Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-151d.d. 1 april 2014
(prof.mr. E.H. Hondius, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben op advies van Aangeslotene besloten om hun bestaande hypothecaire geldleningen over te sluiten. Daarnaast hebben Consumenten op advies van Aangeslotene een betalingsbeschermingsverzekering afgesloten, waarvan de koopsom is meegefinancierd in de geldlening. Ten slotte hebben Consumenten op advies van Aangeslotene een stuk agrarische grond aangekocht. De Commissie is van oordeel dat het advies van Aangeslotene tot het sluiten van de geldlening en de verzekering alsmede het advies om een perceel agrarische grond aan te kopen niet paste bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consumenten en derhalve niet in hun belang was. De vordering van Consumenten wordt toegewezen.

Consumenten,

tegen

de besloten vennootschap Mortgage Venture B.V., gevestigd te Lelystad, 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 door Consumenten ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 4 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden. Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consumenten hebben in het verleden bij X N.V. een drietal hypothecaire geldleningen afgesloten voor een totaalbedrag van € 108.907,24. Daarnaast hebben zij een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 45.000,- afgesloten bij Y Bank N.V. en een levensverzekering bij Z N.V.
3.2. In 2008 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Consumenten en Aangeslotene. Naar aanleiding van dit adviesgesprek hebben Consumenten een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') met een hoofdsom van € 200.000,- en een rente van 5,8% per jaar afgesloten. De kosten voor het sluiten van de nieuwe geldlening bedroegen in totaal € 3.619,87.
3.3. Met deze door Consumenten afgesloten geldlening zijn de onder 3.1. genoemde hypothecaire geldleningen bij X N.V. en Y Bank N.V. afgelost. Tevens hebben Consumenten de levensverzekering bij Z N.V. afgekocht.
3.4. Daarnaast hebben Consumenten op advies van Aangeslotene een betalingsbeschermingsverzekering (hierna: 'de Verzekering') afgesloten ingaande op 20 januari 2009 ter dekking van het risico van arbeidsongeschiktheid, ziekenhuisopname en onvrijwillige werkloosheid van een van Consumenten. De einddatum van de Verzekering is 19 januari 2019. De maximale uitkeringsperiode bij arbeidsongeschiktheid is 60 maanden. De premie voor de Verzekering is voldaan door middel van een eenmalige koopsom van € 2.454,-. Het bedrag voor deze koopsom is meegefinancierd in de geldlening.
3.5. Ook hebben Consumenten op advies van Aangeslotene een stuk agrarische grond van 750 m2 gekocht voor een totaalbedrag van € 25.750,24. In de koopakte voor de grond is een garantie opgenomen dat stichting FAM de koopprijs, met behoud van de grond, terugbetaalt indien de grond na 12 jaar geen bouwbestemming heeft gekregen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen vergoeding van de door hen als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade, conform de aanbeveling van de Ombudsman van 7 juni 2013, zijnde een bedrag van € 31.410,28, te vermeerderen met een bedrag van € 124,46 per maand te rekenen vanaf 19 mei 2013.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft geen goede inventarisatie en analyse gemaakt van de financiële omstandigheden van Consumenten, waardoor het door Aangeslotene gegeven advies niet passend is.
- Aangeslotene heeft vooraf toegezegd dat de door haar geboden oplossing Consumenten lagere maandlasten zou opleveren dan Consumenten voorheen hadden. De maandlasten zijn echter juist hoger geworden.
- Aangeslotene heeft ten onrechte geadviseerd een geldlening tegen een hogere rente af te sluiten dan de bestaande geldlening en heeft geen rekening gehouden met het feit dat een deel van de hypotheekrente in de nieuwe situatie niet meer aftrekbaar was. Bovendien is er sprake van overkreditering.

