Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-120 d.d. 25 april 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen de tussenpersoon. In het kader van de verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening met spaarverzekering wenden Consumenten zich tot hun tussenpersoon. Na bemiddeling door de tussenpersoon wordt de geldlening verhoogd. Later blijkt dat door de verhoging van de geldlening de geldlening in een andere risicocategorie valt en wordt door de geldverstrekker een risico-opslag in rekening gebracht. Tevens verhoogt de verzekeraar de verzekeringspremies, omdat een eerdere afspraak niet meer van toepassing zou zijn. Consumenten vorderen vergoeding van het nadeel dat samenhangt met de door hen betaalde hogere rente en de verhoging van de verzekeringspremies. De Commissie is van oordeel dat de tussenpersoon is tekortgeschoten jegens Consumenten; de tussenpersoon had bij de hypotheekverstrekker navraag moeten doen welke gevolgen de wijziging van de risicocategorie met zich meebrengt. De vordering van Consumenten wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consumenten,

tegen

Th.G. Vergeer Financieeladviseur, gevestigd te Mijdrecht, 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 2 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 bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In het kader van de aankoop van een woning hebben Consumenten, na bemiddeling van Aangeslotene, in 1994 een hypothecaire geldlening en daarmee samenhangende spaarverzekering afgesloten. De hypothecaire geldlening is verstrekt door de geldverstrekker. De daarmee samenhangende spaarverzekering is afgesloten bij een tot hetzelfde concern als de geldverstrekker behorende verzekeraar. Zowel de verzekeraar als ook de geldverstrekker gebruiken dezelfde handelsnaam.

3.2. Enkele maanden na een tussentijdse renteherziening in 2003 heeft de verzekeraar Consumenten bericht dat hij de verzekeringspremies onjuist heeft geoffreerd; Consumenten dienden eigenlijk een bedrag van € 97,56 per maand te betalen. Tussen Consumenten en de verzekeraar is hierover een regeling getroffen, waarbij Consumenten de geoffreerde verzekeringspremie (€ 52,22 per maand) verschuldigd zijn en de verzekeraar het verschil van € 45,34 voor eigen rekening neemt. Bij brief van 28 april 2004 is deze afspraak door de verzekeraar aan Consumenten bevestigd. De brief bevat voor zover van belang het volgende:

Dit zijn voor X de redenen geweest om de geoffreerde verzekeringspremies van € 27,21 en € 25,01, die overigens tot tweemaal toe door ons schriftelijk zijn bevestigd, gestand te doen. Met dien verstande dat deze premies gelden zolang de lening als ook de verzekering geen aanleiding geven tot herberekening van deze premies.

3.3. In 2007 zijn Consumenten verhuisd en hebben zij hun bestaande hypothecaire geldlening meegenomen naar hun nieuwe woning. Tevens is de geldlening verhoogd.

3.4. Op 12 januari 2010 hebben Consumenten, na bemiddeling van Aangeslotene, een (gewijzigde) hypotheekofferte van de geldverstrekker ontvangen voor een verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening met € 25.000,- (aflossingsvrij). In de offerte staat voor zover van belang het volgende vermeld:

Blad 1

Gegevens waarop de offerte is gebaseerd
[…]

Onderpand:	*A*
Executiewaarde;	*€ 315.000,00*
Verstrekkingspercentage:	*112,06%*

Blad 4:

Deze geldlening bedraagt tezamen met uw lopende geldlening(en) 112% van de executiewaarde. Indien de verstrekking van deze geldlening ertoe leidt dat de totale kredietsom in een andere risicocategorie valt passen wij de risico-opslag van uw lopende geldlening(en) aan. De verhoging of verlaging van de risico-opslag van de lopende geldlening(en) wordt gebaseerd op de opslagenstructuur zoals deze gold bij afsluiten van die lopende geldlening(en).

3.5. De offerte is op 29 januari 2010 door Consumenten voor akkoord ondertekend en de aanvullende lening is door de geldverstrekker aan Consumenten verstrekt.

3.6. In maart 2010 hebben Consumenten geconstateerd dat de rentebetalingen ten aanzien van hun hypothecaire geldlening hoger uitvielen dan de in de offerte van 12 januari 2010 geoffreerde rente. De verhoging van de rentebetalingen is het gevolg van de verhoging van de rente op alle leningdelen met 0,1% omdat het

verstrekkingspercentage meer dan 112% bedraagt en de geldlening van Consumenten daardoor in een andere risicocategorie valt.

