

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-745
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : BuroPost/Buse Assurance B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 4 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een klacht ingediend tegen zowel de Adviseur als de Bank vanwege overkreditering en schending van de zorgplicht. Ten aanzien van de klacht tegen de Adviseur oordeelt de Commissie dat geen adviesrelatie bestaat met betrekking tot de afgesloten hypothecaire geldlening en dat de Adviseur slechts heeft opgetreden als assurantietussenpersoon ten aanzien van door Consumenten afgesloten verzekeringen. De klacht is daarom ongegrond en de Commissie wijst de vorderingen van Consumenten af.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Tussen Consumenten en de Adviseur bestaat een relatie, waarbij de Adviseur optreedt als assurantietussenpersoon voor Consumenten.

- 2.2 In december 2002 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij Staalbankiers N.V. (huidig Achmea Bank N.V., hierna: de Bank).
- 2.3 Consumenten hebben een klacht tegen zowel de Adviseur als de Bank ingediend wegens schending van de zorgplicht en overkreditering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag ter hoogte van de overkreditering, dat door hen is begroot op € 500.000,00. Daarnaast vorderen zij restitutie van de facturen die zij in de jaren 2013 tot en met 2015 aan de Adviseur verschuldigd waren ter hoogte van totaal € 4.000,00, vermeerderd met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en voeren hiertoe de volgende argumenten aan:
 - ondanks dat door Consumenten geen overeenkomst is getekend en de Adviseur geen adviesrapport heeft opgesteld, heeft de Adviseur Consumenten geadviseerd en voor hen bemiddeld met betrekking tot de hypothecaire geldlening die zij in 2002 hebben afgesloten bij de Bank. De Adviseur heeft hiervoor provisie van de Bank ontvangen;
 - de Adviseur heeft op 17 november 2015 per e-mail bevestigd dat zij hen heeft geadviseerd:
“(...) Aangezien {de Adviseur} bij de totstandkoming van deze hypotheek partij is geweest, nl bemiddelaar, moet ik iemand anders hierin betrekken die namens ons, formeel, deze procedure gaat voeren. (...)”
 - de Adviseur heeft ten onrechte de arbeidsongeschiktheidsverzekering en de overlijdensrisicoverzekering van Consumenten niet meegenomen in het adviestraject;
 - de Adviseur heeft Consumenten onvoldoende geïnformeerd over (de consequenties van) het geadviseerde product;
 - de Adviseur is tweemaal meegegaan naar een afspraak die Consumenten met de Bank hadden en heeft hen ook een sheet laten zien waaruit bleek hoe de beleggingen renderen. De Adviseur heeft Consumenten voorgespiegeld dat de beleggingen in tien jaar tijd zouden verdubbelen. De Adviseur heeft hen bovendien niet op de risico's van beleggen gewezen;
 - nu sprake is van een adviesrelatie, houden Consumenten de Adviseur (mede) verantwoordelijk voor overkreditering, schending van de zorgplicht en de door hen geleden schade.

Verweer van de Adviseur

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

- de Adviseur doet een beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) en stelt dat Consumenten niet tijdig hebben geklaagd. Consumenten waren immers in 2006 al bekend met het feit dat zij de maandlasten niet langer konden voldoen. Bovendien is op grond van artikel 3:310 BW de vordering tot schadevergoeding verjaard;
- van een adviesrelatie is geen sprake, nu de Adviseur Consumenten slechts heeft geïntroduceerd bij de Bank. De Adviseur heeft voor deze introductie geen vergoeding ontvangen. Het advies is door de Bank zelf gegeven en de Adviseur kan dan ook geen adviesdossier verstrekken;
- de woordkeuze van de Adviseur in de e-mail van 17 november 2015 was ongelukkig;
- de Adviseur is slechts de assurantietussenpersoon van Consumenten en heeft hen alleen geadviseerd met betrekking tot verzekeringen. De accountant heeft hem medegedeeld dat de hypotheekaanvraag van Consumenten al tweemaal was afgewezen en heeft bij de Adviseur geïnformeerd of zij nog suggesties had.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of een adviesrelatie bestaat tussen de Adviseur en Consumenten en, indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, of de Adviseur gedurende deze adviesrelatie de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en ten gevolge hiervan is gehouden de door Consumenten gevorderde schade te vergoeden.
- 4.2 Op grond van de door partijen overgelegde stukken stelt de Commissie vast dat de Adviseur slechts is opgetreden als assurantietussenpersoon met betrekking tot door Consumenten gesloten verzekeringen. Tussen partijen is geen schriftelijke opdracht van dienstverlening of andere overeenkomst met betrekking tot advies of bemiddeling bij een hypothecaire geldlening gesloten, noch is komen vast te staan dat de Adviseur aan Consumenten advieskosten in rekening heeft gebracht met betrekking tot de in 2002 bij de Bank afgesloten hypothecaire geldlening. Ook acht de Commissie niet bewezen dat de Adviseur provisie van de Bank heeft ontvangen. De enkele zin in de e-mail van 17 november 2015 van de Adviseur aan Consumenten is onvoldoende om aan te nemen dat sprake is van een adviesrelatie met betrekking tot de hypothecaire geldlening.
- 4.3 De Commissie oordeelt daarom dat, ondanks dat wel een bepaalde relatie bestaat tussen de Adviseur en Consumenten, namelijk met betrekking tot verzekeringsproducten, geen sprake is van een adviesrelatie ten aanzien van de hypothecaire geldlening.

Nu de Adviseur niet heeft geacteerd als adviseur dan wel bemiddelaar met betrekking tot de hypothecaire geldlening, kan niet worden geoordeeld dat zij aansprakelijk is voor de door Consumenten gevorderde financiële schade die immers op niet-nakoming van de gestelde advies- en/of bemiddelingsovereenkomst is gebaseerd.

- 4.4 Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat geen sprake is van een adviesrelatie tussen de Adviseur en Consumenten met betrekking tot de hypothecaire geldlening, komt de Commissie aan verdere beoordeling van de klacht niet toe en zal zij daarom het overig gestelde buiten beschouwing laten. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consumenten ongegrond is en wijst hun vordering af.

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.