

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0021

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 juli 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Kempen Hypotheken & Financiële Planning B.V., gevestigd te Weert, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	10 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Tekortkoming adviseur. De consumenten stellen dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, door hen onvoldoende te informeren over de bereidstellingsprovisie, zonder overleg een duurdere woonpakketpolis af te sluiten en na te laten de overlijdensrisicoverzekeringen op te zeggen. De consumenten stellen hierdoor schade te hebben geleden. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe, in die zin dat de adviseur de schade met betrekking tot de woonpakketpolis en de overlijdensrisicoverzekeringen dient te vergoeden en de schade met betrekking tot de bereidstellingsprovisie voor rekening van de consumenten blijft.

I. Procedure

- I.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 consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur en 3) de repliek van de consumenten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 december 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger mr. A.E.M. Mille. Namens de adviseur is niemand verschenen.
- I.3 De commissie acht zich voldoende voorgelicht en ziet geen aanleiding een nadere mondelinge behandeling te gelasten. De adviseur heeft er – ondanks meerdere verzoeken – voor gekozen geen conclusie van dupliek te nemen en is vervolgens zonder voorafgaande aankondiging niet verschenen op de mondelinge behandeling. Uiteindelijk heeft hij laten weten dat hij niet kon verschijnen op de mondelinge behandeling, omdat hij autopech had, maar de commissie ziet daarin onvoldoende aanleiding wederom een mondelinge behandeling in te plannen.

- 1.4 De consumenten 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 De consumenten hebben met de adviseur een overeenkomst gesloten. De inhoud van deze overeenkomst is niet schriftelijk vastgelegd. Wel is afgesproken dat de consumenten € 3.500,- dienen te betalen voor de dienstverlening van de adviseur.
- 2.2 Op 24 maart 2020 ontvangen de consumenten een bindend aanbod voor een hypothecaire geldlening. Hierin wordt vermeld dat het bindend aanbod na acceptatie geldig is tot 16 juni 2020 en dat de consumenten dus tot die datum de tijd hebben om de hypotheekakte tot stand te laten komen bij de notaris. Tevens wordt vermeld dat de consumenten het bindend aanbod één keer kunnen verlengen, indien zij het bijgevoegde verlengingsformulier invullen.
- 2.3 In dit verlengingsformulier wordt vermeld dat aan de verlenging kosten zijn verbonden (bereidstellingsprovisie) en dat deze 0,25% over de geldlening per verlengde maand van het bindend aanbod bedragen.
- 2.4 De consumenten hebben verlenging moeten aanvragen, omdat levering van de woning op 1 juli 2020 zou plaatsvinden. Hiervoor hebben zij een bedrag van € 408,42 aan bereidstellingsprovisie moeten betalen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 1.783,91.
- 2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Doordat de adviseur te vroeg een offerte heeft aangevraagd, hebben de consumenten een bedrag van € 408,42 aan bereidstellingsprovisie moeten betalen. Hierover zijn de consumenten niet vooraf geïnformeerd en bovendien hadden deze kosten kunnen worden voorkomen door de offerte op een later moment aan te vragen. Er is sprake van een belastingvoordeel van € 145,- op dit punt, zodat de schade van de consumenten € 263,42 bedraagt.
- 2.7 Daarnaast heeft de adviseur voor de consumenten zonder overleg een duurder woonpakketpolis afgesloten. De consumenten hadden de adviseur gevraagd om advies omtrent hun woonpakketpolis, waarbij zij hebben aangegeven deze alleen te willen oversluiten als zij daarmee goedkoper uit zouden zijn. De adviseur heeft vervolgens echter een woonpakketpolis afgesloten die € 389,99 per jaar duurder is dan hun huidige verzekering. Hierdoor lijden zij tot en met oktober 2022 schade ten bedrage van € 552,49.

- 2.8 De consumenten zijn met de adviseur overeengekomen dat hij de eerder afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen zou opzeggen. Dit heeft de adviseur echter nagelaten, waardoor deze respectievelijk 15 en 18 maanden te lang hebben doorgelopen. Uiteindelijk hebben de consumenten deze in december 2021 en maart 2022 zelf opgezegd. De consumenten hebben gedurende de periode dat de verzekeringen doorliepen premie betaald, waardoor zij € 918,- aan schade hebben geleden.
- 2.9 De consumenten maken tevens aanspraak op de buitengerechtelijke incassokosten van € 50,-.

