Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-59 d.d. 19 februari 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W. Filott mpf, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben door bemiddeling van de tussenpersoon een geldlening en een betalingsbeschermingsverzekering afgesloten. De Commissie is van oordeel dat voldoende aannemelijk is dat de tussenpersoon de verzekering niet met Consumenten heeft besproken. Door dit niet met Consumenten te bespreken en toe te lichten, is de tussenpersoon tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichting als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te handelen. De Commissie houdt wel rekening met eigen schuld van Consumenten. De vordering van Consumenten wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consumenten,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid O&B Finance B.V., gevestigd te Amersfoort, 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 van Consumenten, ontvangen op 12 april 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- 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 niet bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 januari 2013. Aldaar zijn Consumenten, vergezeld van hun raadsvrouwe verschenen.
Aangeslotene is, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consumenten zijn in 2008 ongevraagd telefonisch benaderd door een medewerker van Aangeslotene. Zij zijn het gesprek aangegaan over een bestaande lening. Het doel van Consumenten was om de maandelijkse lasten van deze geldlening te verlagen. Een medewerker van Aangeslotene is twee keer anderhalf uur bij Consumenten thuis geweest om de af te sluiten financiële producten met Consumenten te bespreken.

3.2. Op 21 mei 2008 hebben Consumenten na advisering en bemiddeling van Aangeslotene een overeenkomst van geldlening gesloten (hierna: de geldlening) met een geldverstrekker. De kredietlimiet bedroeg € 37.400,-. Uit de door Consumenten ondertekende aflosnota van 21 mei 2008 blijkt dat van de geleende som een bedrag van € 27.400,- aan een Bank ter inlossing van een daar bestaande schuld is betaald, een bedrag van € 5.501,- aan de X Groep is betaald en een bedrag van € 4.499,- voor opname door Consumenten beschikbaar was.

3.3. Op 21 mei 2008 hebben Consumenten na advisering en bemiddeling van Aangeslotene tevens een betalingsbeschermingsverzekering (hierna: de verzekering) bij de X Groep ter dekking van de risico's van overlijden en arbeidsongeschiktheid van Consumenten gesloten. Het door Consumenten ondertekende polisblad voor de verzekering vermeldt dat de koopsom € 5.501,- bedraagt (betaald, als hiervoor vermeld, uit het nieuwe krediet). De verzekering heeft een looptijd van vijf jaar.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen primair veroordeling van Aangeslotene tot vergoeding van € 5.501,-, zijnde de premie van de verzekering, en subsidiair vergoeding van € 3.000,-, zijnde de door Consumenten berekende provisie van Aangeslotene in het kader van de verzekering.

4.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur had mogen worden verwacht. Consumenten voeren hiertoe onder meer aan dat Aangeslotene de verzekering niet met Consumenten heeft besproken of enig advies hieromtrent heeft verstrekt. Daarnaast is er sprake van overkreditering.

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

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt voorop dat de klacht van Consumenten enkel betrekking heeft op de verzekering en niet op de geldlening. De Commissie zal de geldlening dan ook verder buiten beschouwing laten.

5.2. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Alvorens inhoudelijk op de klacht in te gaan, zal de Commissie ingaan op de ontvankelijkheid van Consumenten in hun klacht.

5.3. Aangeslotene heeft in haar verweerschrift een beroep gedaan op niet ontvankelijkheid van Consumenten in hun klacht, daar de geldlening en verzekering in mei 2008 zijn gesloten en Consumenten zich eerst in november 2009 bij haar heeft beklaagd. Daarmee is volgens Aangeslotene sprake van rechtsverwerking conform het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De Commissie deelt deze zienswijze niet en verwerpt dit verweer. Zij neemt daarbij in aanmerking dat Consumenten voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat zij kort na het afsluiten van de geldlening en de verzekering naar het kantoor van Aangeslotene in B zijn gegaan om mondeling hun onvrede te uiten. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat de geldlening in februari 2009 – in elk geval, naar de Commissie begrijpt, uit onvrede met het advies van Aangeslotene – is afgelost en bij een andere geldverstrekker is ondergebracht. De Commissie constateert dat Consumenten binnen een redelijke termijn na het sluiten van de verzekering hebben geklaagd. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten dan ook tijdig geklaagd en zijn zij daarmee ontvankelijk in hun klacht.

5.4. Inzake de vraag of Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten overweegt de Commissie het volgende.

5.5. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als adviseur, (krediet)bemiddelaar en assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. De Commissie is van oordeel dat dit in ieder geval meebrengt dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon ervoor behoort te zorgen dat het door haar verstrekte advies past bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van haar cliënt en in diens belang is.

5.6. Vaststaat dat in de door Consumenten ondertekende polis voor de verzekering vermeld staat dat de koopsom € 5.501,- bedraagt. Daarnaast staat in door Consumenten ondertekende aflosnota vermeld welke bedragen aan wie worden uitbetaald.

5.7. Ter zitting hebben Consumenten toegelicht dat de medewerker van Aangeslotene tijdens zijn bezoeken aan Consumenten niet met Consumenten heeft gesproken over de verzekering en dat Consumenten pas later begrepen dat zij een verzekering hadden afgesloten. De Commissie is van oordeel dat van Aangeslotene had mogen worden verwacht dat zij Consumenten voldoende informeert over de verzekering die via haar bemiddeling tot stand komt. Aangeslotene heeft na het betoog van Consumenten dat betoog onvoldoende weersproken, in die zin dat zij onvoldoende duidelijk heeft gemaakt waarom het sluiten van de verzekering binnen haar advies paste en in de gegeven omstandigheden in het belang van Consumenten was. Ook uit het door Aangeslotene overgelegde document met de titel “Reconstructie Klantprofiel Consumptief Krediet” is niet aannemelijk geworden dat over de verzekering is gesproken en/of waarom de verzekering passend was. Het genoemde document is een reconstructie en bevat daarnaast enkele innerlijke tegenstrijdigheden.

5.8. De Commissie is van oordeel dat voldoende aannemelijk is dat Aangeslotene de verzekering niet met Consumenten heeft besproken. Door dit niet met Consumenten te bespreken en toe te lichten, is Aangeslotene tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichting als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te handelen. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de daaruit voortgevloeide schade dient te vergoeden.

5.9. De Commissie ziet echter aanleiding het primair gevorderde schadebedrag te verminderen vanwege eigen schuld van Consumenten. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat het ook op de weg van de Consumenten had gelegen om alvorens stukken te ondertekenen van de inhoud daarvan kennis te nemen en na te gaan of de inhoud overeenkwam met hun persoonlijke omstandigheden en doelstellingen. Daarbij komt dat Consumenten door ondertekening van het polisblad en de aflosnota worden geacht kennis te hebben genomen van de inhoud daarvan en daarmee akkoord te zijn gegaan. Voor zover zij de diverse stukken niet hebben bestudeerd en daardoor de inhoud niet (voldoende) tot zich hebben genomen, dient dit voor hun rekening te blijven.

5.10. Alle voormelde omstandigheden meewegend, oordeelt de Commissie naar billijkheid dat Aangeslotene tweederde van de door Consumenten betaalde koopsom dient te vergoeden. Aangeslotene dient derhalve een bedrag ad € 3.667,33 aan Consumenten te betalen.

5.11. Nu Consumenten overwegend in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consumenten betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consumenten te vergoeden.

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

6. Beslissing

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten vergoedt een bedrag ad € 3.667,33, met vergoeding aan Consumenten van hun 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.