Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-327
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Buro philip van den hurk V.O.F., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 7 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten en gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden, is ongegrond. Van een onvoorwaardelijk advies volledig afgestemd op de wensen en de persoonlijke situatie van Consument is geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consument en de Adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2006 met zijn partner ter financiering van een woonhuis een hypothecaire geldlening van € 360.000,-- (hierna: 'geldlening') afgesloten bij Direktbank Praktijkvoorziening (voorheen Fortis ASR Praktijkvoorziening N.V.). De geldlening is volledig aflossingsvrij en de rente van de geldlening is vastgezet voor een periode van 15 jaar tegen een rente van 4% per jaar.

2.2 Naast het woonhuis zijn Consument en zijn partner eigenaar van een appartement. Het appartement is vrij van hypotheek en wordt verhuurd voor ongeveer € 450,-- netto per maand.

2.3 In juli 2016 heeft Consument de Adviseur een opdracht tot advisering en bemiddeling voor het wijzigen van de verzekeringen van Consument verstrekt.

2.4 Consument heeft de Adviseur eind 2016 benaderd en partijen hebben op 14 december 2016 gesproken over het aanpassen van de geldlening en de mogelijke verkoop van het appartement teneinde met de opbrengst daarvan een gedeelte van de geldlening af te lossen. Op dat moment bedraagt de hoofdsom van de geldlening € 440.229,34. Consument heeft reeds een serviceovereenkomst met de Adviseur. Consument heeft hiervoor maandelijks een bedrag van € 35,-- aan de Adviseur voldaan.

2.5 Per e-mail heeft de Adviseur Consument op 31 januari 2017, voor zover relevant, bericht:

*"**Gezien het feit dat je er al op vooruit gaat in premie** zou ik opteren voor de variant tot je 70ste.*
*De kans op het succesvol bancair koppelen van het "beleggingspand" aan de "eigen woning" acht ik zeer klein. De gehele financiering zal dan **opnieuw beoordeeld worden** (taxatie / inkomens beoordeling), plus wellicht weer kosten. Daarnaast leiden beleggingspanden bancair gezien vaak tot discussie omdat deze niet meer (of nauwelijks) gefinancierd worden.*
Al met al is het in verkoop nemen/houden van het appartement het beste.
Ik verneem graag van je inzake de overlijdensrisicoverzekering."

2.6 Consument heeft de Adviseur op 1 februari 2017 verzocht om de overlijdensrisico-verzekering aan te passen.

2.7 De Adviseur heeft Consument per e-mail op 2 februari 2017 als volgt bericht:

"Voor nu adviseer ik jullie geduld hierin te hebben omdat er nogal wat appartementen in deze prijsklasse (en in de regio) te koop staan. Vermoedelijk zal een verkoop op korte termijn (< 3mnd) niet het geval zijn zodoende. Houd me maar op de hoogte en dan passen we onze plannen aan, aan de dan van toepassing zijnde omstandigheden."

2.8 De Adviseur heeft Consument op 9 februari 2017 een offerte voor een nieuwe overlijdensrisicoverzekering en een ophefverzoek voor een tweetal verzekeringen toegestuurd. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden heeft de Adviseur een factuur van € 750,-- aan Consument verstuurd. Consument heeft de offerte voor de nieuwe overlijdensrisicoverzekering niet aan de Adviseur geretourneerd.

2.9 Medio februari 2017 hebben partijen gesproken over de geldlening. Per e-mail van 3 maart 2017 heeft Consument de Adviseur verzocht om de inhoud van het gesprek te bevestigen. In de e-mail van Consument is, voor zover relevant, vermeld:

> Vannacht lag ik wakker en wil graag weten of onderstaande zoals we besproken hebben juist is.
>
> We betalen nu ruim ï¿½ 1467,00 aan rente zonder af te lossen.
> Inkomsten die ik ongeveer netto van verhuur flat overhoud zijn geschat op ï¿½ 400,00 tot ï¿½ 450,00
> Daarnaast ca ï¿½ 4000,00 aan belasting teruggave
>
> Plan is flatverkopen en ca ï¿½ 110.000,00 inlossen op hypotheek.
> Hypotheek wordt dan 330.000,00 en verdeeld in 2 delen.
> ï¿½ 165.000,00 als aflossingsvrij en ï¿½ 165.00,00 wordt wel afgelost.
>
> Vraag 1: over hoeveel jaar wordt dit dan afgelost
> Vraag 2: blijven de maandlasten ook echt gelijk rekening houden met huidige inkomsten flat en belasting teruggaaf
> Vraag 3: totale kosten hypotheek omzetting (hypo en verzekeringen) liggen rond de ï¿½ 2500,00. Dit is dus incl de omgezette verzekering voor een bedrag van ï¿½ 750,00

2.10 In reactie op bovenstaand bericht van Consument heeft de Adviseur op 8 maart 2017 als volgt gereageerd:

> - over hoeveel jaar de aflossings (annuitaire) hypotheek dan wordt, moeten we samen vooraf bekijken. Hierin hebben jullie de keuze.
>
> Echter, hoe sneller je wilt aflossen, hoe hoger de maandlasten uiteraard worden. In de berekeningen is van de langst mogelijke looptijd uitgegaan (30 jr). Extra aflossen als dat haalbaar is, zal deze looptijd dan verder verkorten. Vergeet niet dat jullie nu niets aflossen en in wezen een "oneindige" looptijd hebben...
>
> - de netto maandlasten na aflossing en omzetting zijn absoluut lager (zoals ook al besproken is) echter zullen jaarlijkse met enkele euro's per maand toenemen. Niet fors. Dat komt omdat je steeds minder hypthook zult hebben, en dus ook minder hypotheekrente aftrek vd belastingdienst.
>
> - kosten van aanpassing die wij berekenen voor de eventuele herfinanciering zijn buiten de reeds voorgaande afgesproken verrichtingen.

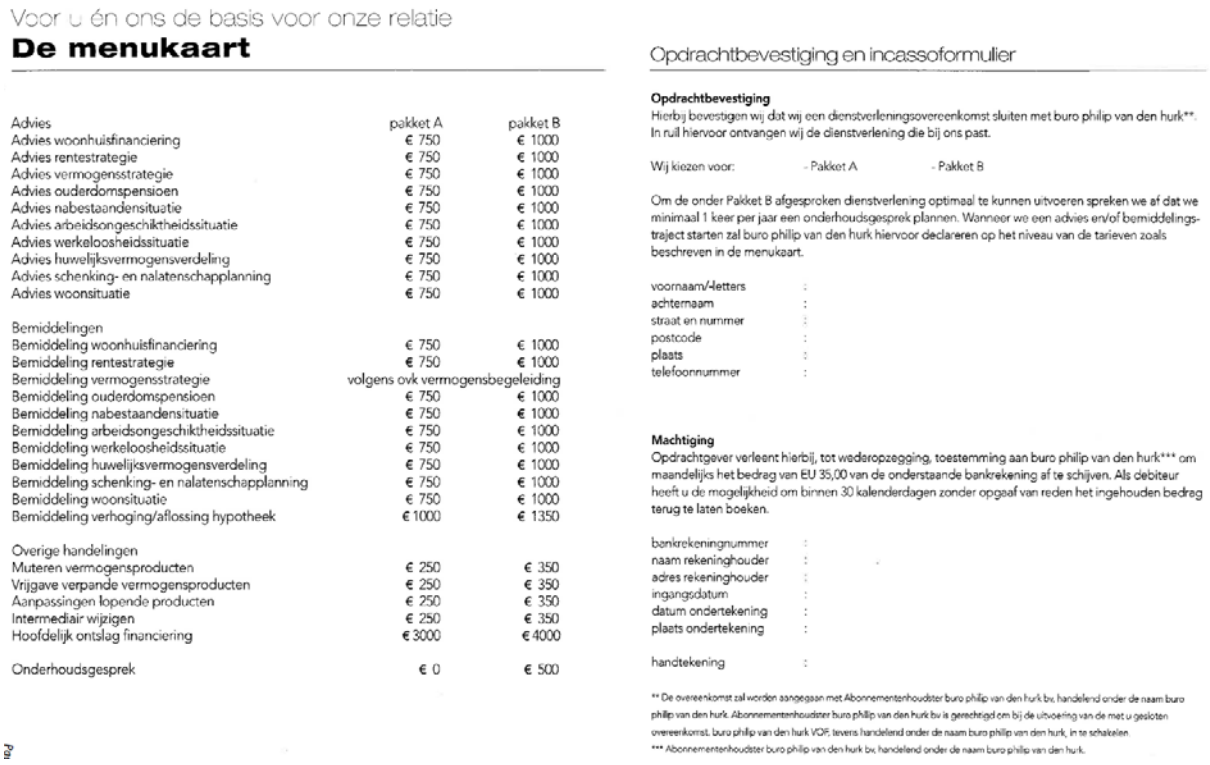
2.11 Per e-mail van 9 maart 2017 heeft Consument de Adviseur bericht:

> Indien we de maandlasten gelijk houden (rekening houdend dat er geen inkomsten meer uit de verkochte flat komen) die we dan dus op ca ï¿½ 1000,00 zetten, hoeveel jaar ligt dan in de planning zonder extra aflossing.
> (ï¿½ 1467,00 minus geschat ï¿½ 450,00 (inkomsten flat) is ï¿½ 1000,00)
>
> Je geeft daarna aan dat de maandlasten minder worden. Dan hebben we het over een bedrag lager dan ï¿½ 1000,00 / mnd.
> Hoeveel lager is dat?
>
> Begrijp ik uit jouw woorden dat de omzetting van de hypotheek los staan van de kosten voor de omzetting van de verzekering.
> Dat is niet wat we destijds hebben afgesproken.
> Voor het totale plaatje moesten we rekening houden met ï¿½ 2500,00.
> Daar komen de maandelijkse kosten ook nog bij van ruim ï¿½ 400,00 per jaar.
> We vinden dit niet acceptabel.
>
> Wat is ongeveer de verwachting in de eerste jaren wat de belasting terug gaat geven?
>
> We willen dit jaar op tijd de belastingformulieren laten invullen.
> Wanneer kan dit plaatsvinden?

2.12 De Adviseur heeft Consument een dienstverleningsdocument en een overeenkomst van opdracht verstrekt.

2.13 De overeenkomst van opdracht vermeldt:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT



Voor u én ons de basis voor onze relatie

De menukaart

Advies	pakket A	pakket B
Advies woonhuisfinanciering	€ 750	€ 1000
Advies rentestrategie	€ 750	€ 1000
Advies vermogensstrategie	€ 750	€ 1000
Advies ouderdomspensioen	€ 750	€ 1000
Advies nabestaandensituatie	€ 750	€ 1000
Advies arbeidsongeschiktheidssituatie	€ 750	€ 1000
Advies werkeloosheidssituatie	€ 750	€ 1000
Advies huwelijksvermogensverdeling	€ 750	€ 1000
Advies schenking- en nalatenschapplanning	€ 750	€ 1000
Advies woonsituatie	€ 750	€ 1000
Bemiddelingen		
Bemiddeling woonhuisfinanciering	€ 750	€ 1000
Bemiddeling rentestrategie	€ 750	€ 1000
Bemiddeling vermogensstrategie	volgens ovk vermogensbegeleiding	
Bemiddeling ouderdomspensioen	€ 750	€ 1000
Bemiddeling nabestaandensituatie	€ 750	€ 1000
Bemiddeling arbeidsongeschiktheidssituatie	€ 750	€ 1000
Bemiddeling werkeloosheidssituatie	€ 750	€ 1000
Bemiddeling huwelijksvermogensverdeling	€ 750	€ 1000
Bemiddeling schenking- en nalatenschapplanning	€ 750	€ 1000
Bemiddeling woonsituatie	€ 750	€ 1000
Bemiddeling verhoging/aflossing hypotheek	€ 1000	€ 1350
Overige handelingen		
Muteren vermogensproducten	€ 250	€ 350
Vrijgave verpande vermogensproducten	€ 250	€ 350
Aanpassingen lopende producten	€ 250	€ 350
Intermediair wijzigen	€ 250	€ 350
Hoofdelijk ontslag financiering	€ 3000	€ 4000
Onderhoudsgesprek	€ 0	€ 500

Opdrachtbevestiging en incassoformulier

Opdrachtbevestiging
Hierbij bevestigen wij dat wij een dienstverleningsovereenkomst sluiten met buro philip van den hurk**. In ruil hiervoor ontvangen wij de dienstverlening die bij ons past.

Wij kiezen voor: - Pakket A - Pakket B

Om de onder Pakket B afgesproken dienstverlening optimaal te kunnen uitvoeren spreken we af dat we minimaal 1 keer per jaar een onderhoudsgesprek plannen. Wanneer we een advies en/of bemiddelingstraject starten zal buro philip van den hurk hiervoor declareren op het niveau van de tarieven zoals beschreven in de menukaart.

voornaam/-letters :
achternaam :
straat en nummer :
postcode :
plaats :
telefoonnummer :

Machtiging
Opdrachtgever verleent hierbij, tot wederopzegging, toestemming aan buro philip van den hurk*** om maandelijks het bedrag van EU 35,00 van de onderstaande bankrekening af te schijven. Als debiteur heeft u de mogelijkheid om binnen 30 kalenderdagen zonder opgaaf van reden het ingehouden bedrag terug te laten boeken.

bankrekeningnummer :
naam rekeninghouder :
adres rekeninghouder :
ingangsdatum :
datum ondertekening :
plaats ondertekening :

handtekening :

** De overeenkomst zal worden aangegaan met Abonnementenhoudster buro philip van den hurk bv, handelend onder de naam buro philip van den hurk. Abonnementenhoudster buro philip van den hurk bv is gerechtigd om bij de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst, buro philip van den hurk VOF, tevens handelend onder de naam buro philip van den hurk, in te schakelen.
*** Abonnementenhoudster buro philip van den hurk bv, handelend onder de naam buro philip van den hurk.

2.14 Uit het dienstverleningsdocument blijkt dat de serviceovereenkomst Consument het volgende biedt:

De mogelijkheid om op ieder moment financiële beslissingen te nemen.

eigen dossier
Het financieel dossier is de basis van alles. Wij beheren, bewaken en updaten het dossier. Alle financiële beslissingen neemt u op basis van dit dossier.

eigen adviseur
Een persoonlijk toegekend aanspreekpunt met hoogwaardige kennis van zaken. De adviseur laat uw dossier onderdeel zijn van zijn parate kennis.

jaarlijkse scan
We maken samen een update van de actuele financiële stand van zaken en bepalen de te nemen acties.

onbeperkte toegang
Via mail en telefoon heeft u onbeperkte toegang tot de adviseur en casemanager.

second opinion
Op uw verzoek houden wij uw financiële aanbiedingen tegen het licht en adviseren wat te doen. Dit doen we zowel voor u als uw vrienden of familie.

spin in het web
De adviseur behartigt uw belangen op ieder financieel gebied en is namens u het aanspreekpunt voor uw accountant, boekhouder, advocaat en andere professionals.

professional service
Toegang tot het gebruik van onze relaties: zoals makelaar, notaris, echtscheidingsplanner, accountant, etc.

2.15 Consument heeft op 13 april 2017 bij de Adviseur kenbaar gemaakt het niet eens te zijn met het vermelde honorarium van € 2.500,--, aangegeven de serviceovereenkomst te willen stopzetten en de opdracht voor advies en bemiddeling niet aan de Adviseur te verstrekken.

2.16 Consument heeft het appartement in juli 2017 verkocht voor € 120.000,-- en het plan van de Adviseur voorgelegd aan een andere financieel adviseur. Deze financieel adviseur heeft Consument medegedeeld dat hij er bij het uitvoeren van het plan van de Adviseur niet op vooruit en mogelijk zelfs op achteruit gaat. Dit wetende heeft Consument de Adviseur op 1 september 2017 verzocht om aan te geven hoe hij het in maart 2017 geschetste plan voor ogen heeft.

2.17 De Adviseur heeft Consument opnieuw zijn dienstverleningsdocument, de reeds eerder door Consument ondertekende overeenkomst van opdracht voor het aanpassen van de verzekeringen en een nieuwe overeenkomst van opdracht voor advies en bemiddeling toegezonden. De overeenkomst van opdracht voor advies en bemiddeling is op basis van no cure no pay met een honorarium van € 2.500,--. De Adviseur heeft hierbij vermeld dat hij na voldoening van de factuur voor het aanpassen van de overlijdensrisicoverzekering graag een afspraak met Consument inplant.

2.18 Consument heeft de geldlening op 14 november 2017 overgesloten naar Obvion N.V. De geldlening kent een hoofdsom van € 339.000,--.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 100.000,-- te vermeerderen met wettelijke rente over € 3.000,-- sinds 1 maart 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is in zijn dienstverlening en meer in het bijzonder in de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht toerekenbaar tekortgeschoten en is daarom aansprakelijk voor de als gevolg daarvan geleden schade. Consument voert hiertoe aan dat de Adviseur hem een onjuist advies heeft verstrekt. Daarnaast doet Consument zijn beklag over de kosten die de Adviseur in rekening brengt voor de verschillende werkzaamheden.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Adviseur heeft enkel tijdens het algemeen en inventariserende gesprek gekeken naar de algemene mogelijkheden. Van een advies is geen sprake geweest. De Adviseur heeft ook nooit relevante inkomensgegevens of overige financiële gegevens bij Consument opgevraagd. Consument heeft in het voorjaar van 2017 vanwege onvrede over de dienstverlening besloten om te stoppen en over te stappen naar een andere financieel adviseur. Consument heeft de Adviseur ook nooit een opdracht tot het geven van advies en bemiddelen bij een nieuwe hypothecaire geldlening verstrekt;
- van aantoonbare schade is geen sprake;
- het is de beslissing van Consument geweest om het appartement te verkopen en het is aan de financier om te beoordelen of een wijziging in de geldlening mogelijk is. De Adviseur is hierbij niet betrokken.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Adviseur Consument van een onjuist advies heeft voorzien en haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie concludeert dat in het onderhavige geval geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van de verplichtingen aan de zijde van de Adviseur, zodat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. De Commissie motiveert dit als volgt.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument aan de Adviseur een opdracht tot advisering en bemiddeling voor het wijzigen van de verzekeringen heeft verstrekt en dat Consument een bepaalde periode een serviceovereenkomst met de Adviseur is aangegaan. Nadien heeft Consument de Adviseur benaderd voor advies over het aanpassen van de geldlening en de mogelijke verkoop van het appartement teneinde met de opbrengst daarvan een gedeelte van de geldlening af te lossen. Naar aanleiding van dit verzoek hebben partijen een oriënterend gesprek gevoerd. Partijen hebben vervolgens meerdere malen contact gehad over een mogelijk plan, waarna de Adviseur Consument een dienstverlenings-document en een overeenkomst van opdracht heeft gezonden. Consument heeft de opdracht niet aan de Adviseur verstrekt en de serviceovereenkomst beëindigd.

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur hem begin 2017 van een onvoorwaardelijk advies heeft voorzien dat naar zeggen van Consument onuitvoerbaar blijkt te zijn. De Commissie volgt de stelling van Consument dat sprake is van een onvoorwaardelijk advies niet en licht dit als volgt toe.

4.4 In een oriënterend gesprek bespreekt de financieel adviseur wat hij voor een consument kan betekenen en wat deze dienstverlening kost. Verder kan de financieel adviseur globaal berekenen hoeveel een consument kan lenen en de financieringsmogelijkheden op hoofdlijnen bespreken. Als een consument vervolgens een adviesgesprek aangaat, ontvangt hij een dienstverleningsdocument waar de dienstverlening en kosten in vermeld worden en sluiten partijen een overeenkomst van opdracht. In het adviesgesprek gaat een financieel adviseur dieper in op de materie. De financieel adviseur brengt de persoonlijke situatie van consument in kaart, bespreekt de wensen en kijkt welke hypotheek daarbij het beste past. Ook worden risico's besproken: houdt een consument van zekerheid of is hij bereid om risico's te lopen.

4.5 Het e-mailbericht van 31 januari 2017 (zie rechtsoverweging 2.5) is een naar aanleiding van het oriënterende gesprek verstrekt globaal advies. Het is geen onvoorwaardelijk advies volledig afgestemd op de wensen en de persoonlijke situatie van Consument.

Partijen hebben op hoofdlijnen gesproken over de mogelijkheden van de financiering, maar belangrijke onderwerpen zoals de duur van de geldlening, het hypotheekrentepercentage, de rentevastperiode, de maandlasten en de exacte inkomenspositie van Consument zijn op dat moment nog niet benoemd. De Adviseur had Consument na het oriënterende gesprek ook nog niet kunnen voorzien van een volledig advies, omdat de Adviseur niet over alle benodigde gegevens voor het uitbrengen van een advies beschikking had. Een financieel adviseur kan geen compleet advies verstrekken op een mondeling doorgegeven inkomen. Een onvoorwaardelijk advies had Consument na instemming met de opdracht tot advies en bemiddeling ontvangen.

4.6 De Adviseur heeft ervoor gekozen om beheer en nazorgdiensten via een service-abonnement in rekening te brengen. In ruil voor dit serviceabonnement ontvangt Consument dienstverlening terug voor de reeds door hem afgesloten en niet voor nieuw af te sluiten financiële producten. Een dergelijke vorm van dienstverlening staat de Adviseur vrij om aan te bieden. Consument heeft er vrijwillig voor gekozen om een dergelijk abonnement af te sluiten. De opdracht van Consument aan de Adviseur om de overlijdensrisicoverzekering aan te passen en de advies- en bemiddelingsopdracht voor een hypothecaire geldlening, staan los van de serviceovereenkomst. Daarbij merkt de Commissie op dat het Consument vrij stond om contact op te nemen over de afgesloten hypothecaire geldlening, mocht hij daarover vragen hebben gehad.

4.7 De Commissie concludeert dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.