- Aangeslotene heeft ten onrechte geadviseerd de bestaande levensverzekering af te kopen, daar deze naar alle waarschijnlijkheid een veel hogere opbrengst zou hebben gehad indien deze gehandhaafd zou zijn.
- De door Aangeslotene geadviseerde Verzekering was niet in het belang van Consumenten. De maximale uitkeringsperiode bij arbeidsongeschiktheid is 60 maanden, terwijl de geldlening een looptijd heeft van 30 jaar. Bovendien is de provisie bij dergelijke producten hoog.
- Het door Aangeslotene gegeven advies om een perceel agrarische grond aan te kopen was eveneens niet in het belang van Consumenten, maar enkel in het belang van Aangeslotene.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De door haar geadviseerde Verzekering biedt een zeer betaalbare bescherming tegen het arbeidsongeschiktheidsrisico. Het voldoen van de premie door middel van een meegefinancierde koopsom zou voor Consumenten voordeliger zijn dan wanneer Consumenten hadden gekozen voor een verzekering op basis van maandpremie.
- Ten aanzien van de aankoop van de grond stelt Aangeslotene dat zij gelet op de redelijk uitzichtloze situatie van Consumenten alternatieve oplossingen met hen besproken heeft. De investering in agrarische grond had als doel het opbouwen van extra vermogen voor de aflossing van de geldlening. Aangeslotene heeft hierbij benadrukt dat er altijd een risico is bij aankoop van grond. Om dat risico te ondervangen heeft Aangeslotene het initiatief genomen om een garantieregeling op te zetten waarbij de aankoopbedragen terugbetaald worden aan koper, mocht het zo zijn dat er 12 jaar na de aankoop geen bouwbestemming aan de grond is toegekend.
- Op het moment van bemiddeling van de grond was er geen sprake van belang bij Aangeslotene anders dan dat zij een redelijke courtage zou ontvangen voor de verkoop, hetgeen zeer gebruikelijk is.

5. Beoordeling

5.1. De vraag die beantwoord moet worden is of Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als adviseur op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden.

5.2. De Commissie is van oordeel dat dit in ieder geval meebrengt dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur er voor behoort te zorgen dat het door hem verstrekte advies past bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van zijn cliënt en in diens belang is.

De Verzekering

5.3. Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat Aangeslotene de Verzekering niet had mogen adviseren, overweegt de Commissie als volgt. Uit de door partijen aan de Commissie ter beschikking gestelde stukken blijkt dat de maximale uitkeringsperiode van de Verzekering bij arbeidsongeschiktheid 60 maanden is en de looptijd van de

Verzekering 10 jaar. De geldlening heeft echter een looptijd van 30 jaar. De Commissie is van oordeel dat het advies tot het sluiten van de Verzekering, gelet op het feit dat de maximale uitkeringsperiode en de looptijd van de Verzekering niet overeenkomen met de looptijd van de geldlening, niet in het belang van Consumenten was.

5.4. Daar komt bij dat als gevolg van de door Aangeslotene geadviseerde Verzekering de hoofdsom van de geldlening van Consumenten is verhoogd met een bedrag van € 2.454,- (zijnde de eenmalige koopsom). Gevolg hiervan is dat Consumenten geconfronteerd worden met een hogere rentelast. Consumenten betalen immers, naast rente over de geldlening, ook rente over het gedeelte van de geldlening dat is aangewend voor betaling van de koopsom. Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het voldoen van de premie door middel van een koopsom voordeliger is dan wanneer dezelfde verzekering tegen een maandpremie zou zijn gesloten.

5.5. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene de in r.o. 5.2. genoemde zorgplicht jegens Consumenten niet is nagekomen en zij in beginsel verplicht is de door Consumenten geleden schade te vergoeden.

5.6. Anderzijds ligt het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consumenten om alvorens stukken te ondertekenen van de inhoud daarvan kennis te nemen en na te gaan of de inhoud overeenkomt met hun persoonlijke omstandigheden en doelstellingen. Nu Consumenten dat in dit geval blijkbaar hebben nagelaten, hebben zij in ieder geval ook gedeeltelijk zelf schuld aan de door hen geleden schade. Voorts hebben Consumenten, hoewel zij deze niet hebben hoeven in te roepen, profijt gehad bij de Verzekering. De Commissie is onder deze omstandigheden van oordeel dat de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene verminderd moet worden met 50%.