Het verweer

- 2.10 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de adviseur gehouden is de door de consumenten gestelde schade te voldoen. Naar het oordeel van de commissie is de adviseur daartoe gedeeltelijk gehouden, in die zin dat hij de schade met betrekking tot de woonpakketpolis en de overlijdensrisicoverzekeringen dient te voldoen en dat de schade met betrekking tot de bereidstellingsprovisie voor rekening van de consument dient te blijven. Dit zal hierna verder worden toegelicht.
- 3.2 De commissie merkt vooraf op dat er weinig tot niets schriftelijk is vastgelegd. Zelfs de overeenkomst is niet schriftelijk vastgelegd, zodat – voor zover partijen daarover verschillende opvattingen hebben – onduidelijk is wat partijen precies zijn overeengekomen. Er is daarnaast geen adviesrapport opgesteld en eventueel gegeven adviezen zijn ook niet schriftelijk vastgelegd. Het ligt op de weg van de adviseur om gemaakte afspraken en gegeven adviezen wel schriftelijk vast te leggen. Voor zover dit gebrek aan dossiervorming voor enige onduidelijkheid heeft gezorgd, komt dit voor rekening en risico van de adviseur.

Bereidstellingsprovisie

- 3.3 De adviseur heeft bij verweer verklaard dat de consumenten zijn geïnformeerd over de kosten voor het verlengen van de offerte en dat zij daarmee akkoord zijn gegaan.
- 3.4 Dit verweer slaagt. In het bindende hypotheekaanbod wordt duidelijk vermeld dat deze geldig is tot 16 juni 2020 en dat aan een eventuele verlenging hiervan kosten zijn verbonden. De consumenten hadden dus op de hoogte kunnen zijn van deze kosten. Als de consumenten op dat moment al wisten dat zij een verlenging van het bindende aanbod nodig hadden, dan hadden zij ervoor kunnen kiezen de offerte niet te ondertekenen en een nieuwe offerte aan te laten vragen via de adviseur. Dit hebben zij niet gedaan, maar zij hebben ervoor gekozen de offerte te ondertekenen.

Daarmee zijn ze akkoord gegaan met de verlengingskosten, zodat deze voor hun rekening dienen te blijven.

Woonpakketpolis

- 3.5 Met betrekking tot de woonpakketpolis voert de adviseur aan dat dit eveneens is besproken met de consumenten en dat zij bovendien na het afsluiten nog de mogelijkheid hadden om deze overeenkomst binnen twee weken te ontbinden. De woonpakketpolis sluit daarnaast beter aan op de verzekeringsbehoeften van de consumenten, aldus de adviseur, mede doordat deze een betere dekking biedt.
- 3.6 Dit verweer slaagt niet. Uit niets blijkt dat de adviseur de consumenten advies heeft gegeven omtrent de overstap naar een ander pakket en dat de consumenten daarmee hebben ingestemd. Dat de consumenten erop zijn geweest dat zij de overeenkomst binnen twee weken nog konden ontbinden blijkt eveneens nergens uit. Dat de verzekering – voor zover dit al vast zou komen te staan – de consumenten mogelijk een betere dekking biedt kan zo zijn, maar voordat de adviseur overging tot het afsluiten van de verzekering had hij dit met de consumenten moeten bespreken en hun instemming moeten vragen. Dat de adviseur dit heeft nagelaten – of hierover in ieder geval niets heeft vastgelegd – komt voor rekening en risico van de adviseur.
- 3.7 Nu niet is gebleken dat het de wens van de consumenten was om deze duurdere verzekeringen af te sluiten, staat naar het oordeel van de commissie voldoende vast dat de consumenten op dit punt schade hebben geleden. De gevorderde schade is door de adviseur op zichzelf niet betwist, zodat de vordering op dit punt tot het gevorderde bedrag van € 552,49 zal worden toegewezen.

Overlijdensrisicoverzekeringen

- 3.8 Met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekeringen voert de adviseur aan dat deze niet via de adviseur zijn afgesloten, waardoor hij deze ook niet kon opzeggen.
- 3.9 Ook op dit punt slaagt het verweer niet. De consumenten hebben verschillende WhatsAppberichten overgelegd waarin zij aan de adviseur vragen of de verzekeringen zijn opgezegd en de adviseur geeft daarop steeds aan dat hij het zal regelen. Als de adviseur de verzekeringen niet kon opzeggen, dan had hij dit aan de consumenten kenbaar moeten maken. Dat heeft hij echter op geen enkel moment gedaan, zodat hij zich er achteraf niet op kan beroepen dat hij de verzekeringen niet op kon zeggen, voor zover dit al vast zou komen te staan. De commissie is dan ook van oordeel dat de adviseur aansprakelijk is voor de schade die de consumenten hebben geleden door het te laat opzeggen van de verzekeringen.
- 3.10 De schade is op dit punt door de adviseur niet (gemotiveerd) betwist. De vordering zal op dit punt dan ook tot het gevorderde bedrag van € 918,- worden toegewezen.

Buitengerechtelijke incassokosten

- 3.11 De adviseur heeft geen verweer gevoerd tegen de gevorderde buitengerechtelijke incassokosten en het gevorderde bedrag is in overeenstemming met het reglement, zodat deze zullen worden toegewezen zoals gevorderd.

Conclusie

- 3.12 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consumenten tot een bedrag van (€ 552,49 + € 918,- + € 50,- =) € 1.520,49 zal worden toegewezen en dat deze voor het overige wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.520,49 aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- 4.2 wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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