Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-257 d.d. 19 augustus 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben zich in het kader van de financiering van een woning tot de tussenpersoon gewend. Consumenten hadden toen ieder reeds een levensverzekering en willen deze graag voortzetten in box 3. De tussenpersoon heeft een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een financier. Vlak voor de geplande overdrachtsdatum heeft de financier gemeld dat een van de levensverzekeringen niet in box 3 kan worden voortgezet, maar moet worden omgezet in een kapitaalverzekering eigen woning en daarmee valt deze verzekering in box 1. Consumenten zijn, onder druk van de overdrachtsdatum, hiermee akkoord gegaan. Consumenten stellen bij de Commissie dat de tussenpersoon hen onjuist heeft geadviseerd over de voortzetting van de levensverzekering. De Commissie is van oordeel dat er geen sprake is van schade. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

Consument A en Consument B, hierna gezamenlijk ook te noemen: Consumenten;

tegen

E. Struik, handelend onder de naam SFD Hypotheekadvies, gevestigd te Den Haag, 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 Consumenten van 12 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- 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.

Hiernaast heeft de Commissie vastgesteld dat de aansluiting van Aangeslotene bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening per 30 oktober 2012 is beëindigd en dat Aangeslotene op grond van artikel 47 van het reglement van de Commissie in de onderhavige procedure is betrokken.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In het najaar van 2010 heeft Aangeslotene Consumenten geadviseerd en heeft hij bemiddeld bij het verkrijgen van een offerte voor een hypothecaire geldlening bij een financiervoor de aankoop van een woning. Consumenten hadden op dat moment ieder een lopende levensverzekering. Consumenten wilden deze verzekeringen in het fiscaal gunstige regime van box 3 voortzetten.

3.2. Per e-mailbericht van 29 oktober 2010 heeft Aangeslotene Consumenten geïnformeerd over de verschillende financieringsmogelijkheden. Diezelfde dag hebben Consumenten aangegeven dat de financieringsmogelijkheden bij de financier hen het meest aanspreekt. Ook op 29 oktober 2010 heeft Aangeslotene gesproken met de account manager bij de financier. Deze heeft aangegeven dat een geruisloze voorzetting van de levensverzekeringen mogelijk was.

3.3. Op 9 december 2010 heeft de financier een aanvraagformulier voor een X-groeiverzekering' verstrekt. Op het aanvraagformulier van Consument A zijn handmatig verbeteringen en aanvullingen aangebracht.

3.4. Op 8 februari 2011 heeft Aangeslotene aan Consumenten bericht dat de financier te kennen heeft gegeven dat de levensverzekering van Consument A niet geruisloos kon worden voortgezet in box 3. De levensverzekering van Consument B kon geruisloos worden voortgezet in box 3.

3.5. Om geplande overdracht van de aangekochte woning (9 februari 2011) niet verder in gevaar te brengen, zijn Consumenten ermee akkoord gegaan dat de levensverzekering van Consument A werd voortgezet in een X-groei met de aantekening 'Kapitaalverzekering Eigen Woning', waardoor deze in box 1 valt. Op 11 februari 2011 is de hypotheekakte gepasseerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade van in totaal € 20.928,70. Deze schade bestaat uit:

(i) het financiële nadeel (de rentederving) ad € 16.573,- dat Consumenten lijden als gevolg van de nieuwe polis ten opzichte van de gewenste (fiscaal geruisloze) voortzetting van de oude polis van Consument A; en

(ii) ten onrechte door Consumenten aan Aangeslotene betaalde provisie ad € 4.355,70.

4.2. Aan deze vordering leggen Consumenten – kort gezegd – ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. In het kader hiervan voeren Consumenten onder andere het volgende aan:
- Aangeslotene heeft Consumenten onjuist geadviseerd over de geruisloze fiscale voortzetting in box 3 van de levensverzekering van Consument A in de spaarhypotheek/spaargroeiverzekering bij de financier. Als gevolg hiervan moesten Consumenten vlak voor de overdrachtsdatum instemmen met een geldlening en daaraan gekoppelde verzekering onder voorwaarden die fiscaal ongunstiger zijn. De nieuwe verzekering van Consument A moet worden aangewend voor de aflossing van de geldlening en het eindkapitaal is daarmee niet meer vrij beschikbaar voor Consumenten zoals dat het geval zou zijn in het fiscale regime van box 3;
- Aangeslotene is nalatig geweest in het bewaken van de voortgang van de beoordeling van de financieringsaanvraag door de financier, waardoor de overdrachtsdatum en de afspraken met meerdere dienstverleners door Consumenten moesten worden uitgesteld; en
- Aangeslotene is meerdere beloftes en toezeggingen niet nagekomen.

