Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0119A

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Huis & Hypotheek Rotterdam-Capelle, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Door de adviseur overgelegde correspondentie

Samenvatting

De klacht van de consument houdt in dat hoewel zij en haar echtgenoot een overlijdens-risicoverzekering wensten af te sluiten, deze niet tot stand is gekomen. Zij houdt de adviseur hiervoor aansprakelijk. De adviseur stelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat deze op grond van het reglement te laat is ingediend. De commissie stelt vast dat de klacht behandelbaar is en stelt de adviseur voor een laatste maal in de gelegenheid inhoudelijk verweer te voeren.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het vooralsnog niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Per 24 december 2018 hebben de consument en haar echtgenoot na advies en bemiddeling door de adviseur, hun hypothecaire geldlening bij Florius overgesloten en uitgebreid.

Het totaal geleende bedrag is € 437.079,40. De lening bestaat uit een aflossingsvrij deel van € 247.500,-, een annuïtair deel van € 155.625,39 en een annuïtair deel van € 33.954,01.

2.2 De consument en haar echtgenoot hebben geen overlijdensrisicoverzekering afgesloten.

De klacht en vordering

2.3 De klacht van de consument houdt in dat hoewel zij en haar echtgenoot een overlijdensrisicoverzekering wensten af te sluiten met een verzekerd bedrag ter grootte van het aflossingsvrije deel van de hypothecaire geldlening, deze niet tot stand is gekomen. Zij houdt de adviseur hiervoor aansprakelijk en vordert vergoeding van € 247.500,-. Dit is het bedrag waarvoor de overlijdensrisicoverzekering zou moeten zijn afgesloten. Ook vordert zij een vergoeding voor de rente en aflossing die zij te veel heeft moeten betalen nu het aflossingsvrije deel nog niet is afgelost.

2.4 Tijdens de besprekingen met de adviseur is de overlijdensrisicoverzekering ter sprake gekomen. De consument en haar echtgenoot meenden ook dat deze was aangevraagd. Zij herinnert zich de module voor de aanvraag, omdat er de vraag kwam: "Rookt U?" Haar echtgenoot was net een paar maanden daarvoor gestopt met roken, zodat zij en een andere aanwezige moesten glimlachen.

2.5 De adviseur kan geen document overleggen, waarop staat dat de consument en haar echtgenoot willens en wetens hebben afgezien van de overlijdensrisicoverzekering, terwijl de adviseur daartoe wel verplicht is. De adviseur is nalatig geweest en kan niet aantonen dat de consument en haar echtgenoot bewust geen overlijdensrisico-verzekering wilden afsluiten. De consument vordert daarom alsnog uitbetaling van het bedrag waarvoor de overlijdensrisicoverzekering zou zijn afgesloten. Van de betaalde hypotheekbedragen vanaf december 2019 (€ 939,74 per maand) vordert zij de helft van de rente en aflossing, met inhouding van de niet betaalde premie.

Het verweer

2.6 De adviseur stelt met een beroep op vraag 7 van het reglement dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. De adviseur stelt dat de consument bij brief van 8 april 2020 van een jurist van Univé Rechtshulp voor het eerst haar klacht heeft ingediend en dat hij op 31 augustus 2020 zijn definitieve standpunt heeft ingenomen met een niet-erkennen van aansprakelijkheid. De consument zou daarom de termijn voor het indienen van de klacht bij Kifid hebben overschreden. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de adviseur een brief en een e-mail overgelegd, die zijn geciteerd in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Is de klacht van de consument behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, moet zij nagaan of de klacht van de consument behandelbaar is. De adviseur heeft met een beroep op correspondentie uit 2020 gesteld dat de consument haar klacht op grond van vraag 7 van het reglement te laat heeft ingediend.

