Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-150 d.d. 19 mei 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van advies over het omzetten van haar beleggingshypotheek tot de tussenpersoon gewend. De tussenpersoon heeft een advies uitgebracht, dat inhoudt dat de beleggingshypotheek wordt omgezet in een spaarhypotheek, waarbij de waarde van de beleggingsverzekeringen wordt ingebracht in de af te sluiten spaarverzekeringen. Consument heeft dit advies opgevolgd. Nadat de opbrengst van de beleggingsverzekeringen is ingebracht in de nieuwe verzekeringen blijkt de maandpremie van nieuwe verzekeringen aanzienlijk hoger dan door de tussenpersoon berekend. Consument heeft zich hierover bij de tussenpersoon beklaagd. De tussenpersoon heeft erkend dat zij bij de berekening van de premie een fout heeft gemaakt. Partijen zijn verdeeld over de hoogte van door Consument geleden schade.
De Commissie oordeelt naar billijkheid dat de tussenpersoon een gedeelte van de door Consument gestelde schade dient te vergoeden. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

De Hypotheker Den Helder V.O.F., gevestigd te Den Helder, hierna te noemen Aangeslotene, in deze vertegenwoordigd door De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam.

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 9 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 november 2014 en zijn aldaar verschenen.

Ter zitting is afgesproken dat partijen nader zouden bezien of een passende oplossing mogelijk is. Uit de brief van Aangeslotene d.d. 7 januari 2015 en de reactie daarop van Consument d.d. 13 januari 2015 blijkt dat geen schikking tot stand gekomen is.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Eind 2012 hebben Consument en haar echtgenoot zich voor advies over het omzetten en/of oversluiten van hun bestaande beleggingshypotheek tot Aangeslotene gewend. Aangeslotene heeft haar advies in een persoonlijk financieel plan (hierna: het adviesrapport) van 22 november 2012 vastgelegd. Het door Aangeslotene gegeven advies houdt – kort gezegd – in:
- de bestaande beleggingshypotheek wordt afgelost en er wordt een nieuwe hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 214.322,- afgesloten, waarvan € 22.382,- aflossingsvrij. De overige € 191.940,- zullen worden afgelost middels een tweetal spaarverzekeringen: een spaarverzekering voor een bedrag van € 60.807,- met een looptijd van 17 jaar en een spaarverzekering voor een bedrag van € 131.133,- met een looptijd van 21 jaar;
- de bestaande beleggingsverzekeringen worden beëindigd en de opbrengst wordt ingebracht in de nieuwe spaarverzekeringen; en
- de premie voor de beide spaarverzekeringen bedraagt na de inbreng van de bestaande beleggingsverzekeringen in totaal € 135,07 per maand.

3.2. Consument heeft het door Aangeslotene gegeven advies opgevolgd en een nieuwe hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 214.322,-, alsmede twee spaarverzekeringen afgesloten. De hypotheekakte is op 28 december 2012 gepasseerd. Voor de dienstverlening van Aangeslotene heeft Consument een bedrag van € 3.200,- voldaan.

3.3. Omdat de waarde van de beleggingsverzekeringen moest worden ingebracht in de nieuwe spaarverzekeringen, zijn de beleggingsverzekeringen afgekocht. Na het storten van de waarde van de beleggingsverzekeringen in de nieuwe spaarverzekeringen, heeft de nieuwe verzekeraar in april 2013 aan Consument medegedeeld dat de premie voor de spaarverzekeringen in totaal € 397,54 per maand gaat bedragen. Consument heeft zich vervolgens bij Aangeslotene beklaagd, omdat volgens het adviesrapport de totale maandpremie € 135,16 zou bedragen; in werkelijkheid bedraagt de premie € 397,54. Aangeslotene heeft erkend dat zij een onjuiste premieberekening heeft gemaakt. Aangeslotene heeft Consument een compensatie voor de gemaakte fout aangeboden

