Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-238
d.d. 18 juli 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden, en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

De tussenpersoon heeft Consument geadviseerd en heeft bemiddeld bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Aan de geldlening is een kapitaalverzekering gekoppeld, waarvan de premie wordt voldaan uit een premiedepot. Na het verstrekken van de geldlening ontvangt Consument een deel van de inleg in het premiedepot terug. Consument wendt zich tot de tussenpersoon met de vraag waarom zij dit bedrag terugkrijgt. Ook blijkt het premiedepot niet in het juiste fonds te zijn gestort. De tussenpersoon is nalatig in het tijdig verkrijgen van opheldering over het terugontvangen bedrag, in het inlichten van Consument omtrent de gevolgen daarvan en in het zorgdragen voor herstel van de door Consument beoogde situatie. De Commissie acht Aangeslotene voor de door Consument te lijden schade aansprakelijk. De Commissie wijst de schadevordering van Consument gedeeltelijk toe.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Hypotheekshop Stationskwartier B.V., gevestigd te Leeuwaarden, 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 Consument, ontvangen op 8 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- 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 bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In 2005 hebben Consument en haar echtgenoot zich tot Aangeslotene gewend voor de financiering van de aankoop van een woning. Een medewerker van Aangeslotene heeft Consument geadviseerd en heeft bemiddeld bij het verkrijgen van een offerte voor een hypothecaire geldlening.

3.2. Op 3 maart 2005 is door de geldverstrekker [naam instelling, hierna X] een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 260.000,-, bestaande uit twee leningdelen, te weten:

i. € 160.000,- spaar/leven met een looptijd van 30 jaar; en
ii. € 100.000,- aflossingsvrij met een looptijd van 30 jaar.

Aan de hypothecaire geldlening (leningdeel i) is een kapitaal - en een levensverzekering gekoppeld. In de hypotheekofferte van 3 maart 2005 staat onder het kopje "*9b Aflossing*" vermeld dat het verzekerde bedrag € 160.000,- bedraagt. De premies voor de kapitaal/levensverzekering worden voldaan uit een premiedepot, dat volgens de offerte van 3 maart 2005 € 50.885,- zou dienen te bedragen. Deze offerte is op 29 maart 2005 door Consument en haar echtgenoot voor akkoord ondertekend.

3.3. Op 31 maart 2005 hebben Consument en haar echtgenoot een eveneens door X uitgebrachte offerte ondertekend voor een gemengde verzekering. Deze verzekering diende voor de opbouw van kapitaal en bevatte tevens een overlijdensverzekering. Als garantiekapitaal na 30 jaar in het Leningrentefonds is vermeld een bedrag van € 132.782,-. De premies bedragen vanaf 1 april 2005 tot 1 april 2009 € 680,- per maand en vanaf 1 april 2009 € 68,- per maand tot het einde van de looptijd. Als overlijdenskapitaal is vermeld € 130.000,- en als beleggingsdepot €. 43.816,-. Verder staat in deze offerte vermeld dat 100% van de premies worden belegd in het "*Leningrentefonds*".

3.4. Op 3 mei 2005 is de geldlening verstrekt en is de hypotheekakte gepasseerd.

3.5. Bij brief van 22 november 2005 wordt Consument door [naam] geïnformeerd dat van X een bedrag van € 15.908,- is ontvangen op de bouwdepotrekening. Consument heeft Aangeslotene daarover opheldering gevraagd.

3.6. Uit de zich bij de stukken bevindende polis Life Investment Hypotheek blijkt, dat X slechts € 34.977,- als premiedepot heeft aangewend en dat X dit depot volledig heeft belegd in diverse beleggingsfondsen. Voorts blijkt uit deze polis dat de maandelijks uit het depot te halen premies wel in een rentefonds, te weten het X Leningrentefonds worden gestort.

3.7. Op 5 april 2006 heeft Aangeslotene aan de verzekeraar te kennen gegeven dat Consument het premiedepot in een rentefonds/rentedepot wil onderbrengen in plaats van een beleggingsdepot. Op 23 mei 2006 heeft Aangeslotene een omzettingsvoorstel van de verzekeraar ontvangen, waarin de verzekeraar aangeeft dat het mogelijk is om het beleggingsdepot om te zetten naar een rentedepot. In de brief staat vermeld dat de brief door Consument voor akkoord dient te worden ondertekend. Op 26 juni 2006 heeft de verzekeraar een herinnering verzonden. Het voorstel is niet getekend aan de verzekeraar geretourneerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 15.908. Tevens vordert Consument vergoeding van reis-, telefoon-, kopieer- en portokosten alsmede € 100,- voor kosten Kifid.