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

5. Beoordeling

Beroep op niet-ontvankelijkheid

5.1. Aangeslotene stelt zich primair op het standpunt dat Consumenten niet-ontvankelijk zijn wegens overschrijding van de driemaandentermijn van artikel 29.1 van het reglement van de Commissie. Aangeslotene wijst erop dat het oordeel van de Ombudsman op 16 mei 2012 aan Consumenten is verzonden, terwijl het klachtformulier van Consumenten pas op 31 augustus 2012 is ondertekend.

5.2. Artikel 29.1 van het reglement luidt als volgt:
De Consument dient zijn Klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen binnen drie maanden na de dagtekening van het oordeel van de Ombudsman of, indien dit later is, binnen drie maanden na kennisneming van de weigering van de Aangeslotene om het oordeel van de Ombudsman te volgen.

5.3. Consumenten hebben bestreden dat hun verzoek tot geschilbeslechting na afloop van de termijn is ingediend; het verzoek tot geschilbeslechting is gedaan bij brief van 12 augustus 2012; het klachtformulier hebben zij pas nadien ingestuurd.

5.4. Uit het dossier van de Commissie blijkt dat Consumenten bij brief van 12 augustus 2012 hun klacht tegen Aangeslotene aan de Commissie hebben voorgelegd. Uit de administratie van de Geschillencommissie blijkt dat deze brief op 14 augustus 2012 is ingescand in het digitale dossier. Naar oordeel van de Commissie hebben Consumenten hun klacht daarmee binnen drie maanden na dagtekening van de Ombudsman aan de Commissie voorgelegd. Dat betekent dat de termijn van drie maanden niet is overschreden en dat de Commissie de klacht van Consumenten in behandeling kan nemen.

Inhoudelijke beoordeling

5.5. Consumenten vorderen vergoeding van het financiële nadeel (de rentederving) ad € 16.573,- dat zij lijden als gevolg van de nieuwe polis ten opzichte van de gewenste (fiscaal geruisloze) voortzetting van de oude polis van Consument A.

5.6. De Commissie is van oordeel dat Consumenten onvoldoende hebben aangetoond dat er sprake is van vermogensrechtelijke schade als gevolg van het feit dat de levensverzekering van Consument A is voortgezet als een 'Kapitaalverzekering Eigen Woning'. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consumenten het verdwijnen van de keuzevrijheid ten aanzien van de uitkering van de levensverzekering van Consument A als een nadeel ervaren, is daarmee echter nog niet gezegd dat er dan ook sprake is van vermogensrechtelijke schade voor Consumenten. De uitkering van de verzekering aan het eind van de looptijd dient immers nu aangewend te worden voor aflossing van de hypothecaire geldlening. Zo de verzekering voortgezet zou zijn in box 3 hadden Consumenten de geldlening uit andere gelden moeten aflossen en hadden zij de uitkering ter vrije beschikking gehad. Vermogensrechtelijk leidt dat niet tot nadeel, zodat niet in te zien valt dat er schade geleden is.

5.7. Nu naar het oordeel van de Commissie niet is gebleken dat Consumenten schade hebben geleden, kan in het midden blijven of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan zijde van Aangeslotene. De Commissie merkt hierbij op dat de communicatie tussen partijen verre van vlekkeloos is verlopen; Aangeslotene erkent dat.

5.8. Daarnaast vorderen Consumenten vergoeding van de door hen aan Aangeslotene betaalde provisie ad € 4.355,70. De Commissie is van oordeel een vordering tot terugbetaling van de provisie enkel mogelijk is bij ontbinding van de overeenkomst van opdracht. Het is de Commissie niet gebleken dat Consumenten ontbinding van deze overeenkomst vorderen. Noch in de stukken noch in het ter zitting betoogde zijn daartoe voldoende aanknopingspunten te onderkennen.

5.9. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consumenten 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.