5.7. De door Consumenten geleden schade bestaat uit de door Consumenten betaalde provisie en de onder r.o. 5.4. vermelde renteschade. Aangeslotene heeft in haar brief van 3 februari 2013 aan de Ombudsman gesteld dat zij 20% van de koopsom als provisie heeft ontvangen. Dit komt neer op een bedrag van € 490,80. De Commissie begroot de schade op € 1.226,- onder aftrek van € 613,- zijnde het deel (50%) van de vordering dat voor eigen rekening van Consumenten komt.

Aankoop grond

5.8. Met betrekking tot de stelling van Consumenten dat het door Aangeslotene gegeven advies om een perceel agrarische grond aan te kopen niet in hun belang was, stelt de Commissie allereerst vast dat hierbij sprake is van een investering met onbekend rendement, voor een behoorlijk bedrag en een aanzienlijk risico. De Commissie stelt voorts vast dat er aan de zijde van Consumenten weinig bereidheid bestond om financiële risico's te nemen en zij ten aanzien van financiële producten als zeer ondeskundig dienen te worden gezien. Door Consumenten is bovendien onweersproken gesteld dat zij nimmer enige behoefte hebben gehad om een perceel agrarische grond aan te kopen. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat het advies van Aangeslotene om een perceel agrarische grond aan te

kopen niet paste bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consumenten en derhalve niet in hun belang was.

5.9. Daarnaast overweegt de Commissie dat de grond is gefinancierd met de door Consumenten afgesloten geldlening, waardoor Consumenten over de investering jaarlijkse rente dienen te betalen. Tevens is uit de stukken van het dossier gebleken dat Aangeslotene een courtage heeft ontvangen voor de verkoop van de grond. Naar het oordeel van de Commissie had Aangeslotene derhalve een eigen belang bij verkoop van de grond.

5.10. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene de eerder genoemde zorgplicht jegens Consumenten niet is nagekomen en zij verplicht is de door Consumenten geleden schade te vergoeden. Deze schade bestaat uit het door Consumenten betaalde aankoopbedrag van de grond en de onder r.o. 5.9. vermelde renteschade, verminderd met de huidige waarde van de grond die door de Commissie geschat wordt op € 3.007,50[1]. De Commissie begroot de door Consumenten geleden schade op € 30.459,23.

Kosten nieuwe hypotheek

5.11. De Commissie stelt vast dat de hoofdsom van de geldlening ten opzichte van de 'oude' geldlening is gestegen met een bedrag van € 46.093,-. De kosten verband houdende met het sluiten van de geldlening bedroegen in totaal € 3.619,87. Zoals hierboven reeds vermeld is de Commissie van oordeel dat de door Aangeslotene gegeven adviezen, die hebben geleid tot het sluiten van de geldlening en daarmee de verhoging van de hoofdsom ten opzichte van de 'oude' geldlening, ondeugdelijke adviezen betroffen. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat het advies van Aangeslotene om de geldlening af te sluiten niet in het belang van Consumenten was. Aldus is Aangeslotene de zorgplicht jegens Consumenten niet nagekomen en is zij dan ook in beginsel verplicht de door Consumenten geleden schade te vergoeden.

5.12. De Commissie is van oordeel dat Consumenten (ook) in dit geval gedeeltelijk zelf schuld hebben aan de door hen geleden schade. Consumenten hebben immers ingestemd met het sluiten van de geldlening. Zoals hierboven reeds vermeld ligt het naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consumenten om alvorens stukken te ondertekenen van de inhoud daarvan kennis te nemen en na te gaan of de inhoud overeenkomt met hun persoonlijke omstandigheden en doelstellingen. De Commissie is onder deze omstandigheden van oordeel dat de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene verminderd moet worden met 50%. De Commissie begroot de schade op € 1.809,94, zijnde 50% van de kosten verband houdende met het sluiten van de geldlening.

Slotsom

5.13. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consumenten wordt toegewezen. Ook dient Aangeslotene aan Consumenten de door hen betaalde bijdrage van € 50,- voor de behandeling van het geschil te betalen.

---

[1] Grondprijsmonitor 2013 kwartaal 3

5.14. 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 niet-bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van 4 weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 32.882,17 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de datum waarop deze beslissing is vastgelegd tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consumenten van 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.