

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-589
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : B. Verbrugge h.o.d.n. Van Bruggen Adviesgroep Haarlem, gevestigd te Zandvoort, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 17 juli 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft ten opzichte van Adviseur geklaagd dat een te hoge hypothecaire geldlening verstrekt met een te lage overlijdensrisicodekking. Dit is gebleken nadat haar echtgenoot overleed. De Commissie is van oordeel dat de plicht om te waken voor overkreditering niet bij Adviseur, maar bij de geldverstrekker ligt. Daarnaast acht zij onvoldoende steun in het dossier aanwezig voor de stelling dat een te lage dekking voor de overlijdensrisicoverzekering is geadviseerd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie die namens Consument werd ingediend (de repliek);
- de reactie van Adviseur op de repliek (de dupliek).

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 samen met haar partner hypotheekadvies ingewonnen bij Adviseur. Uit het inventarisatieformulier dat door Adviseur is opgesteld, blijkt dat de financiering van de aankoop van een woning met een prijs van € 398.000,- werd verzocht.

In totaal werd een financiering van € 480.000,- gezocht. Van dat bedrag zou € 150.000,- onderhands bij de vader van de partner van Consument worden geleend. Ten aanzien van het inkomen van de partners is het volgende opgenomen:

Werk:		
Beroep	: operationeel manager	freelance journalist
	zelfstandig / loondienst / contract _____ jr	zelfstandig / loondienst / contract _____ jr
Aanstelling sinds	: 12-3-04	1-1-06
Naam bedrijf	: [REDACTED]	nu € 3200pm
Bruto jaarinkomen	: 2250pm + 8 1/2 - 42120	12500,-
* Meesturen jaarcijfers van afgelopen 3 jaar.		gemiddeld € 28000,-
Auto van de zaak	: 34000	
Financieel: Eigen geld	: 60.000	

- 2.2 Bij Nationale-Nederlanden is na advies door Adviseur een hypothecaire geldlening tot stand gekomen van € 330.000,-. Daarbij werd een overlijdensrisicoverzekering afgesloten met een verzekerde som van € 150.000,- op het leven van de partner van Consument.
- 2.3 Eind 2011 heeft Adviseur Consument en haar partner benaderd vanwege de dalende premies voor de overlijdensrisicoverzekering. Die verzekering is in 2012 is overgesloten naar een andere maatschappij.
- 2.4 In januari 2013 heeft Adviseur Consument en haar partner uitgenodigd voor een gesprek vanwege de wijzigingen in de fiscale regelgeving. Adviseur heeft hierbij aangegeven welke opties er zouden zijn om tot omzetting van de hypothecaire geldlening over te gaan en daarbij, voor zover hier relevant, het volgende opgemerkt:

“Ik sta graag klaar om u hierbij van dienst te zijn. Ook als er vragen zijn over uw huidige hypotheek, uw rentevaste periode afloopt of er wijzigingen zijn in uw persoonlijke situatie. Ik nodig u graag uit om eens langs te komen voor een goed gesprek.”

- 2.5 In 2016 is de hypothecaire geldlening, na bemiddeling van een andere adviseur, overgesloten naar een andere geldverstrekker. Daar is de gehele hypothecaire financiering van € 480.000,- ondergebracht.
- 2.6 De partner van Consument is in november 2017 overleden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 343.750,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft een uitkering van € 330.000,- gevorderd, die, vermeerderd met een wettelijke rente van 2% gedurende 25 maanden uitkomt op een totaal schadebedrag van € 343.750,-.

Ter onderbouwing van die vordering zijn twee grondslagen genomen, die hieronder worden besproken. Ten aanzien van de beide grondslagen is van belang dat Consument in 2006 startte als ondernemer en dat haar partner kort na het afsluiten van de geldlening eveneens voor zichzelf was begonnen.

Ten eerste heeft Adviseur in 2006 een onjuist advies gegeven over de hoogte van de overlijdensrisicoverzekering (hierna: orv) die op het leven van de partner van Consument zou worden afgesloten. Daarvoor had het inkomen van Consument maatgevend moeten zijn. Nadat een orv zou uitkeren, zouden de lasten van de financiering immers door Consument te dragen moeten zijn. In dat verband heeft Consument gesteld dat zij op grond van haar inkomen als startend ondernemer in het geheel geen hypothecaire geldlening kon krijgen. De orv diende dus de gehele hypothecaire geldlening af te dekken. De schade bestaat dus uit het gehele bedrag dat ten onrechte niet door een orv is afgedekt, zijnde € 330.000,-.

