KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-152
d.d. 11 mei 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.P. Luitingh, lid, met mevrouw mr. M. Nijland als secretaris)

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat sprake is geweest van een deugdelijk advies: Aangeslotene heeft tijdens de adviesgesprekken met Consument een analyse gemaakt van de verschillende mogelijkheden ter verhoging van de hypothecaire geldlening van Consument. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument op basis van deze informatie een wel-overwogen keuze gemaakt om de hypothecaire geldlening over te sluiten en de bestaande levensverzekering om te zetten in een gemengde verzekering met winstdeling. Aangeslotene heeft deze keuze vervolgens op een juiste wijze doorgegeven aan de verzekeraar. Omdat er geen sprake is geweest van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Aangeslotene wijst de Commissie de vordering af.

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;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting overgelegde pleitnota van Consument; en
- de door Aangeslotene ter zitting overgelegde fax van 17 maart 1999.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Voorts stelt de Commissie vast dat een Commissielid wegens overmacht niet in staat is geweest te verschijnen. Partijen hebben ter zitting verklaard geen bezwaar te hebben tegen een behandeling van de zaak door de twee overige Commissieleden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In 1994 heeft Consument een hypothecaire geldlening bij een geldverstrekker afgesloten. Aan deze lening was een spaarhypotheekverzekering gekoppeld, waarbij de rentevergoeding afhing van de geldende hypotheekrente.

2.2. In 1999 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend, omdat hij advies wilde over een mogelijke verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening. Tijdens de adviesgesprekken heeft Aangeslotene aan de hand van berekeningen twee opties aan Consument voorgehouden. In de eerste optie werd de bestaande spaarhypotheek verhoogd. In de tweede optie zou de bestaande hypothecaire geldlening volledig worden afgelost en zou bij een andere geldverstrekker een nieuwe lening afgesloten worden. Consument heeft toen, onder meer vanwege de lagere maandlasten, voor de tweede optie gekozen. Op 6 mei 1999 is de hypothecaire geldlening overgesloten.

2.3. Gelet op de gezondheidstoestand van Consument heeft Aangeslotene geadviseerd om de bestaande spaarhypotheekverzekering voort te zetten zonder hypotheek. Artikel 7 van het clausuleblad bepaalt hiertoe – voor zover relevant– het volgende:

"a.Verzekeringen tegen verhoogde rekenrente. Voor de spaarhypotheek, de lijfrentehypotheek en de doorlopende hypotheek geldt na verkoop van de woning het volgende: - gedurende de eerste 6 maanden blijft de rekenrente ongewijzigd; - na 6 maanden wordt de rekenrente met 1% verlaagd; - na 12 maanden wordt de verzekering omgezet naar een gemengde verzekering."

Dit betekende dat de spaarhypotheekverzekering bij vervroegde aflossing zou worden omgezet in een gemengde verzekering met winstdeling.

2.4. Omdat Aangeslotene als franchisenemer verbonden was aan een grote franchise-organisatie was de bemiddelingsovereenkomst tussen Consument en de franchise-gever van Aangeslotene tot stand gekomen. Het portefeuillerecht lag bij de franchise-gever. Consument heeft toen een machtiging aan Aangeslotene afgegeven, zodat laatstgenoemde zelfstandig informatie bij de verzekeraar mocht opvragen.

2.5. Tijdens de onder punt 2.2. genoemde adviesgesprekken heeft Aangeslotene aan de hand van berekeningen, de spaarhypotheekverzekering en de gemengde verzekering met winstdeling met elkaar vergeleken. Het voornaamste verschil was dat bij de gemengde verzekering met winstdeling bij gelijkblijvende premie de hypothecaire geldlening op einddatum niet volledig afgelost kan worden, maar dat de totale maandlasten daarentegen lager zouden worden.

2.6. Op 7 mei 1999 heeft de verzekeraar een ingevuld en door Consument ondertekend formulier ontvangen waarin is aangekruist:

"Hiermede verzoek ik [X] te Leeuwarden de levensverzekering onder polisnummer 271951□ voort te zetten zonder hypotheek."

De andere keuzemogelijkheden op het formulier waren:

"(…)□ voort te zetten met een nieuwe hypotheek onder nummer…" en
"(…)□ af te kopen volgens hieronder aangegeven wijze (…).".

2.7. In 2003 heeft de verzekeraar ontdekt dat de spaarhypotheekverzekering vanaf 6 mei 1999 ongewijzigd was voortgezet. De verzekering kon echter niet zelfstandig worden voortgezet, omdat de hypothecaire geldlening was afgelost, zodat het recht op de aan de rente van de hypothecaire geldlening gekoppelde rentevergoeding was vervallen en daarmee ook de spaarconstructie. Daarom heeft de verzekeraar geheel zelfstandig de verzekering omgezet naar een beleggingsverzekering uit zijn assortiment.

