Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-263 d.d. 29 augustus 2013
(prof.mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Bij het afsluiten van een tweede hypothecaire geldlening adviseert Aangeslotene Consument om tevens een tweede verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en werkloosheid te sluiten door middel van een meegefinancierde koopsompolis. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene de noodzakelijkheid voor deze verzekering niet onderbouwd en was het, gelet op de inhoud van het advies, voor Consument onvoldoende duidelijk dat het bedrag van € 5.000,- bestemd was voor de financiering van deze verzekering. Voorts overweegt de Commissie dat in het geval de tweede verzekering niet was afgesloten, Consument ruimte zou hebben gehad voor € 5.000,- extra financiering. In plaats daarvan heeft Consument een doorlopend krediet van € 5.000,- moeten afsluiten. Er is sprake van een tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene en de door Consument geleden schade, welke bestaat uit de door Consument aan Aangeslotene betaalde afsluitprovisie en renteschade, dient door Aangeslotene vergoed te worden.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Van Dijk Verzekeringen Sliedrecht B.V., gevestigd te Sliedrecht, 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 met bijlagen, ontvangen op 26 oktober 2012;
- de aanvulling op de klacht van Consument van 27 november 2012;
- 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 14 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
In verband met het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening heeft er in 2000 tussen Consument en Aangeslotene een adviesgesprek plaatsgevonden. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument zijn oude geldlening afgelost en via bemiddeling van Aangeslotene een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten.
Daarnaast heeft Consument op advies van Aangeslotene een arbeidsongeschiktheidverzekering afgesloten. De premie voor deze verzekering is voldaan door middel van een koopsompolis van *ƒ* 9.076,80. Het bedrag voor deze koopsompolis is meegefinancierd in de hypothecaire geldlening.
In verband met een verbouwing van het woonhuis van Consument heeft Consument zich in 2005 opnieuw tot Aangeslotene gewend voor advies. Consument heeft via bemiddeling van Aangeslotene een tweede hypothecaire geldlening afgesloten met een hoofdsom van € 21.500,-. Op advies van Aangeslotene heeft Consument opnieuw een arbeidsongeschiktheid- en werkloosheidverzekering afgesloten (hierna: 'tweede verzekering'). De premie voor deze verzekering is voldaan door middel van een koopsompolis van € 5.000,-. Het bedrag voor deze koopsompolis is meegefinancierd in de hypothecaire geldlening.
In het door Aangeslotene verstrekte advies voor de tweede hypothecaire geldlening is onder andere het volgende opgenomen:

> "(…) In uw situatie adviseren wij u een hypotheek van € 21.500,-. U zult hierdoor een bedrag van € 5.000,- beschikbaar krijgen om creatief in de financieringsopzet te betrekken. (…)"

Vervolgens heeft Consument in december 2005 via bemiddeling van Aangeslotene een doorlopend krediet van € 5.000,- afgesloten.

De vordering en grondslagen

Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene. Consument begroot zijn schade op een bedrag € 5.000,-, zijnde het meegefinancierde bedrag van de tweede koopsompolis.
Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Aangeslotene heeft haar zorgplicht jegens Consument niet in acht genomen door Consument een tweede hypothecaire geldlening te adviseren voor een bedrag van € 21.500,-
Voor de verbouwingswerkzaamheden aan het woonhuis wilde Consument een hypothecaire geldlening voor een bedrag van slechts € 15.000,- hebben.
Aangeslotene heeft misbruik gemaakt van de onwetendheid van Consument doordat zij bij de tweede hypothecaire geldlening opnieuw een arbeidsongeschiktheid- en werkloosheidverzekering heeft geadviseerd. Deze verzekering was niet noodzakelijk en hierom had Consument ook niet gevraagd. De koopsompolis voor deze verzekering had niet meegefinancierd mogen worden.