Aanvullend geldt ten aanzien van deze eerste grondslag dat de te lage orv gecorrigeerd had moeten worden toen de orv in 2012 werd overgesloten. Op dat moment had Consument een klein inkomen uit onderneming, waardoor het voorzienbaar was dat het risico van overlijden van haar partner tot financiële problemen zou leiden. Adviseur had bij de oversluiting van de orv naar moeten controleren of het product nog passend was. Had deze controle plaatsgevonden, dan was door Consument en haar partner op dat moment een orv met een hogere dekking afgesloten.

Had Adviseur in 2006 en/of 2012 aan zijn zorgplicht voldaan, dan was een orv afgesloten, waarmee de geldlening vrijwel geheel zou kunnen worden afgelost.

Ten tweede heeft Consument gesteld dat sprake is van de schending van de zorgplicht om te waken voor overkreditering. Volgens de verstrekkingnormen die in 2006 gehanteerd werden, mocht een hypothecaire geldlening worden verstrekt van maximaal € 206.000,- op het inkomen van beide partners. De schade uit overkreditering bedraagt € 274.000,- (€ 480.000,- minus € 206.000,-).

Daarnaast heeft Consument in algemene termen gesteld dat Adviseur diverse fouten heeft gemaakt in het adviestraject in 2006, waarbij als belangrijkste punt is opgemerkt dat de onderhandse hypotheek van € 150.000,- in geen van de bepalende adviezen en berekeningen door Adviseur is meegenomen. Consument heeft gesteld dat dit Adviseur schadeplichtig maakt.

Tot slot heeft Consument haar ongenoegen uitgesproken dat er in het kader van de interne klachtprocedure medische stukken uit 2006 via de e-mail aan haar zijn toegezonden. Zij heeft gesteld dat Adviseur deze stukken niet meer in bezit mocht hebben en al helemaal niet mocht delen via een zo onbetrouwbaar medium als e-mail. Ook in dit verband heeft Consument gesteld dat Adviseur schadeplichtig is.

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 dient te beoordelen of door Adviseur dusdanige fouten zijn gemaakt dat deze de gevorderde schade aan Consument dient te vergoeden. Voordat die beoordeling plaatsvindt, wenst de Commissie uit te spreken dat zij begrip heeft voor de situatie waarin Consument door de tragische gebeurtenis van het verlies van haar partner in is beland.
- 4.2 Consument verwijt Adviseur dat hij diverse zorgplichten heeft geschonden. De Commissie zal eerst de gestelde schending van de zorgplicht om te waken voor overkreditering bespreken. Ten eerste rustte deze verplichting in 2006 op de aanbieder van de hypothecaire geldlening, zie artikel 51 Wet financiële dienstverlening (Wfd – oud). Het was aan de geldverstrekker om de gegevens te controleren en te beoordelen die door Consument via Adviseur bij haar werden aangeleverd. Ten tweede is het aan Consument om te onderbouwen en zo nodig te bewijzen dat die geldverstrekker zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering. Zie daarvoor onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2017-564 en 2014-167. Consument heeft gesteld dat sprake is van overkreditering en heeft daarbij verwezen naar de verstrekkingnormen. De plicht om met de juiste verstrekkingnormen te rekenen, rust echter niet op Adviseur, maar op de geldverstrekker, die geen partij is in deze procedure. Uit de berekeningen die Adviseur heeft overgelegd blijkt overigens dat Consument en haar partner maximaal verantwoord een bedrag van € 428.822,- hypothecair mochten financieren. De verstrekte lening van € 330.000,- blijft ruimschoots binnen die norm. Dat Adviseur in het kader van deze berekeningen verwijtbaar heeft gehandeld, door bijvoorbeeld stukken te vervalsen of achter te houden, is gesteld noch gebleken.

De Commissie is van oordeel dat de vordering moet worden afgewezen, voor zover het gaat om overkreditering.