3.2 In vraag 7 staat:
"Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?
1. U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.
2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.
3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.
(…)"

3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht om de volgende redenen behandelbaar is. Allereerst geldt dat uit de door de adviseur overgelegde brieven niet blijkt dat de consument haar klacht voor het eerst heeft ingediend bij brief van 8 april 2020. Deze brief bevat alleen een verzoek tot het verstrekken van informatie. Verder blijkt uit de e-mail van 31 augustus 2020 niet dat de adviseur zijn definitieve standpunt over de klacht heeft ingenomen. In deze e-mail wordt niet inhoudelijk op enige klacht ingegaan.

3.4 Verder geldt dat de adviseur nadat de consument op 15 april 2022 haar klacht bij Kifid heeft ingediend, weer met de consument in gesprek is gegaan en daarbij een mediationtraject heeft voorgesteld. Omdat de adviseur weer met de consument in gesprek is gegaan, kan niet worden aangenomen dat hij op 31 augustus 2020 een definitief standpunt over de klacht heeft ingenomen. De consument heeft Kifid op 18 augustus 2022 laten weten dat zij de behandeling van de klacht wilde voortzetten omdat het mediationtraject niet tot een oplossing heeft geleid. Dit is door de mediator bevestigd bij e-mail van 22 augustus 2022. Uit het voorgaande volgt dat de consument haar klacht op tijd bij Kifid heeft ingediend.

Inhoudelijk verweer

3.5 De commissie heeft vastgesteld dat de adviseur ondanks het verzoek van Kifid daartoe, geen inhoudelijk verweer heeft gevoerd tegen de klacht van de consument. Nu de commissie heeft vastgesteld dat de klacht van de consument behandelbaar is, stelt zij de adviseur in afwijking van vraag 36.3 van het reglement *een laatste keer* in de gelegenheid om inhoudelijk verweer te voeren.

Dit verweer ontvangt de commissie graag binnen drie weken na dagtekening van deze uitspraak. Na ontvangst van het verweer of na het verstrijken van de gestelde termijn zal de commissie bepalen of zij de consument in de gelegenheid stelt op het verweer te reageren, een nieuwe hoorzitting gelast, of overgaat tot het doen van einduitspraak.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht behandelbaar en stelt de adviseur in de gelegenheid om binnen 3 weken na dagtekening van deze uitspraak inhoudelijk verweer te voeren tegen de klacht van de consument.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening – voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Door de adviseur overgelegde correspondentie

Brief van Univé Rechtshulp aan de adviseur van 8 april 2020

"(…)
Onderwerp: opvragen dossier
(…)
Mevrouw [consument] heeft mij benaderd. Cliënte en haar (overleden) echtgenoot hebben – na advies en bemiddeling van u – in 2018/2019 hun hypothecaire geldlening(en) afgesloten/gewijzigd. Cliënte heeft u meerdere malen om gegevens uit haar dossier gevraagd. U heeft op deze verzoeken op geen enkele wijze gereageerd.

Verzoek om afschrift van het dossier
Namens mij cliënte verzoek ik u om binnen twee weken op grond van art. 15 AVG een afschrift van uw volledige dossier aan cliënte te verstrekken betreffende het advies en bemiddeling van de aangegane geldleningen en daarbij afgesloten verzekeringen in 2018/2019 in het kader van de aankoop van hun woning aan de [adres].
Dat is dus inclusief alle correspondentie, hypotheekofferte, uw factuur, het adviesrapport, de getekende overeenkomst van opdracht, telefoonnotities, aanvraag voor verzekeringen, etc.

Ik wijs u erop dat cliënte wettelijk recht heeft op een afschrift van haar volledige dossier.
(…)"

E-mail van de adviseur aan Univé Rechtshulp van 31 augustus 2020

"(…)
Inzake uw brief d.d. 20 juli 2020 hebben we contact opgenomen met deskundigen ter zake.

Ondanks dat we de situatie uiterst vervelend vinden, moeten we toch mededelen de door u genoemde aansprakelijkheid niet te kunnen erkennen.

We vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
(…)"