2.8. In 2008 heeft Consument ontdekt dat de verzekeraar de spaarhypotheekverzekering in een beleggingsverzekering had omgezet in plaats van in de indertijd geoffreerde gemengde verzekering met winstdeling. Na onderling overleg zijn de levensverzekeraar en Consument in maart 2010 overeengekomen dat de spaarhypotheekverzekering met terugwerkende kracht vanaf 14 oktober 2003 zou worden omgezet in een kapitaalverzekering. Omdat het premiebedrag hoger was, heeft Consument zelf het tekort ingelegd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 9.651,67. Dit bedrag is opgebouwd uit de volgende schadeposten:
- het door hem geleden nadeel van € 4.826,86, zoals blijkt uit het overgelegde expertiserapport;
- kosten expert ad € 974,61; en
- een vergoeding voor de geleverde inspanningen van Consument in het kader van deze procedure. Dit wordt door hem begroot op een bedrag van € 3.850,20.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht en haar verbintenissen uit de bemiddelingsovereenkomst. Zij stelt dat het advies om de bestaande hypothecaire geldlening los te koppelen van de spaarhypotheekverzekering niet passend was; Consument wilde immers zekerheid dat de hypothecaire geldlening op einddatum afgelost zou kunnen worden, terwijl een gemengde verzekering met winstdeling geen gegarandeerd eindkapitaal oplevert. Daarnaast had Aangeslotene de conversie van de verzekering behoren te bewaken.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Vaststaat dat Consument in 1999 op grond van adviesgesprekken met Aangeslotene de keuze heeft gemaakt om de bestaande hypothecaire geldlening volledig af te lossen en elders opnieuw een lening af te sluiten. Vaststaat ook dat in verband met de gezondheidstoestand van Consument is besloten om de aan de oorspronkelijke hypothecaire geldlening gekoppelde spaarhypotheekverzekering om te zetten in een gemengde verzekering met winstdeling (overeenkomstig artikel 7a van het toepasselijke clausuleblad hypotheekoffertes) en dus niet is gekozen voor het afsluiten van een nieuwe verzekering.

4.2. Consument stelt zich op het standpunt dat Aangeslotene een ondeugdelijk advies heeft verstrekt. De Commissie overweegt dat op basis van het beschikbare dossier en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen kan worden vastgesteld dat Aangeslotene aan Consument, gegeven diens voornemen een hogere lening te verkrijgen, een analyse heeft gepresenteerd van een aantal mogelijkheden om deze wens te realiseren. Ter zitting heeft Consument erkend dat de verschillende opties uitvoerig met hem zijn besproken, waarna hij de keuze heeft gemaakt voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening en het omzetten van de bestaande verzekering. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke objectieve analyse de verantwoordelijkheid voor de gevolgen van de gemaakte keuze bij Consument laat en dat – nu niet gebleken is dat Consument onjuist of onvolledig is geïnformeerd – van een ondeugdelijk advies niet is gebleken.

4.3. Voorts overweegt de Commissie het volgende. Bij fax van 5 maart 1999 heeft Aangeslotene de verzekeraar op de hoogte gesteld van bedoelde keuze van Consument. Bij fax van 17 maart 1999 heeft de verzekeraar bevestigd dat deze mogelijkheid open stond en heeft hij de gevolgen van de keuze kort beschreven. Vervolgens heeft Aangeslotene op 5 mei 1999 via het daartoe bestemde formulier de opdracht gegeven tot het voortzetten van de verzekering zonder hypotheek. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de juiste mogelijkheid heeft aangekruist

in het formulier, hetgeen niet door Consument is betwist. Dat de verzekeraar vervolgens een onjuiste uitvoering aan de opdracht heeft gegeven kan niet aan Aangeslotene worden tegengeworpen. Het is de Commissie dan ook niet gebleken dat Aangeslotene op dit punt is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument.

4.4. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Aangeslotene de juiste uitvoering van de gegeven opdracht had dienen te bewaken, treft dit naar het oordeel van de Commissie geen doel. De franchisegever (niet zijnde Aangeslotene) was de contactpersoon van de verzekeraar en bij haar lag ook het portefeuillerecht; de verzekeringspolis viel dan ook niet onder het beheer van Aangeslotene. Uit het dossier (ondertekening machtiging voor het opvragen van gegevens bij verzekeraar door Aangeslotene; vermelding van de tussenpersoon op diverse van verzekeraar afkomstige stukken) en het ter zitting verhandelde is het de Commissie gebleken dat Consument ook bekend was met deze verhouding. Toen de verzekeraar in 2003 ontdekte dat hij de conversie van de verzekering niet goed had doorgevoerd, heeft hij zich dan ook tot de franchisegever gewend. Dat laatstgenoemde zich vervolgens niet tot Consument en/of Aangeslotene heeft gewend kan niet aan Aangeslotene worden tegengeworpen. Bovendien is de Commissie van oordeel dat Consument na ontvangst van het eerste jaaroverzicht van zijn verzekering na 1999 en in elk geval in 2003 had behoren te zien dat de verzekeraar een fout had gemaakt.

4.5. De verzekeraar heeft ook erkend dat hij een fout heeft gemaakt door de opdracht van Aangeslotene niet correct uit te voeren. Hierop zijn Consument en de verzekeraar in onderhandeling met elkaar getreden en hebben zij een afspraak gemaakt over hun onderlinge verhouding ten opzichte van de schadeverdeling. Daarmee is de kwestie naar het oordeel van de Commissie afgehandeld. Als hierboven vastgesteld is Aangeslotene niet toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument en kan Consument het restant van de door hem geleden schade daarom niet meer op Aangeslotene verhalen.

4.6. Voor zover de vordering van Consument ziet op een vergoeding voor zijn geleverde inspanningen overweegt de Commissie dat dit in het algemeen niet toewijsbaar is.

4.7. De Commissie ziet dan ook geen juridische grondslag voor toewijzing van de vordering van Consument en wijst deze af.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.