- 4.3 In essentie gaat de klacht van Consument tegen Adviseur over de hoogte van de orv. Volgens Consument had deze bij aanvang van de geldlening in 2006 en daarna in 2012 fors hoger moeten zijn. Hierna zal eerst de aanvangssituatie in 2006 worden belicht, daarna die in 2012.
- 4.4 In verband met de situatie in 2006 is vooral van belang dat Consument heeft gesteld dat de onderhandse lening van € 150.000,- had moeten worden meegeteld met de totale hypotheek. De orv van (eveneens) € 150.000,- voldeed, wanneer die lening - zoals Adviseur heeft gesteld - een (verkapte) schenking was. In dat geval zou Consument, na het overlijden van haar partner en na aflossing van de hypotheek met de verzekerde som, de lasten van de hypotheek vanuit haar eigen inkomen kunnen blijven dragen. Consumenten hebben echter gesteld dat geen sprake was van een schenking, maar dat duidelijk was dat het ging om een hypothecaire lening waarin de verplichting was opgenomen tot terugbetaling. Adviseur heeft zijn stelling onderbouwd door te verwijzen naar de tekst van de aanvraag die hij voor Consument deed in 2006, waarin staat dat het bedrag onderhands zou worden geleend en dat de rente over het geld als schenking zou gelden.
- 4.5 Consument heeft geen nader bewijs voor haar stelling geleverd. Evenmin verhoudt haar stelling zich tot de hierboven in 4.2 genoemde maximum financieringsruimte die Consument en haar partner samen hadden in het kader van de verantwoorde kredietverstrekking. Als de onderhandse lening een hypothecaire lening betrof, dan was, voor zover de berekeningen van Adviseur gevolgd worden, sprake van overkreditering. Tot slot is ook van belang dat Consument en haar partner bij aanvang van de hypothecaire geldlening hebben aangegeven op zoek te zijn naar lage maandlasten. Met dat uitgangspunt verdraagt zich de stelling dat de gehele financiering van € 480.000,- met een orv diende te worden afgedekt niet. Dat zou de maandlasten immers verhogen. De Commissie concludeert uit het bovenstaande dat niet is komen vast staan dat Adviseur bij aanvang een te lage orv heeft geadviseerd.
- 4.6 Vervolgens is de vraag aan de orde of de dekking van de orv in 2012 had moeten worden opgehoogd. Consument heeft gesteld dat een check of de verzekerde som nog voldoet tot de nazorgplicht van Adviseur behoort en heeft daarvoor onder meer verwezen naar een document uit januari 2013 van de Organisatie van Financiële Dienstverleners. De Commissie merkt op dat, anders dan Consument stelt, uit dit document volgt dat een dergelijke verplichting kan worden aangenomen wanneer een abonnement tot nazorg is afgesloten. In deze klacht is echter niet gebleken dat een dergelijk serviceabonnement is afgesloten. Evenmin maakt die verplichting deel uit van de wettelijke nazorg, als bedoeld in artikel 4:20 Wet op het financieel toezicht (Wft).

Er rustte dus geen verplichting op Adviseur om zelfstandig te beoordelen of de verzekerde som nog voldeed.

- 4.7 Dat Adviseur wist of had moeten weten van de beperkte inkomensontwikkeling van Consument sinds 2006 is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken. Zelfs als Adviseur daarvan weet had gehad, had de vordering niet kunnen worden toegewezen. Het is immers aan Consument om te bewijzen dat er een causaal verband bestaat tussen de gestelde fout van Adviseur en de volgens Consument geleden schade. Consument had moeten bewijzen dat de overlijdensrisicodekking zou zijn verhoogd wanneer Adviseur haar en haar partner had gewezen op de risico's van onvoldoende dekking. In dat verband is van belang dat allerm minst zeker is dat de dekking zou zijn opgehoogd wanneer Consument en haar partner daarover geïnformeerd waren. Zij hebben immers een uitnodiging ontvangen om over de stand van zaken ten aanzien van hun hypotheek te komen praten met Adviseur, maar hebben die mogelijkheid aan zich voorbij laten gaan. Zie in vergelijkbare zin Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-005 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-124.
- 4.8 Aangezien ook de overige grondslagen die Consument ten grondslag heeft gelegd aan haar vordering niet tot toewijzing daarvan kunnen leiden, concludeert de Commissie dat de vordering in zijn geheel dient te worden afgewezen. In het bijzonder doelt de Commissie daarmee op de verzending van het medisch dossier. De Commissie volgt Consument en spoort Adviseur aan in de toekomst zorgvuldiger met dergelijke dossiers om te gaan. Schade is vanwege dit handelen niet gevorderd, zodat het geen andere beslissing met zich brengt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.