3.7. In april 2010 hebben Consumenten van de verzekeraar een premiespecificatie met de daarin herberekende premies voor de spaarverzekering ontvangen. De verzekeringspremies werden verhoogd van € 52,22 naar € 97,56 per maand.

3.8. Consumenten hebben inmiddels een bedrag op de geldlening afgelost, waardoor de geldlening in de oorspronkelijk risicocategorie valt en het rentepercentage met 0,1% is verlaagd. De verhoging van de verzekeringspremies is evenwel niet ongedaan gemaakt.

3.9. Consumenten hebben Aangeslotene en de geldverstrekker hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor de hen geleden schade. De klacht tegen de geldverstrekker is ook door de Commissie is behandeling genomen.

3.10. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Aangeslotene heeft bij brief van 1 september 2010 aan Consumenten te kennen gegeven niet tot vergoeding van de door hen geleden schade over te gaan.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen samengevat dat Aangeslotene (samen met de geldverstrekker hoofdelijk) wordt veroordeeld tot vergoeding van:

(i) de extra rente die Consumenten hebben betaald als gevolg van de verhoging van het rentepercentage over de periode 24 februari 2010 tot 1 juni 2010, zijnde een bedrag van € 737,91 en gemaakte onkosten ter grootte van € 177,47, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf 29 januari 2010 tot aan de dag van der algehele voldoening, althans een door de Commissie in goede justitie te bepalen bedrag of termijnen;

(ii) de extra verzekeringspremies die Consumenten heeft en zal moeten betalen vanwege de beëindiging van de regeling met de verzekeraar, zijnde het totaal aan verzekeringspremies gelegen boven het bedrag van € 52,22 per maand over de periode van 24 februari 2010 tot en met de dag waarop de verhoging niet meer verschuldigd is, begroot op een bedrag van € 7.606,85, alsmede en gemaakte onkosten ter grootte van € 177,47, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf 29 januari 2010 tot aan de dag van der algehele voldoening, althans een door de Commissie in goede justitie te bepalen bedrag of termijnen;

(iii) de kosten van deze procedure, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf zes dagen na dagtekening van het bindend advies tot aan de dag van de algehele voldoening.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. Aangeslotene heeft Consumenten onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van de verhoging van de bestaande geldlening met € 25.000,-. Consumenten voeren in het kader hiervan het volgende aan:

- Aangeslotene heeft nagelaten Consumenten erop te wijzen dat de verhoging van de geldlening tot gevolg zou hebben dat de geldlening in een andere risicocategorie zou vallen met als gevolg dat de rente met 0,1% zou stijgen; en
- Aangeslotene had Consumenten erop moet wijzen dat, als gevolg van de verhoging van de geldlening, de in 2004 met de verzekeraar getroffen regeling inzake de verzekeringspremies zou komen te vervallen.

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 te beoordelen of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht.

5.2. Ingevolge het bepaalde in artikel 7:401 BW is Aangeslotene als opdrachtnemer gehouden om bij de uitvoering van zijn werkzaamheden jegens de opdrachtgever de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. In de verhouding tussen Consumenten en Aangeslotene als deskundig tussenpersoon brengt dit mee dat Aangeslotene bij de uitvoering van zijn (advies)werkzaamheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Van Aangeslotene mag worden verwacht dat hij Consumenten voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hen in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. De gevolgen van die keuze komen dan vervolgens voor rekening van Consumenten. Tegen deze achtergrond moet thans worden beoordeeld of, zoals Consumenten stellen, Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de op hem rustende zorgplicht. Nu het onderhavige geschil twee klachtonderdelen van Consumenten betreft, gaat de Commissie daar separaat op in.

Risico-opslag

5.3. Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de wijziging van de risicocategorie, overweegt de Commissie als volgt.

5.4. Aangeslotene heeft erkend dat hij heeft nagelaten om na te gaan of bij verhoging van de hypothecaire geldlening de totale kredietsom naar de ten tijde van het aangaan van de hypothecaire geldlening geldende opslagenstructuur in een andere risicocategorie terecht zou komen. De Commissie onderschrijft deze constatering. In de offerte van 12 januari 2010 staat dat de geldlening tezamen met de opende geldlening(en) 112% van de executiewaarde bedraagt en dat indien de verstrekking van deze geldlening ertoe leidt dat de totale kredietsom in een andere risicocategorie valt, de geldverstrekker de risico-opslag zal aanpassen. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen om naar aanleiding van deze bepaling, zeker nu de offerte geen nadere toelichting hierover bevat, navraag te doen bij de geldverstrekker. Door geen navraag te doen, is Aangeslotene tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen als redelijk handelend en redelijk

bekwaam adviseur te handelen. Aangeslotene dient (een deel van) de door Consumenten als gevolg hiervan geleden schade te vergoeden.

