonder enige toelichting doorgestuurd en geadviseerd het te accepteren.

3.2 Consument stelt dat zijn klacht is weggenomen, indien de verzekering volgens zijn oorspronkelijke verwachtingen, zonder extra premie-storting, wordt voortgezet.

Verweer

3.3 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:

- Vanaf het moment dat duidelijk was dat er problemen waren met de uitvoering van de overeenkomst heeft de Adviseur contact gehad met de Verzekeraar om zo spoedig mogelijk tot een oplossing te komen. De vertraging lag bij de Verzekeraar. Het was niet mogelijk zelfstandig tot een oplossing te komen, daarvoor was de medewerking van de Verzekeraar nodig.
- De stelling dat de Adviseur vergeten is het bedrag van EUR 7.000 mee te nemen in het aanvraag- en adviestraject is niet correct. De Adviseur heeft gehandeld op basis van de beschikbare informatie. Pas nadat het hypotheektraject was afgerond, is deze informatie bekend geworden. Toen kon er niets meer aan veranderd worden.
- De Adviseur stelt dat een eenmalige storting van EUR 35.000 steeds het uitgangspunt is geweest en dat dit ook is verwerkt in de aanvraag bij de Verzekeraar. Volgens de Adviseur is "achteraf gezien" gebleken dat daarin "fouten" staan. De Adviseur stelt dat hij dit heeft "aangekaart bij Reaal" en dat hij "in de veronderstelling [was] dat de foutieve uitgangspunten op dat moment hersteld waren".

4. Ter zitting

4.1 Ter zitting is vastgesteld dat het zwaartepunt van de klacht van Consument ligt bij de inhoud van de offerte en de informatievoorziening daarover door de Adviseur. Consument benadrukt daarbij dat hij gedacht te hebben getekend voor het een, terwijl hij het ander kreeg.

In mindere mate zijn de klacht over de communicatie door de Adviseur en de klacht over het probleem met het bouwdepot voor Consument van belang. Te meer ook nu deze klachtonderdelen in de visie van Consument vooral te wijten zijn aan de Verzekeraar.

4.2 Met inachtneming van het feit dat de Commissie de klacht tegen de Verzekeraar heeft afgewezen, laat Consument weten inmiddels (na advies van een derde) een aanvullende storting in de verzekering te hebben gedaan, conform het aanbod van de Verzekeraar.

4.3 De Adviseur heeft ter zitting (nog eens) benadrukt dat (ten minste) een deel van het probleem ligt bij de Verzekeraar. Desalniettemin erkent de Adviseur dat hij de offerte had moeten controleren en eventuele onjuistheden daarin had moeten constateren.

4.4 Consument stelt dat hij EUR 4.000 voor het advies van de Adviseur heeft betaald en vordert ter zitting dat de Adviseur dit bedrag volledig aan hem retourneert.

4.5 Partijen zijn er ter zitting niet in geslaagd tot een vergelijk te komen.

5. Beoordeling

5.1 Consument klaagt dat de Adviseur hem niet juist heeft geadviseerd, althans niet juist heeft geïnformeerd over de inhoud van de offerte van de Verzekeraar. De Commissie dient te beoordelen of Consument terecht klaagt en welke consequenties daaraan moeten worden verbonden. De Commissie baseert zich daarbij op de inhoud van de wet en rechtspraak over dit onderwerp.

5.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). 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 assurantietussenpersoon mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1).

Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon 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.

Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon 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 de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

5.3 In het licht van het voorgaande mocht van de Adviseur, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, verwacht worden dat hij de offerte van de Verzekeraar zou controleren en bespreken met Consument. De Adviseur had dan op dat moment eventueel kunnen constateren dat de inhoud daarvan niet strookte met de bedoelingen en wensen van Consument. Door dit na te laten is de Adviseur tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument.

5.4 Nu vast staat dat de Adviseur in de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument is tekortgeschoten, dient te worden vastgesteld wat de consequenties daarvan zijn. Consument beschouwt hetgeen hij thans méér dient te betalen dan hij had verwacht als schade. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de teleurstelling van Consument, volgt de Commissie Consument niet in dit standpunt. Indien de Adviseur Consument correct zou hebben geïnformeerd en geadviseerd, zou Consument immers hetzelfde hebben moeten betalen. Gesteld noch gebleken is immers dat Consument voor een andere, goedkopere constructie zou hebben gekozen.

5.5 Het voorgaande laat evenwel onverlet dat de Adviseur zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument niet naar behoren heeft uitgevoerd. In het licht hiervan acht de Commissie het gerechtvaardigd dat de Adviseur een deel van zijn adviesvergoeding, aan Consument retourneert.

Het retourneren van de volledige adviesvergoeding, zoals door Consument gevorderd, acht de Commissie niet redelijk nu tussen partijen niet ter discussie staat dat de Adviseur ten behoeve van Consument werkzaamheden heeft uitgevoerd en ook dat de Adviseur – op het moment dat geconstateerd werd dat de inhoud van de offerte niet strookte met hetgeen Consument aanvankelijk dacht – inspanningen heeft verricht om tot een oplossing te komen, tezamen met de Verzekeraar. Alle feiten en omstandigheden in ogenschouw nemend acht de Commissie het billijk dat de Adviseur de helft van de in rekening gebrachte adviseursbeloning (derhalve € 2000,-, inclusief eventuele BTW) terugbetaalt aan Consument.

5.6 De conclusie is dat de klacht van Consument gegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

6. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.000, inclusief eventuele BTW.

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.