Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-927
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen Hypotheek Visie Centrale
Datum uitspraak	: 18 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de juistheid en volledigheid van het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] gegeven advies in 2007. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat Hypotheek Visie Centrale kan worden aangesproken voor dit gegeven advies én dat dit advies onjuist en onvolledig was. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het namens Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van Hypotheek Visie Centrale;
- de reactie namens Consument op het verweerschrift, met bijlage.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor vereenvoudigde behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Hypotheek Visie [plaatsnaam] heeft Consument in 2007 geadviseerd over en voor hem bemiddeld bij de financiering van een woning en daaraan verpande verzekeringen.

2.2 Consument en zijn partner zijn in 2007 een hypothecaire geldlening van € 223.185,- met een financier overeengekomen. Daarnaast is Hypotheek Visie [plaatsnaam] als adviseur opgetreden bij het aangaan van drie verzekeringen via Onderlinge 's-Gravenhage, van welke twee in 2002 en één in 2007 zijn aangegaan. Twee verzekeringen zijn per april 2016 door Consument afgekocht.

2.3 Hypotheek Visie [plaatsnaam] is sinds 2012 geen franchisenemer meer van Hypotheek Visie Centrale.

2.4 Consument heeft zijn hypothecaire geldlening in 2015 overgesloten naar een andere financier. Hypotheek Visie [plaatsnaam] noch Hypotheek Visie Centrale is hierbij betrokken geweest.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Hypotheek Visie Centrale een bedrag van € 46.479,- aan hem vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] in 2007 gegeven advies was onjuist en ongunstig, waardoor Consument schade heeft geleden. Consument verkeerde in de veronderstelling dat in 2025 met de waarde van de polissen de helft van de hypotheeksom kon worden afgelost. Dat blijkt niet zo te zijn. Indien Consument in 2007 een spaarhypotheek was aangegaan, had hij ongeveer € 32.213,- meer aan waarde opgebouwd. Verder heeft Consument € 14.266,- aan schade geleden, omdat hij de hypothecaire geldlening in 2015 heeft moeten omzetten. Die schade bestaat uit boeterente, kosten hypotheekakte, taxatiekosten en advies- en bemiddelingskosten.

Verweer van Hypotheek Visie Centrale

3.3 Hypotheek Visie Centrale heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument ziet op de juistheid en volledigheid van het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] gegeven advies in 2007. Hypotheek Visie Centrale voert aan dat zij als franchisegever niet aansprakelijk kan worden gehouden voor een eventueel foutief door Hypotheek Visie [plaatsnaam] als franchisenemer in 2007 gegeven hypotheekadvies, Hypotheek Visie Centrale betwist dat sprake is van onjuiste advisering en beroept zich daarnaast op overschrijding van de klachttermijn (artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek) en verjaring (artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek). De Commissie ziet aanleiding de klacht eerst inhoudelijk te beoordelen, alvorens zij eventueel op de klachtplicht en verjaring ingaat.

4.2 De eerste vraag die door de Commissie dient te worden beantwoord is of in dit geval Hypotheek Visie Centrale door Consument kan worden aangesproken voor een onjuist hypotheekadvies. Om deze vraag te beantwoorden dient niet alleen duidelijkheid te worden verkregen over de omstandigheden waaronder Consument door Hypotheek Visie [plaatsnaam] is geadviseerd maar is allereerst van belang of Hypotheek Visie Centrale als rechtsopvolger van Hypotheek Visie [plaatsnaam] kan worden gezien dan wel of Hypotheek Visie Centrale en Hypotheek Visie [plaatsnaam] met elkaar te vereenzelvigen zijn. Namens Consument is ondanks herhaalde uitnodiging daartoe niets naar voren gebracht die op deze punten de vereiste duidelijkheid kunnen geven. Dat had wel op de weg van Consument gelegen, nu Hypotheek Visie Centrale betwist de juiste wederpartij te zijn in deze klachtprocedure. Namens Consument is daarom onvoldoende onder-bouwd dat Hypotheek Visie Centrale kan worden aangesproken voor het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] in 2007 gegeven advies.

4.3 De tweede vraag die in deze klachtprocedure speelt is of het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] gegeven hypotheekadvies onjuist en onvolledig was. Om deze vraag te beantwoorden dient het adviestraject te worden gereconstrueerd. De Commissie moet daarvoor inzicht krijgen in wat de financiële wensen en mogelijkheden van Consument en zijn partner waren, alsmede wat de daarop afgestemde door de Adviseur geadviseerde financiering is geweest. Ook hier geldt dat Consument, ondanks herhaaldelijk duidelijk uitgesproken verzoeken om zijn klacht nader te onderbouwen, geen stukken heeft overgelegd op basis waarvan het adviestraject kan worden gereconstrueerd. De enige documenten die door Consument zijn overgelegd zijn hypotheekoffertes, een hypotheekakte en stukken over polissen. Die documenten geven echter geen enkel inzicht in het adviestraject. De klacht is namens Consument onvoldoende onderbouwd.

4.4 Daarbij komt dat van Hypotheek Visie Centrale niet gehouden is om adviesdocumenten over te leggen, zoals namens Consument wordt gesteld. De wettelijke termijn voor het bewaren van administratieve bescheiden bedraagt slechts zeven jaar na het moment dat de gegevensdragers worden vervaardigd (artikel 2:10 leden 1 en 3 Burgerlijk Wetboek en CvB Kifid 2018-012). De bewaar-termijn van een in 2007 gedaan advies is daardoor in 2014 verlopen. Consument heeft Hypotheek Visie [plaatsnaam] en Hypotheek Visie Centrale pas sinds 2016 verzocht een volledig afschrift van zijn hypotheekdossier over te leggen. De bewaartermijn was toen al verstreken.

4.5 Concluderend is in deze klachtprocedure namens Consument onvoldoende onderbouwd dat Hypotheek Visie Centrale kan worden aangesproken voor het door Hypotheek Visie [plaatsnaam] in 2007 gegeven advies én dat dit advies onjuist en onvolledig is geweest. De klacht is daardoor ongegrond.

De Commissie komt niet meer toe aan de door Hypotheek Visie Centrale gevoerde verweren op grond van
artikel 6:89 BW en verjaring.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.