Uitspraak (NB) Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-289 d.d. 17 oktober 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Adviseren en bemiddelen. Het is de Commissie onvoldoende gebleken op basis van welke gronden de tussenpersoon van mening was dat het consumptief krediet aansloot bij de wens van Consument om lagere maandlasten en minder leningen te hebben. De Commissie is van oordeel dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de tussenpersoon met betrekking tot de advisering en bemiddeling over een consumptief krediet. De vordering van Consument wordt (deels) toegewezen.

1. Procedure

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 geschillenbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

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 niet-bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 21 september 2012. Daar is Consument verschenen.
Aangeslotene heeft vlak voor de zitting bericht niet te zullen verschijnen. Aangeslotene is dan ook niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft besloten om kleiner te gaan wonen zodat hij een lagere (hypothecaire) geldlening en daarmee lagere maandlasten zou hebben. Consument heeft daarom zijn bestaande woning verkocht en op 16 oktober 2007 een koopovereenkomst voor een nieuwe (goedkopere) woning gesloten. Consument had toen reeds een hypothecaire geldlening op zijn oude woning en enkele geldleningen.

2.2. Consument heeft in verband met de aankoop van de nieuwe woning via de website van Aangeslotene een aanvraag ingediend, waarna een adviseur van Aangeslotene contact heeft opgenomen met Consument. Op 25 oktober 2007 heeft een adviseur

van Aangeslotene Consument thuis bezocht. Consument heeft te kennen gegeven dat hij lagere maandlasten wenste.

2.3. Aangeslotene heeft berekend dat op grond van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen de leencapaciteit van Consument € 206.250,- bedroeg. Aangeslotene heeft bij diverse hypotheekverstrekkers een offerteaanvraag ingediend. In december 2007 heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten bij X voor een bedrag van € 195.000,-. De offerte is door Consument op 14 december 2007 voor akkoord ondertekend; de hypotheekakte is op 14 december 2007 gepasseerd. Met de hypothecaire geldlening zijn tevens enkele consumptieve geldleningen afgelost.

2.4. Op 7 maart 2008 heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een doorlopend consumptief krediet afgesloten bij Y met een limiet van € 26.000,-. De rente bedraagt 10,6% per jaar effectief.

2.5. Ook heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een verzekeringsovereenkomst afgesloten, die uitkeert als Consument werkloos wordt. In het consumptief krediet was het bedrag voor de koopsom van deze polis opgenomen. Omdat Consument de koopsom voor de verzekering niet heeft betaald, is de polis per ingangsdatum beëindigd.

2.6. Daarnaast heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een overlijdensrisicoverzekering met vermogensopbouw afgesloten, met een verzekerd kapitaal van € 71.000,-. De maandelijkse premie bedraagt € 97,-.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem betaalde provisie alsmede een aanvullende vergoeding van € 28.080,-. De aanvullende vergoeding bestaat uit (i) een bedrag groot € 17.160,-, zijnde het renteverschil tussen de gangbare rente van een soortgelijke hypothecaire geldlening per eind 2007 (4,5%) en de rente die Consument thans betaalt (8,9%), berekend over het geleende bedrag; en (ii) een bedrag groot € 10.920,- zijnde de betaalde rente over het consumptief krediet gedurende een periode van vier jaar.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene hem onvolledig en onjuist heeft geadviseerd over de hypothecaire geldlening en de andere financiële producten. Het advies van Aangeslotene heeft niet geleid tot lagere maandlasten.

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

4. Beoordeling

4.1. Vaststaat dat Consument zich tot Aangeslotene heeft gewend in het kader van de advisering en bemiddeling inzake een hypothecaire geldlening in verband met de aankoop van een woning. Ook staat vast dat door bemiddeling van Aangeslotene voor Consument een hypothecaire geldlening en een consumptief krediet tot stand is

gekomen. Daarnaast heeft Consument door bemiddeling van Aangeslotene een werkloosheidsverzekering en een overlijdensrisicoverzekering met vermogensopbouw afgesloten. Aangezien de werkloosheidsverzekering per ingangsdatum is beëindigd, zal deze verder buiten beschouwing blijven.

