Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-301 d.d. 11 september 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingshypotheek met beleggingsdepot, overlijdensrisicoverzekering en betalingsbeschermingsverzekering. Consument stelt dat sprake is van een niet-passend advies en dat Aangeslotene in de precontractuele fase onvolledige informatie over de constructie heeft gegeven. De Commissie stelt vast dat het gegeven advies niet als niet-passend bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consument kan worden beschouwd. Verder is voldaan aan de informatievereisten die golden ten tijde van het sluiten van de producten. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Adviesburo Pen B.V, gevestigd te Almere, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 30 augustus 2012 met bijlagen;
- het door Consument op 10 december 2012 ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen.

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 15 juli 2013 en aldaar is Aangeslotene verschenen:
Consument heeft na oproeping medegedeeld de zitting niet bij te zullen wonen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de advisering en bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument per 16 december 2002 een beleggingshypotheek ten bedrage van € 192.000,- gesloten bij X Bank N.V. In verband met de geldlening is een beleggingsrekening geopend met een eerste inleg van € 32.000,-.

3.2 Als onderdeel van de beleggingshypotheek zijn bij twee verschillende verzekeraars de volgende verzekeringen gesloten:

(i) een overlijdensrisicoverzekering (hierna: de "OVR") tegen een stijgende éénjarige risicopremie en een verzekerd kapitaal van € 100.000,- verminderd met de waarde van de beleggingsrekening. De ingangsdatum was 16 december 2002 en de einddatum 16 december 2032 De eerste jaarpremie bedroeg € 85,47;

(ii) een zogenoemde A Polis. Dit is een betalingsbeschermingsverzekering bij arbeidsongeschiktheid met als ingangsdatum 21 december 2002 en als einddatum 20 december 2022. De koopsom voor deze verzekering bedroeg € 4.538,40.

3.3 De beleggingshypotheek is gebaseerd op enkele door Aangeslotene aan Consument verstrekte offertes. In een op 1 november 2002 door Aangeslotene aan Consument gefaxte offerte worden twee hypotheekberekeningen gepresenteerd. In beide gevallen is uitgegaan van het openen van een beleggingsrekening. Naar aanleiding van de door Consument gemaakte keuze voor één van deze hypotheekberekeningen heeft Aangeslotene Consument een op 5 november 2002 gedateerde offerte van de hypotheekverstrekker gezonden die op 6 november 2002 door Consument voor akkoord is getekend. In deze offerte is onder meer het volgende bepaald:

"(….)

Aflossing	:	Aflossing zal plaatsvinden aan het einde van de looptijd, tot een maximumbedrag gelijk aan de totale tegenwaarde van de participaties op de beleggingsrekening per die datum.
(….)		
Doelvermogen :		EUR 138.302 Dit doelvermogen is gebaseerd op een duur van 30 jaar, op de in deze offerte overeengekomen inleg en netto voorbeeldrendement van het Y Plus van 5,00%. De waarde van uw belegging kan fluctueren. In het verleden behaalde rendementen bieden geen garantie voor de toekomst.
(….)		
Risico verzekering	:	1 jarig risico incl. beleggingsrekening op leven van (naam partner Consument).

(….)

Voor dit product is een Financiële Bijsluiter opgesteld met informatie over het product, de kosten en de risico's. U treft de Financiële Bijsluiter aan als bijlage bij de offerte. Lees hem voordat u het product koopt.

(….)"

In de toelichting op de risicoverzekering is uiteengezet dat en waarom de premie voor deze verzekering jaarlijks stijgt.

3.4 Op 6 november 2002 heeft Consument het door de hypotheekverstrekker verplicht gestelde "beleggersprofiel beleggingshypotheek" ingevuld. Aan de hand van de ingevulde antwoorden had Consument een neutraal beleggersprofiel.

3.5 In het op 6 november 2002 door Consument ondertekende inschrijfformulier voor de beleggingsrekening is aangegeven dat de eerste inleg van € 32.000,- als volgt zal worden belegd:

- 10% in het X Bank Mix Fonds;
- 10% in het X Bank AEX Fonds;
- 15% in het X Bank Wereld Top Fonds;
- 30% in het Y plus;
- 15% in het X Bank Eurotop 100 Fonds;
- 10% in het X Bank Food Fonds;
- 10% in het X Bank TMT Fonds.

3.6 De beleggingshypotheek is per 1 maart 2011 afgelost door verkoop van de verbonden woning.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 13.019,67. Dit bedrag is samengesteld uit het op de beleggingen in het beleggingsdepot geleden verlies, het renteverlies op te veel betaalde premie voor de OVR, een deel van de door Aangeslotene voor de A ontvangen provisie, het renteverlies op te veel betaalde eenmalige premie voor de A en een bedrag van € 750,- wegens kosten voor het voeren van de klachtprocedure.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door (i) een niet passend advies te geven, (ii) in het kader van de totstandkoming van de beleggingshypotheek en overige producten en ook daarna onvolledige, onjuiste en misleidende informatie over de kenmerken en risico's van de beleggingshypotheek en overige producten te verstrekken, (iii) in strijd met gemaakte afspraken bij aanvang van het beleggingsdepot € 22.400,- in aandelen te beleggen in plaats van in obligaties, (iv) eenzijdig te besluiten de duurdere OVR af te sluiten en (v) niet adequaat te reageren op tussentijdse verzoeken om informatie aangaande de beleggingshypotheek waardoor Consument zich rechtstreeks tot de hypotheekverstrekker heeft moeten wenden. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- het advies was niet passend omdat het te risicovol was in de situatie van Consument en haar partner waarvan de één een gemiddeld inkomen had en de ander nog studeerde;
- Aangeslotene heeft behalve een beleggingshypotheek geen alternatieve financieringsvormen onderzocht;
- op 1 november 2002 heeft Aangeslotene Consument voorstellen van twee hypotheekverstrekkers voor een hypotheek gefaxt. Hierbij zaten ook twee voorstellen voor een levensverzekering. Consument heeft gekozen voor

hypotheekberekening 1 waarbij voor de levensverzekering gedurende 30 jaar € 55,92 per maand betaald zou moeten worden. Aangeslotene is hiervan afgeweken en heeft de duurdere OVR afgesloten;
- in de precontractuele fase van de OVR en de A zijn geen offerte en verzekeringsvoorwaarden verstrekt;
- in de precontractuele fase is geen financiële bijsluiter over de beleggingshypotheek en de beleggingsfondsen verstrekt;
- Consument bestrijdt dat de algemene voorwaarden van de hypotheekverstrekker haar door de notaris zijn verstrekt;
- op 6 november 2002 zijn ten kantore van Aangeslotene het beleggingsprofiel, de offerte voor de hypothecaire geldlening, een verkorte overeenkomst effectendienstverlening en het inschrijfformulier voor de beleggingen ingevuld en ondertekend. De uitkomst van het beleggingsprofiel (neutraal) is niet door Aangeslotene uitgelegd. Verder waren de gekozen beleggingsfondsen reeds op het inschrijfformulier ingevuld vóórdat Consument het formulier zelf invulde. Consument moest wel aangeven hoe de inleg over de onderscheiden fondsen moest worden verdeeld;
- volgens de offertes van 1 november 2002 zou belegd worden in obligaties. De portefeuille is daarmee niet in overeenstemming;
- Aangeslotene heeft nooit gewezen op het risico dat het beoogde doelvermogen niet zou worden gehaald noch op andere risico's van de beleggingshypotheek en de overige producten;
- Aangeslotene heeft tussentijds nooit geadviseerd over wijziging van de beleggingen;
- gezien de hoge provisie die Aangeslotene voor de beleggingshypotheek en de overige producten heeft ontvangen heeft Consument de indruk dat Aangeslotene bij haar advies uitsluitend haar eigen belang heeft gediend.

Ten aanzien van het beroep van Aangeslotene op verjaring respectievelijk rechtsverwerking stelt Consument dat zij pas in 2011 heeft ontdekt dat er iets niet goed zat. Zij heeft toen direct bij Aangeslotene geklaagd. Zij wijst erop dat Aangeslotene haar niet de informatie verstrekte die zij wilde en dat zij een deskundige heeft moeten inschakelen om naar de beleggingshypotheek te kijken. Volgens Consument heeft zij de Financiële Bijsluiter over de beleggingshypotheek pas in 2010 van Aangeslotene ontvangen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

a. Consument had op grond van de door haar ontvangen kwartaaloverzichten over de beleggingsrekening al in 2003 kunnen vaststellen dat haar inleg deels in aandelen werd belegd. Nu zij zich pas in 2011 hierover bij Aangeslotene heeft beklaagd is haar vordering verjaard op grond van artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek (BW). Hiernaast beroept Aangeslotene zich op rechtsverwerking als bedoeld in artikel 6:89 BW. Ook ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het sluiten van een andere levensverzekering dan door Consument gewenst beroept Aangeslotene zich op verjaring respectievelijk rechtsverwerking. Volgens

Aangeslotene had Consument kort na het afsluiten van de OVR al kunnen constateren dat deze kennelijk niet strookte met haar wens.

b. Aangeslotene stelt dat geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen jegens Consument. Aangeslotene voert het volgende aan:
   - Consument heeft door ondertekening van het inschrijfformulier voor de beleggingsrekening bewust gekozen voor een mix van beleggingsfondsen derhalve niet uitsluitend voor fondsen die in obligaties belegden. Zij is daarmee afgeweken van het in de offerte van 5 november 2002 voorgestelde obligatiefonds;
   - in de offerte van 5 november 2002 is het doelvermogen berekend aan de hand van een voorbeeldrendement van 5% bij volledig beleggen in obligaties. In de offerte wordt gewaarschuwd voor het risico van beleggen. Verder wordt in de offerte gezegd dat er een Financiële Bijsluiter voor het product is opgesteld en geadviseerd om deze bijsluiter voorafgaand te lezen;
   - de Financiële Bijsluiter maakt deel uit van de offerte van 5 november 2002. Aangeslotene heeft de gehele offerte, inclusief de Financiële Bijsluiter aan Consument verstrekt. In de Financiële Bijsluiter worden ook de beleggingsfondsen toegelicht. De algemene voorwaarden van de hypotheekverstrekker zijn samen met de concept hypotheekakte via de notaris aan Consument verstrekt;
   - de OVR is volledig in overeenstemming met de wens van Consument gesloten. Aangeslotene wijst erop dat hiermee juist gekozen is voor de laagste premie omdat bij de OVR de jaarpremie ieder jaar opnieuw wordt vastgesteld waarbij rekening wordt gehouden met de waarde van de beleggingsrekening. Aangeslotene heeft geen afsluit- en doorlopende provisie voor de OVR ontvangen en legt een e-mail over van de verzekeraar waaruit dit blijkt;
   - voor de A heeft Aangeslotene een afsluitprovisie van 35% ontvangen, dit was destijds gebruikelijk in de markt;
   - Aangeslotene stelt dat Consument zowel mondeling als schriftelijk is gewezen op de risico's van de beleggingshypotheek en overige producten;
   - indien Consument om informatie verzocht heeft Aangeslotene deze voor zover mogelijk verstrekt;
   - Aangeslotene bestrijdt de hoogte van de door Consument gevorderde schadevergoeding en de daarbij door Consument gehanteerde uitgangspunten. Verder is bij de OVR en de A niet teveel premie betaald. Het bedrag van € 750,- is niet onderbouwd.

5. Beoordeling

5.1 De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft in de kern de vraag of Aangeslotene bij het sluiten van de beleggingshypotheek, de OVR en de A jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig heeft gehandeld door:

(i) een niet-passend advies te geven;
(ii) onvolledige, onjuiste en misleidende informatie over de kenmerken en

risico's van de beleggingshypotheek en overige producten te verstrekken;

(iii) in strijd met de gemaakte afspraken bij aanvang van het beleggingsdepot € 22.400,- in aandelen te beleggen in plaats van in obligaties;

(iv) eenzijdig te besluiten de duurdere OVR af te sluiten;

(v) niet adequaat te reageren op tussentijdse informatieverzoeken van Consument over de beleggingshypotheek.

Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 genoemde feiten.

5.2 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als 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. Aan de hand van dit criterium zal de Commissie hieronder oordelen over de in overweging 5.1 onder (i) tot en met (v) genoemde onderdelen.

Niet-passend advies?

5.3 De Commissie is van oordeel dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon 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.

5.3.1 Uit de door partijen aan de Commissie ter beschikking gestelde stukken blijkt dat Consument en haar partner zich tot Aangeslotene hebben gewend omdat zij een huis wilden kopen en daarvoor een hypothecaire lening van circa € 192.000,- nodig hadden. Ten tijde van de advisering over de beleggingshypotheek en de overige producten beschikten Consument en haar partner over een eigen vermogen van € 50.000,-. Hiernaast oefende de partner van Consument het beroep van opticiën uit en genoot uit hoofde daarvan inkomen. Consument studeerde nog. Aangeslotene heeft in de offerte van 1 november 2002 hypotheekberekeningen gemaakt waarin sprake was van een beleggingsdepot en de A. Het beleggingsdepot zou volledig belegd worden in obligaties en bij een rendement van 6% in 30 jaar groeien naar het voor aflossing van de hypotheek benodigde bedrag. De offerte van 1 november 2002 spreekt tevens over een te sluiten overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner van Consument met een verzekerde uitkering van € 100.000,-.

5.3.2 Uitgaande van de offerte van 1 november 2002 kan naar het oordeel van de Commissie niet gezegd worden dat het door Aangeslotene gegeven advies niet paste bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consument en haar partner. Kennelijk was sprake van een eigen vermogen van € 50.000,-. Het voorstel om een aanzienlijk deel (±60%) van dit bedrag in een beleggingsdepot te beleggen was in die jaren niet ongebruikelijk. Bovendien werd uitgegaan van volledige belegging in obligaties en een voorzichtig rendement van 6%. De te sluiten overlijdensrisicoverzekering en de A dekten de situaties waarin sprake zou zijn van vooroverlijden respectievelijk arbeidsongeschiktheid van de partner (de kostwinner) van Consument zodat in een dergelijke situatie geld beschikbaar zou komen ter voldoening van financiële verplichtingen uit hoofde van de geldlening. Weliswaar wordt in de offerte van 1 november 2002 uitsluitend uitgegaan van belegging van een deel van het eigen vermogen in een beleggingsdepot maar indien Consument van mening was dat zij op basis van deze offerte onvoldoende keuze had, had zij Aangeslotene om

offertes van meer verzekeraars kunnen verzoeken dan wel deze zelfstandig kunnen opvragen.

Informatievoorziening

5.4 Consument stelt dat Aangeslotene haar in de precontractuele fase onvolledige, onjuiste en misleidende informatie over de kenmerken en risico's van de beleggingshypotheek en overige producten heeft verstrekt. De Commissie heeft dit onderdeel van de klacht van Consument te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten ten tijde van het totstandkomen van de beleggingshypotheek en de overige producten eind 2002.

5.4.1 De eind 2002 geldende regels uit hoofde van relevante wet- en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen onder meer het Besluit Financiële Bijsluiter, de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998, Beleidsregels van de Verzekeringskamer inzake de Riav 1998 en de Nadere Regeling gedragstoezicht effectenverkeer 2002. Voor zover deze regelingen waren gericht op de aanbieder van een financieel product en niet tot de assurantietussenpersoon rust in een situatie als de onderhavige ook op die assurantietussenpersoon een zelfstandige verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de beleggingshypotheek en de overige producten. Het behoort immers tot diens taken als professionele, ter zake kundige dienstverlener alle relevante informatie te verstrekken aan degene die zijn deskundig advies of deskundige bijstand inroept (Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2009/70).

5.4.2 Of Aangeslotene in het onderhavige geval aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen en van de verzekering en de overige producten aan Consument te verschaffen heeft de Commissie getoetst aan de hand van de door Consument en Aangeslotene aan de Commissie verstrekte stukken.

5.4.3 Op grond hiervan stelt de Commissie in het onderhavige geval vast dat Consument in de precontractuele fase de volgende informatie heeft ontvangen:

- de offerte van 1 november 2002 met daarin voorstellen voor een beleggingsdepot, verwijzing naar een overlijdensrisicoverzekering en de A en hypotheekberekeningen;
- de offerte van de hypotheekverstrekker van 5 november 2002 met daarin het hypotheekvoorstel, een toelichting op de OVR en de financiële bijsluiter over de beleggingshypotheek en de beleggingsfondsen. Weliswaar stelt Consument de financiële bijsluiter niet te hebben ontvangen maar de Commissie acht deze stelling onaannemelijk omdat in deze offerte op pagina 2 uitdrukkelijk naar de financiële bijsluiter wordt verwezen en wordt gezegd dat de financiële bijsluiter als bijlage bij de offerte is gevoegd, terwijl de paginanummering van de financiële bijsluiter aansluit op de paginanummering van de offerte;

Hiernaast constateert de Commissie dat Consument op 6 november 2002 de volgende stukken heeft ondertekend:

- de offerte van 5 november 2002;
- een zogenoemde "verkorte overeenkomst effectendienstverlening "Execution only" waarbij Consument verklaart dat de hypotheekverstrekker de brochure

"Verantwoord Beleggen" en de Algemene voorwaarden [naam hypotheekverstrekker] heeft ontvangen en van de inhoud daarvan kennis heeft genomen;
- het Beleggingsprofiel Beleggingshypotheek waarin Consument vragen over doelstellingen, kennis en ervaring en risicobereidheid inzake beleggen worden gesteld;
- het inschrijfformulier voor een [naam hypotheekverstrekker] beleggingsrekening waarin Consument zich akkoord verklaart met de ontvangen algemene- en specifieke voorwaarden;
- het aanvraagformulier voor de A waarin Consument zich akkoord verklaart met de toepasselijkheid van de algemene verzekeringsvoorwaarden. Volgens dit formulier zouden de algemene verzekeringsvoorwaarden na acceptatie samen met de polis worden uitgereikt maar worden zij op verzoek vóór het sluiten van de verzekering toegezonden.

De Commissie acht het aannemelijk dat deze informatie door Aangeslotene met Consument is doorgesproken en dat Consument daarna is overgegaan tot het ondertekenen van de genoemde stukken.

5.4.4 Na kennisneming van de in 5.4.3 genoemde documenten is de Commissie van mening dat Aangeslotene naar de einde 2002 geldende maatstaven in voldoende mate aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de beleggingshypotheek en de overige producten aan Consument te verschaffen.

Belegging in aandelen

5.5 Consument stelt dat Aangeslotene in strijd met gemaakte afspraken bij aanvang van het beleggingsdepot € 22.400,- in aandelen heeft belegd in plaats van in obligaties. Aangeslotene beroept zich in dit verband op verjaring (artikel 3:310 BW) respectievelijk rechtsverwerking (artikel 6:89 BW) ter zake de eventuele vordering van Consument. Wat hiervan zij, de Commissie is van oordeel dat de stelling van Consument dient te worden verworpen. Anders dan Consument kennelijk meent, is niet Aangeslotene maar Consument zelf verantwoordelijk voor de wijze waarop in het beleggingsdepot wordt belegd. Dit blijkt uit de op 6 november 2002 door Consument ondertekende "verkorte overeenkomst effectendienstverlening "Execution only" waarin staat dat Consument effectenorders wenst te kunnen verstrekken. Verder volgt uit het op 6 november 2002 door Consument ondertekende "inschrijfformulier voor een [naam hypotheekverstrekker] beleggingsrekening" dat de rekeninghouder (Consument) verantwoordelijk is voor de fondskeuze en dat Consument met de aangegeven fondskeuze kennelijk om haar moverende redenen, in afwijking van de offertes van 1 november 2002 en 5 november 2002, heeft gekozen voor belegging in hoofdzakelijk aandelen. Had zij dat niet gedaan dan was volgens het inschrijfformulier belegd in overeenstemming met de offerte, derhalve geheel in obligaties. Ten slotte wijst de Commissie er op dat Consument op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt dat tussen Consument en Aangeslotene afspraken gemaakt zijn waaruit zou volgen dat Aangeslotene verantwoordelijk zou zijn voor de wijze van belegging.

Duurdere OVR

5.6 Consument stelt dat Aangeslotene eenzijdig heeft besloten de duurdere OVR af te sluiten. Aangeslotene beroept zich in dit verband op verjaring (artikel 3:310 BW)

respectievelijk rechtsverwerking (artikel 6:89 BW) ter zake de eventuele vordering van Consument. Wat hiervan zij, de Commissie is van oordeel dat de stelling van Consument dient te worden verworpen. In de offerte van 1 november 2002 wordt gesproken over het sluiten van een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner van Consument met een verzekerde uitkering van € 100.000,-, een looptijd van 30 jaar en een *maand*premie van € 55,92. In de offerte van 5 november 2002 wordt een toelichting gegeven op de later gesloten OVR. In deze offerte wordt verder onder meer als voorwaarde voor het verkrijgen van de lening gesteld dat de hypotheekverstrekker een aanvraagformulier voor de te sluiten OVR zou ontvangen. Consument heeft de offerte van 5 november 2002 voor akkoord ondertekend. Uit de terzake de OVR door Consument ontvangen polis blijkt dat de partner van Consument verzekerde was, de looptijd van de OVR maximaal 30 jaar zou zijn en dat de eerste *jaar*premie € 85,47 bedroeg.

Bovenstaande in aanmerking genomen moet worden aangenomen dat Consument door het voor akkoord ondertekenen van de offerte van 5 november 2002 met het sluiten van de OVR heeft ingestemd. Bovendien kan niet gesteld worden dat de OVR duurder was dan de oorspronkelijk voorgestelde verzekering. Bij de OVR bedroeg de eerste jaarpremie € 85,47 terwijl de oorspronkelijk voorgestelde verzekering een maandpremie van € 55,92 had. Ofschoon de premie voor de OVR jaarlijks zou worden herzien afhankelijk van de leeftijd van de partner van Consument en de waardeontwikkeling van het beleggingsdepot is onaannemelijk dat Consument uiteindelijk met de OVR duurder uit zou zijn.

Tussentijdse informatieverzoeken

5.7 Consument stelt dat Aangeslotene niet adequaat heeft gereageerd op tussentijdse informatieverzoeken van Consument over de beleggingshypotheek. Aangeslotene heeft deze stelling gemotiveerd weersproken. Ter onderbouwing van haar stelling beroept Consument zich met name op (i) de correspondentie tussen maart 2010 en november 2010 over de kosten van de beleggingshypotheek en (ii) haar schriftelijke verzoek in november 2010 aan Aangeslotene om toezending van de financiële bijsluiter en de offertes. Uitgaande van de door Consument ter onderbouwing van dit onderdeel van haar klacht toegezonden stukken stelt de Commissie ten aanzien van onderdeel (i) vast dat Consument zich kennelijk bij brief van 4 maart 2010 rechtstreeks tot de hypotheekverstrekker heeft gewend met een verzoek tot opgave van kosten. Of vóór deze brief door Consument vragen aan Aangeslotene zijn gesteld blijkt niet uit de stukken. De hypotheekverstrekker reageert bij brief van 11 maart 2010 en schrijft dat de vraag onduidelijk is en adviseert Consument contact op te nemen met Aangeslotene. Vervolgens e-mailt Consument op 27 oktober 2010 aan Aangeslotene over de kosten en reageert Aangeslotene bij e-mail van 2 november 2010 dat hij contact met de hypotheekverstrekker heeft opgenomen ter verkrijging over het gewenste kostenoverzicht. Wat er in de periode tussen 11 maart 2010 en 27 oktober 2010 is gebeurd kan niet uit de stukken worden afgeleid.
Met betrekking tot onderdeel (ii) heeft Consument uitsluitend kopieën toegezonden van stukken (handtekening retour kaarten en verzendbewijzen) waaruit kan worden afgeleid dat door haar aangetekende brieven aan Aangeslotene zijn gezonden. Die brieven bevinden zich echter niet bij de stukken.

Het bovenstaande overziende is de Commissie van oordeel dat Consument haar stelling dat Aangeslotene niet adequaat heeft gereageerd op tussentijdse informatieverzoeken van Consument over de beleggingshypotheek onvoldoende heeft onderbouwd. Consument heeft haar stelling daardoor niet aannemelijk gemaakt zodat zij dient te worden verworpen.

Diversen

5.8 Consument stelt dat door de hoge provisie die Aangeslotene voor de beleggingshypotheek en de overige producten heeft ontvangen bij haar de indruk is ontstaan dat Aangeslotene bij haar advies uitsluitend haar eigen belang heeft gediend. Kennelijk baseert Consument haar oordeel over de provisie op het rapport van de door haar ingeschakelde deskundige. De Commissie constateert dat deze deskundige in zijn rapport uitgaat van veronderstellingen zonder kennis te hebben van de werkelijk door Aangeslotene ontvangen provisie. Aangeslotene heeft in het kader van de klachtprocedure openheid verschaft over de door haar ontvangen provisies. Deze blijken veel lager te zijn dan de door de deskundige genoemde bedragen. Dit in aanmerking genomen alsmede het feit dat Consument haar stelling niet nader heeft onderbouwd is de Commissie van oordeel dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat Aangeslotene bij haar advies uitsluitend haar eigen belang heeft gediend zodat haar stelling dient te worden verworpen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als niet-bindend advies, de vordering van Consument af.

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.