Aangeslotene had het doorlopend krediet van € 5.000,- niet aan Consument mogen adviseren.
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

Beoordeling

Alvorens de Commissie ingaat op de vordering van Consument, zal zij eerst het formele verweer van Aangeslotene beoordelen. Aangeslotene stelt dat Consument op grond van artikel 6:89 BW niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd. Uit het vragenformulier dat Consument heeft ingevuld en aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft gestuurd, blijkt dat Consument in januari 2010 bekend is geworden met zijn klacht. Consument heeft echter niet eerder dan op 16 februari 2011 bij Aangeslotene een klacht ingediend. Als gevolg hiervan stelt Aangeslotene in haar belangen te zijn geschaad.
Het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW zal conform de overwegingen van het arrest van de Hoge Raad van 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, worden beoordeeld. Bij deze beoordeling is onder andere van belang of Aangeslotene nadeel heeft geleden door het tijdsverloop tussen het moment van ontdekking van de tekortkoming door Consument en het moment waarop Consument zijn klacht bij Aangeslotene heeft ingediend. Aangeslotene heeft weliswaar gesteld dat zij als gevolg van het tijdsverloop in haar belangen is geschaad, maar heeft deze stelling niet nader onderbouwd. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene nadeel heeft geleden door dit tijdsverloop. Dit brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 BW wordt afgewezen en de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk zal behandelen.
Mede gelet op diens tijdens de mondelinge behandeling gegeven toelichting berust de klacht van Consument in belangrijke mate op de stelling dat Aangeslotene in 2005 geen verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en werkloosheid door middel van een meegefinancierde koopsompolis had mogen adviseren, aangezien deze verzekering niet noodzakelijk was. Consument wilde ten behoeve van een verbouwing van zijn woning een tweede hypothecaire geldlening van € 15.000,-. Als gevolg van de door Aangeslotene geadviseerde verzekering bedroeg de hoofdsom van de hypothecaire geldlening geen € 15.000,-, maar € 21.500,-. Aangeslotene stelt dat op basis van de inkomenssituatie van Consument de door haar geadviseerde verzekering noodzakelijk was. Het voldoen van de premie door middel van een meegefinancierde koopsompolis zou voor Consument voordeliger zijn dan wanneer Consument had gekozen voor een verzekering op basis van maandpremie.
De stelling van Aangeslotene dat de tweede verzekering noodzakelijk was, gelet op de inkomenssituatie van Consument, wordt naar het oordeel van de Commissie door Aangeslotene niet onderbouwd. Deze noodzakelijkheid blijkt niet uit de stukken van het dossier en is tijdens de mondelinge behandeling door Aangeslotene onvoldoende toegelicht. De Commissie stelt vast dat in het door Aangeslotene aan Consument verstrekte advies van 29 maart 2005 voor de tweede hypothecaire geldlening is opgenomen dat 'Consument een bedrag van € 5.000,- beschikbaar zal krijgen om creatief in de financieringsopzet te betrekken'. Gelet op de inhoud van het advies acht de Commissie het voor Consument onvoldoende duidelijk dat dit bedrag van € 5.000,- bestemd was voor de financiering van de

verzekering tegen arbeidsongeschiktheid en werkloosheid. Hierbij overweegt de Commissie dat Consument niet zelf om deze verzekering had gevraagd. Het voorgaande brengt mee dat het door Aangeslotene in 2005 verstrekte advies naar het oordeel van de Commissie onzorgvuldig was.
Voorts overweegt de Commissie dat in het geval de tweede verzekering niet was afgesloten, Consument ruimte zou hebben gehad voor € 5.000,- extra financiering. In plaats daarvan heeft Consument een doorlopend krediet van € 5.000,- moeten afsluiten om de verbouwingswerkzaamheden af te kunnen ronden. Gevolg hiervan is dat Consument geconfronteerd wordt met een hogere rentelast dan wanneer hij het bedrag van € 5.000,- van de tweede hypothecaire geldlening had kunnen gebruiken voor de financiering van de afronding van de verbouwingswerkzaamheden.
Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene jegens Consument en dat de door Consument geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt. Deze schade bestaat uit de door Consument betaalde afsluitprovisie voor de tweede verzekering en de onder 5.5. vermelde renteschade. De Commissie stelt het door Aangeslotene te vergoeden bedrag naar redelijkheid en billijkheid vast op € 5.000,-.
Nu Consument in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.000,-. Ook moet Aangeslotene Consument vergoeden diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.