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade als gevolg van het onjuiste advies van Aangeslotene. Consument begroot deze schade per datum van het indienen van haar klacht bij de Commissie op € 21.982,66, bestaande uit:

- verschil in verzekeringspremie van 1-1-2013 t/m 30-4-2014 (maandelijks oplopend met € 262,38) € 4.198,08
- verhoging eigen woningschuld van € 208.537,- naar € 214.322,- € 5.785,00
- verhoging beleggingspolis Avero Achmea wanneer niet afgekocht € 3.293,79
- verhoging beleggingspolis Zwitserleven wanneer niet afgekocht € 2.487,68
- kosten NHG € 1.500,25
- notariële kosten € 310,00
- kadastrale kosten € 166,00
- kosten telefonische overboeking € 16,00
- taxatie € 399,00
- BTW kosten hypotheekstelling € 76,86
- factuur advieskosten Hypotheker € 3.200,00
- kosten advocaat € 500,00
- klachtgeld Geschillencommissie Kifid € 50,00

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat er sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan voert Consument aan dat Aangeslotene de hoogte van de premie voor de nieuwe spaarverzekeringen onjuist heeft berekend en haar daarmee onjuist heeft geïnformeerd. Als Consument geweten had dat de premie € 397,54 zou gaan bedragen, had zij haar bestaande geldlening niet gewijzigd.

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. De Commissie stelt voorop dat Aangeslotene heeft erkend dat zij niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon had mogen worden verwacht, nu zij een fout heeft gemaakt bij de berekening van de door Consument te betalen verzekeringspremies voor de nieuw af te sluiten spaarverzekeringen. Als gevolg hiervan heeft Consument schade geleden.

5.2. Ten aanzien van de door Consument gevorderde schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene, oordeelt de Commissie als volgt.

5.3. De Commissie overweegt dat Consument aannemelijk heeft gemaakt dat zij, zo zij de juiste premie geweten had, de offerte van Aangeslotene niet geaccepteerd had maar de toen bestaande hypothecaire geldlening had laten doorlopen. Dan ligt het voor de hand dat de oude toestand hersteld dient te worden. Aangeslotene berekent de aan dat herstel verbonden kosten op € 13.100,-, waartegen Consument geen verweer heeft gevoerd. De complicatie die zich voordoet, is dat op grond van fiscale wetgeving die oude toestand niet hersteld kan worden, nu de wetgeving met name betreffende aflossingsvrije leningen per 1 januari 2013 gewijzigd is.

5.4. De Commissie overweegt voorts dat de huidige hypothecaire geldlening en de daaraan verbonden premiebetalingen Consument de zekerheid bieden, zoals door haar beoogd, om op de einddatum een groot deel van de geldlening te kunnen aflossen. Die zekerheid had zij bij de oude geldlening niet, doch zij acht kennelijk de prijs van die zekerheid te hoog nu zij weet dat zij € 397,43 aan premie moet betalen, terwijl zij een premie van € 135,16 wel acceptabel had gevonden.

5.5. De Commissie overweegt ook dat de schade van Consument gesteld zou moeten worden op de kosten van de huidige geldlening (inclusief premies) minus de kosten van de oude geldlening, waarbij een kansberekening gemaakt zou moeten worden van de eindwaarde van de beleggingen van de oude beleggingshypotheek. Die berekening valt niet of nauwelijks te maken, en zeker niet thans nu betreffende de oude geldlening geen gegevens verstrekt zijn. De Commissie komt daarom tot een schadevergoeding naar redelijkheid en billijkheid vast te stellen. Zij zoekt daartoe aansluiting bij de kosten die Aangeslotene zou hebben moeten maken als een herstel in de oude toestand realiseerbaar was geweest. Dat leidt ertoe dat aan Consument een vergoeding van € 13.100,- toegekend wordt.

5.6. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie bepaalt dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van dit bindend advies aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 13.100,- dient te betalen alsmede € 50,-, zijnde de eigen bijdrage voor het in behandeling nemen van de klacht door de Commissie. Al het meer of anders gevorderde 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: www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan