

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-280
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. D.P.C.M. Hellegers, mr. W.F.C. Baars, leden
en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 december 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Geldshop.nl B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 1 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een doorlopend krediet afgesloten in 2007. Daarbij heeft hij in de vorm van een koopsompolis een kredietverzekering afgesloten. Die beschermde vijf jaar tegen arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid. Sinds 2011 is Adviseur kredietadviseur ten aanzien van het krediet. In 2012 liep de kredietverzekering af. In 2017 raakt Consument werkloos. Consument klaagt dat de kredietverzekering geen dekking meer biedt en dat hem niet is gevraagd deze te verlengen. De Commissie is van oordeel dat enerzijds duidelijk blijkt dat de verzekering een looptijd van 5 jaar had en dat anderzijds niet kan worden vastgesteld dat Consument de (dure) kredietverzekering had willen verlengen als hij daar door Adviseur op gewezen was. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft op 21 mei 2007 een doorlopend krediet afgesloten via Krediet Groep Nederland bij The Royal Bank of Scotland. Dat krediet kende een kredietlimiet van € 42.300,-. Met dit krediet heeft Consument een eerder door hem afgesloten schuld aan Aegon geherfinancierd.
- 2.2 In het kredietbedrag was een Krediet-Protector ter waarde van € 3.415,- gefincancierd. Dit betrof een koopsompolis die bescherming bood in geval van arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkeloosheid voor een looptijd van 60 maanden.
- 2.3 In december 2011 heeft Adviseur de verplichtingen van verzekeringstussenpersoon overgenomen van Krediet Groep Nederland. De geldverstrekker heeft het verstrekte krediet overgenomen van The Royal Bank of Scotland.
- 2.4 In 2010 heeft Consument gezondheidsklachten gekregen, die uiteindelijk hebben geleid tot volledige arbeidsongeschiktheid. Op 1 maart 2017 is Consument ontslagen door zijn werkgever.
- 2.5 Vanaf zijn ontslagdatum is Consument met Adviseur en de geldverstrekker in contact getreden. Er zijn sindsdien ook betalingsachterstanden ontstaan en de vordering ten aanzien van de betalingsachterstanden is aan de deurwaarder uit handen gegeven.
- 2.6 In het kader van de procedure bij Kifid heeft Consument met de geldverstrekker een schikking getroffen. Ten aanzien van zijn verwijten tegen Adviseur heeft Consument de Commissie om een uitspraak gevraagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 42.805,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De schadevergoeding is gebaseerd op de openstaande kredietsom, die door de geldverstrekker van Consument gevorderd wordt.

Consument stelt dat de Adviseur hem in de positie moet brengen als ware er dekking voor arbeidsongeschiktheid. Toen hij na zijn ontslag contact heeft gezocht met Adviseur, kwam Consument er tot zijn schrik achter dat de afgesloten kredietbescherming slechts voor een periode van vijf jaar was afgesloten. In de kern heeft Consument het verwijt geopperd dat het doorlopend krediet nooit zonder bescherming had moeten kunnen doorlopen. Dat is een onwenselijke situatie voor zowel Consument als de geldverstrekker. Het gaat immers om een doorlopende lening, waardoor Consument erop mocht vertrouwen dat de dekking voor arbeidsongeschiktheid ook doorlopend zou zijn.

Volgens Consument had Adviseur tenminste in 2011, toen hij de verplichtingen van een verzekeringstussenpersoon van Krediet Groep Nederland overnam, moeten bekijken hoe het zat met de diverse dekkingen. Was dat gebeurd, dan was er een (nieuwe) arbeidsongeschiktheidsverzekering gesloten, waaruit de lening had moeten worden afgelost. In onderhoudsgesprekken die vanaf dat moment werden gevoerd, is nooit aan de orde gekomen dat de kredietbescherming verlopen was. Tot die wetenschap kwam Consument pas na zijn definitieve arbeidsongeschiktheid en ontslag. Volgens Consument heeft Adviseur daardoor zijn zorgplicht geschonden.

Consument vindt dat hij in de afgelopen jaren ruim voldoende heeft betaald voor het doorlopend krediet. Al tijdens de eerste onderhoudsgesprekken die Consument met Adviseur heeft gevoerd, heeft hij aangegeven dat de inmiddels sterk opgelopen rente (die tegen de markt in bleef stijgen) voor hem een doorn in het oog waren.