4.2. Op basis van de feiten en omstandigheden die zijn verwoord in de stukken en ter zitting door Consument nader zijn toegelicht, neemt de Commissie in overweging dat Consument met de verkoop van zijn woning en de aankoop van een goedkopere woning een lastenverlaging wilde realiseren. Daarnaast wilde Consument het aantal leningen terugbrengen.

4.3. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie maakt hierbij onderscheid tussen het hypothecaire krediet, het consumptief krediet en de overlijdensrisicoverzekering.

Hypothecair geldlening

4.4. Vaststaat dat de aangevraagde en verstrekte hypothecaire geldlening bij X op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen binnen de leencapaciteit van Consument viel. Consument heeft onvoldoende aanknopingspunten aangevoerd om aan de juistheid van die berekening te twijfelen.

4.5. Door Aangeslotene is gesteld dat X de enige hypotheekverstrekker was die op basis van de BKR notering van Consument bereid was om een hypothecaire geldlening te verstrekken. Uit de schriftelijke stukken en de behandeling ter zitting is duidelijk geworden dat de financiële mogelijkheden van Consument beperkt waren, ondermeer vanwege de bestaande geldleningen en de registratie bij het BKR. De Commissie acht het aannemelijk dat er op dat moment voor Consument weinig andere concrete financieringsmogelijkheden waren dan de geldlening bij X.

4.6. Hoewel de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene Consument uitvoeriger had dienen voor te lichten over de hypothecaire geldlening en de financiële gevolgen daarvan, had het ook op de weg van Consument gelegen, indien dit niet duidelijk was, om Aangeslotene om een nadere toelichting te vragen. Door ondertekening van de offerte wordt Consument geacht kennis te hebben genomen van de inhoud en daarmee akkoord te gaan. Voor zover hij de offerte niet heeft bestudeerd, dient dit voor zijn rekening te blijven.

4.7. De Commissie is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene terzake niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht.

Consumptief krediet

4.8. De Commissie is van oordeel dat het door Aangeslotene gegeven advies inzake het consumptieve krediet niet als passend voor Consument kan worden aangemerkt.

4.9. Aangeslotene heeft gesteld dat Consument het consumptief krediet wilde vanwege de verbouwing van zijn nieuwe woning. Consument heeft ter zitting aangegeven dat hij zijn woning helemaal niet wilde verbouwen. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene de specifieke wensen van Consument omtrent het consumptief krediet heeft uitgediept. Daarnaast blijkt nergens uit de stukken dat Aangeslotene een

lastenoverzicht aan Consument heeft verstrekt of anderszins de financiële gevolgen van het consumptief krediet aan Consument heeft toegelicht. Hierdoor had Consument onvoldoende inzicht in de financiële gevolgen. Het is de Commissie dan ook onvoldoende gebleken op basis van welke gronden Aangeslotene van mening was dat het consumptief krediet aansloot bij de wens van Consument om lagere maandlasten en minder leningen te hebben. De Commissie concludeert derhalve dat het gegeven advies inzake het consumptief krediet als niet passend kan worden aangemerkt.

4.10. Door Consument niet passend te adviseren, is Aangeslotene tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te handelen. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene de daaruit voor Consument voortvloeiende schade dient te vergoeden. Die schade bestaat, naar Consument onweersproken stelt, uit de betaalde rente over het consumptief krediet gedurende een periode van vier jaar, zijnde een bedrag van € 10.920,-.

Overlijdensrisicoverzekering met vermogensopbouw

4.11. Ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering met kapitaalopbouw overweegt de Commissie als volgt. Op basis van de stukken heeft de Commissie niet kunnen vaststellen waarom de overlijdensrisicoverzekering niet had mogen worden geadviseerd door Aangeslotene. Voort wordt Consument door ondertekening van de verzekeringsovereenkomst geacht kennis te hebben genomen van de inhoud en daarmee akkoord te gaan. Voor zover hij de verzekeringsovereenkomst niet heeft bestudeerd, dient dit voor zijn rekening te blijven. Daarnaast is door Consument onvoldoende gesteld welke schade hij door het afsluiten van de overlijdensrisicoverzekering lijdt. Tegenover de premiebetaling staat immers ook vermogensopbouw.

Overig

4.12. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

4.13. Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als niet-bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 10.920,- alsmede 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.