5.5. De Commissie ziet daarnaast aanleiding het gevorderde schadebedrag ten aanzien van dit klachtonderdeel te verminderen vanwege eigen schuld van Consumenten. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat het ook op de weg van 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. 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. De Commissie oordeelt naar billijkheid dat slechts tweederde van de door Consumenten geleden schade voor vergoeding in aanmerking kan komen. Dit betekent dat een bedrag van € 491,74 (2/3 van €737,61, zie voor dit laatste bedrag r.o. 4.1 onder i) voor vergoeding in aanmerking kan komen.

5.6. Tevens is de Commissie is van oordeel dat de door Consumenten geleden schade als gevolg van de verhoging van de risico-opslag niet enkel te wijten is aan Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat in het offertetraject zowel op Aangeslotene alsook de geldverstrekker een zorgplicht rust. In haar uitspraak nr. 121 van heden heeft de Commissie geoordeeld dat ook de geldverstrekker ten aanzien van dit klachtonderdeel tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consumenten. De Commissie stelt naar redelijkheid vast dat in het onderhavige geval Aangeslotene en de geldverstrekker ieder voor de helft van het in alinea 5.5 genoemde bedrag aansprakelijk zijn. Dit betekent dat Aangeslotene in beginsel aansprakelijk is voor een bedrag van € 245,87 (€ 491,74/2).

5.7. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld, dat indien zij de schade van Consumenten dient te vergoeden, er rekening moet worden gehouden met de door Consumenten genoten hypotheekrenteaftrek (belastingpercentage 42%). Consumenten hebben deze stelling van Aangeslotene niet, althans voldoende weersproken. De Commissie bepaalt derhalve dat de schade van Consumenten dient te worden verminderd met het door hen genoten belastingvoordeel. Het voorgaande betekent dat Aangeslotene een bedrag van € 142,60 (€ 245,87 * 0,58) aan Consumenten dient te vergoeden.

5.8. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten onvoldoende gesteld waarom de door hen gemaakte onkosten ad € 177,47 voor vergoeding in aanmerking dienen te komen.

5.9. Alle voormelde omstandigheden meewegend, oordeelt de Commissie naar billijkheid dat Aangeslotene een deel van de door Consumenten betaalde rente dient te vergoeden. Aangeslotene dient op basis van het bepaalde in alinea's 5.6. tot en met 5.8. een bedrag ad € 142,60 aan Consumenten te betalen

Verzekeringspremies

5.10. Met betrekking tot de klacht van Consumenten aangaande de verhoging van de verzekeringspremies door de verzekeraar overweegt de Commissie als volgt.

5.11. Vaststaat dat in 2004 tussen Consumenten en de verzekeraar een regeling is getroffen inzake de onjuist geoffreerde verzekeringspremies. De regeling houdt kort gezegd in dat de verzekeraar een deel van de premies voor zijn rekening neemt. In de

brief van 28 april 2004 van de verzekeraar is eveneens opgenomen dat de regeling onder bepaalde omstandigheden kan komen te vervallen.

5.12. Aangeslotene heeft betwist dat hij op de hoogte was van de in 2004 tussen Consumenten en de verzekeraar gemaakte afspraak aangaande de verzekeringspremies. Voorts heeft Aangeslotene betwist dat hij over de betreffende brief van de verzekeraar beschikte.

5.13. De Commissie is van oordeel dat uit de stukken onvoldoende bewijs valt te putten voor de stelling van Consumenten dat Aangeslotene op de hoogte was van de inhoud van de brief van 28 april 2004. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat Consumenten, zonder tussenkomst van Aangeslotene, de regeling met de verzekeraar hebben getroffen. Gezien het voorgaande acht de Commissie dit onderdeel van de klacht van Consumenten ongegrond en de vordering te worden afgewezen.

Overige vorderingen

5.14. Met betrekking tot de door Consumenten gevorderde vergoeding van de door hun gemaakte kosten voor deze procedure, overweegt de Commissie het volgende. Nu Consumenten grotendeels in het ongelijk zijn gesteld, acht de Commissie geen termen aanwezig om Aangeslotene te veroordelen in de door Consumenten gemaakte kosten in het kader van deze procedure. Dit betekent dat dit onderdeel van de klacht dient te worden afgewezen.

5.15. 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 Consumenten vergoedt een bedrag van € 142,60 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 1 september 2010 tot aan de dag van algehele voldoening. Al het overige wordt afgewezen.

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.