Tot slot heeft Consument aan Adviseur zijn wijze van communiceren verweten.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat uit de overeenkomst van de Krediet Protector duidelijk blijkt dat deze een looptijd had van 60 maanden, ofwel vijf jaar. Aanwijzingen dat Consument erop mocht vertrouwen dat deze kredietverzekering voor een langere tijd zou zijn afgesloten, zijn in het dossier niet aanwezig. De Commissie is van daarom van oordeel dat Consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de verzekering van de Krediet Protector voor de gehele looptijd van het krediet gold.

- 4.2 In de kern komt het verwijt van Consument aan het adres van Adviseur erop neer dat Adviseur in 2011 advies had moeten uitbrengen over de aflopende dekking voor arbeidsongeschiktheid. Adviseur heeft zich daartegen verweerd door te stellen dat hij alleen de verplichtingen behorende bij de kredietovereenkomst op zich heeft genomen en niet die uit de gesloten kredietverzekering. De Commissie volgt dit verweer van Adviseur niet. Een adviseur of bemiddelaar in krediet dient namelijk, naar de vaste lijn van Kifid, periodiek aandacht te besteden aan de overeenkomsten van de cliënten in zijn portefeuille. Gelet op die verplichting behoort de adviseur periodiek met zijn cliënten contact op te nemen om te informeren of het product nog passend is en of wellicht verbeteringen mogelijk zijn. Zie Commissie van Beroep Kifid, nr. 2019-033, overweging 4.3. Dat Adviseur zich voldoende van deze nazorgplicht heeft gekweten, is niet gebleken.
- 4.3 Of de Adviseur in verband met zijn nazorgplicht Consument actief had moeten adviseren over een mogelijke dekking ter hoogte van het kredietbedrag bij arbeidsongeschiktheid, is een vraag waarop het antwoord naar het oordeel van de Commissie in het midden kan blijven. Naar de regels van Nederlands bewijsrecht dient Consument te bewijzen dat de door hem geleden schade het gevolg is van een fout van Adviseur. Dit betekent dat Consument feiten en omstandigheden zal moeten stellen waaruit de conclusie kan worden getrokken dat Consument de dekking voor de arbeidsongeschiktheid had kunnen en willen voortzetten in het geval dat Adviseur hem erop had gewezen dat de bestaande kredietverzekering vanaf mei 2012 geen dekking meer bood. Zie daarvoor Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-005, overweging 3.10 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-124, overweging 4.5.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie zijn in ieder geval geen feiten en omstandigheden naar voren gekomen, waaruit de conclusie kan worden getrokken dat Consument de dekking voor de arbeidsongeschiktheid had kunnen of willen voortzetten, indien Adviseur hem erop had gewezen dat die dekking zou komen te vervallen. Consument heeft namelijk zelf aangegeven dat hij reeds vanaf 2010 met gezondheidsklachten kampte, die verergerden. Toen Adviseur de kredietovereenkomst eind 2011 in portefeuille kreeg, was het hoogst onzeker of een arbeidsongeschiktheidsverzekering voor Consument was af te sluiten. Voorts en belangrijker is dat de specifieke dekking van Consument erg duur was. De kosten van de koopsompolis beliepen ruim 8% uit van de totale kredietlimiet. Aangezien een beroep op de verzekering volgens de stellingen van Consument pas in 2017 nodig was, had hij twee aanvullende verzekeringen voor termijnen van vijf jaar moeten sluiten, waardoor het totale bedrag aan koopsompolissen tot 24% van de totale krediet zouden hebben belopen. Dat Consument deze bedragen had kunnen en willen financieren, kan ook niet meer met een voldoende mate van zekerheid worden vastgesteld.

4.5 De Commissie wijst de vordering derhalve af.

4.6 Tot slot heeft Consument geklaagd over de wijze waarop Adviseur met hem gecommuniceerd heeft. Naar het oordeel van de Commissie geeft het klachtdossier geen blijk van communicatie die te wensen heeft overgelaten. Toen Consument contact met Adviseur opnam en aangaf vanwege gezondheidsredenen niet te kunnen bellen, is hij door Adviseur schriftelijk te woord gestaan en heeft hij antwoord gekregen op zijn vragen. Dat dit antwoord niet het gewenste antwoord was, maakt nog niet dat de communicatie te wensen heeft overgelaten.

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.