4.2. Aan deze vordering legt Consument – kort gezegd – ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. In het kader hiervan voert Consument onder andere het volgende aan:

- Consument wilde zekerheid over het aflossen van € 160.000,-, zijnde een gedeelte van de geldlening, en de premiebetaling van de spaar - en levensverzekering. Mede daarom wilde Consument het premiedepot in een rentedepot onderbrengen;
- Aangeslotene heeft nagelaten om uit te zoeken waarom het bedrag van € 15.908,- afkomstig uit het premiedepot door X aan Consument werd terugbetaald en welke gevolgen dit voor Consument zou hebben;
- Aangeslotene heeft niet zorgvuldig gehandeld ten aanzien van de problemen met het premiedepot. Zo was Consument er niet van op de hoogte dat het premiedepot een beleggingsdepot was in plaats van een rentedepot. Ook heeft Consument het omzettingsvoorstel van X van 23 mei 2006 met betrekking tot het premiedepot niet ontvangen. Voorts had het op weg van Aangeslotene gelegen om ervoor te zorgen dat het premiedepot in een rentedepot werd geplaatst.

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 dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.

5.2. Op grond van de stukken en de behandeling ter zitting neemt de Commissie tot uitgangspunt, dat Consument voor het leningdeel i ad € 160.000,- van de in 2005 afgesloten hypothecaire lening de zekerheid wenste dat dit deel aan het einde van de looptijd zou kunnen worden afgelost door middel van het afsluiten van een kapitaalverzekering, dat daartoe de inbreng van een bedrag van € 50.885,- benodigd was en dat Consument ten aanzien van die inbreng geen beleggingsrisico wilde lopen.

5.3. De Commissie stelt vast, dat Consument in 2005 ook een bedrag van € 50.885,- aan de verzekeraar X heeft voldaan, maar dat dit bedrag voor € 15.908,- niet voor de opbouw van kapitaal is aangewend en dat bovendien het wel voor kapitaalopbouw ingebrachte bedrag in een beleggingsdepot is ondergebracht.

5.4. Aan Aangeslotene kan worden verweten, dat zij nalatig is geweest in het tijdig verkrijgen van opheldering over het terugontvangen bedrag van € 15.908,-, het op genoegzame wijze informeren van Consument omtrent de gevolgen daarvan en het zorgdragen voor herstel van de door Consument in 2005 bij het aangaan van de hypothecaire lening beoogde situatie.

5.5. Ook het door de verzekeraar X gedane voorstel van 23 mei 2006 tot omzetting van het beleggingsdepot in een rentedepot is door Aangeslotene – althans bewijs daarvoor ontbreekt – niet aan Consument voorgelegd, zodat Consument niet in staat is geweest te beoordelen of met dat voorstel de situatie op voor haar bevredigende wijze zou worden hersteld.

5.6. Als gevolg van een en ander lijdt Consument schade. Door Aangeslotene is niet, althans onvoldoende betwist, dat het door Consument beoogde eindkapitaal van de verzekering geen € 160.000,- zal bedragen, maar als gevolg van te weinig inbreng op een bedrag van € 132.782,- uitkomt. De aan Aangeslotene toe te rekenen schade wordt door de Commissie als volgt berekend. Consument komt op het beoogde eindkapitaal van € 160.000,- tekort € 27.218,-. Daarop strekt in mindering het in 2005 niet ingebrachte bedrag van € 15.908,- en het met dit bedrag te verwerven spaarrendement tot 2035 door de Commissie begroot op € 1.500,-. De schade bedraagt alsdan € 9.810,-, afgerond tot € 10.000,-.

5.7. Ten aanzien van de gevorderde reis-, telefoon-, kopieer- en portokosten oordeelt de Commissie dat Consument deze kosten onvoldoende heeft onderbouwd en mitsdien niet voor vergoeding in aanmerking komen. Wel bepaalt de Commissie dat, nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, Aangeslotene tevens de door

Consumentbetaalde klachtgeld van € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden.

5.8. 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 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 de Consument vergoedt een bedrag van € 10.000,- en met vergoeding aan de Consument 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.