

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0998

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, drs. J.W. Janse, leden en mr. W.A.M. Jitan, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon (hierna de adviseur). Combiplusverzekering afgesloten in 2006 in combinatie met een hypothecaire geldlening. De consument stelt dat de adviseur voorafgaande aan het afsluiten van de verzekering in zijn advisering tekort is geschoten. De adviseur heeft de op dat moment bestaande situatie, waaronder de op dat moment lopende beleggingsverzekeringen onvoldoende geïnventariseerd, waardoor de consument schade heeft ondervonden. Ook is de adviseur volgens de consument tekortgeschoten in zijn informatieverplichtingen door niet te wijzen op de in tijd beperkte fiscale mogelijkheid van renteaftrek. Daarnaast is de adviseur volgens de consument in zijn nazorgverplichtingen tekortgeschoten. Niet gebleken dat de mogelijkheden van de lopende verzekeringen in 2006 in de advisering door de adviseur zijn betrokken. Het is voldoende aannemelijk dat de met de nieuwe Combiplusverzekering verband houdende eerste kosten deels uitgespaard konden worden. Overige klachten zijn ongegrond. Vorderingen deels toegewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat geldig was vanaf 1 april 2022 tot 1 oktober 2023 en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:
- het klachtformulier van de consument;
 - de aanvullende stukken van de consument;
 - het verweerschrift van de verzekeraar;
 - de repliek van de consument;
 - de dupliek van de verzekeraar.

- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer A. Esser (Hypoco), professioneel vertegenwoordiger. De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. R. Bosman, advocaat.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 augustus 2023. Op de hoorzitting waren de consument en zijn echtgenote aanwezig, vertegenwoordigd door de heer A. Esser. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], vertegenwoordigd door de heer mr. R. Bosman. Na de hoorzitting is de schriftelijke procedure hervat.
- 1.4 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 De consument en zijn echtgenote hadden een hypothecaire geldlening bij ABN AMRO Bank N.V. Deze geldlening (ingegaan op 1 januari 1999) bestond uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrije hypotheek ter hoogte van NLG 87.500,- (€ 39.705,77) en een Meegroeihypotheek ter hoogte van NLG 240.000,- (€ 108.907,25). Beide leningsdelen kenden een looptijd van dertig jaar. Ter aflossing van voornoemde Meegroeihypotheek had zowel de consument als zijn echtgenote een beleggingsverzekering met de naam Meegroei-verzekering bij ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. (hierna gezamenlijk: de Meegroei-verzekeringen). Op 17 augustus 2006 heeft tussen de adviseur en de consument in verband met de financiering van een nieuwe woning een adviesgesprek plaatsgevonden. In het afschrift van het in dat verband opgemaakte hypotheekadvies staat onder andere de volgende tabel opgenomen:

“(…)

Bijlage 4: Lastenoverzicht

JAAR	REST-SCHULD	WAARDE-OPBOUW	RENTE BEDRAG	AFLOSSING	PREMIE/INLEG	PREMIE STORTING	PREMIE WOONLAST	DEPOT/ BEL REK.	TERUGGAAF INK BEL	BRUTO MAANDLAST	NETTO MAANDLAST MET EIGENWONINGFORFAIT
0	370.000										
1	370.000	1.527	17.250	0	1.949	0	0	0	7.956	1.600	937
2	356.000	3.154	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
3	356.000	4.886	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
4	356.000	6.732	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
5	356.000	8.697	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
6	356.000	10.789	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
7	356.000	13.019	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
8	356.000	15.394	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
9	356.000	17.926	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
10	356.000	20.626	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
11	356.000	23.769	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
12	356.000	27.124	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
13	356.000	30.708	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
14	356.000	34.541	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
15	356.000	38.641	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
16	356.000	43.033	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
17	356.000	47.742	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
18	356.000	52.798	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
19	356.000	58.235	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
20	356.000	64.092	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
21	356.000	70.410	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
22	356.000	77.172	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
23	356.000	84.386	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
24	356.000	92.080	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
25	356.000	100.283	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
26	356.000	109.025	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
27	356.000	118.335	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
28	356.000	128.247	16.732	0	1.949	0	0	0	7.687	1.557	916
29	356.000	138.790	16.732	0	1.949	0	0	0	7.091	1.557	966
30	356.000	149.997	16.732	0	1.949	0	0	0	7.091	1.557	966
31	206.000	0	9.682	0	0	0	0	0	0	807	807
			512.160	0	58.470	0	0	0		570.720	340.896

Figuur 1 afbeelding van het hypotheekadvies

(...)"

- 2.2 Na het gesprek met de adviseur is er op 29 augustus 2006 een offerte verstrekt voor een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening, die de consument en zijn echtgenote hebben ondertekend.
- 2.3 De nieuw afgesloten geldlening ter grootte van € 517.774,- bestond uit vier leningdelen, te weten (i) een aflossingsvrije hypotheek ter overbrugging van € 147.774,- te voldoen bij overdracht van de huidige woning, (ii) een aflossingsvrije hypotheek van € 14.000,- met een looptijd van 1 jaar, (iii) een aflossingsvrije hypotheek van € 206.000,- met een looptijd van 31 jaar en (iv) een Combiplushypotheek van € 150.000,- met een looptijd van 30 jaar.
- 2.4 Tegelijkertijd werd ter zekerheid voor aflossing van de Combiplushypotheek met ingang van 13 september 2006 een beleggingsverzekering met de naam Combiplusverzekering (hierna: de verzekering), bij (een rechtsvoorganger van) Nationale Nederlanden Levensverzekeringen N.V. (hierna: de verzekeraar) afgesloten. Dit product betrof een universal life verzekering. Bij aanvang was de maandelijks te betalen premie bepaald op € 162,42 en de einddatum op 13 september 2036.

De echtgenote van de consument en de consument waren respectievelijk verzekerde en medeverzekerde. De verzekering werd ter zekerheid verpand aan de geldverstrekker.

2.5 Bij de verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.

2.6 Bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening en de verzekering zijn onder andere de volgende stukken aan de consument verstrekt:

- een (hypotheek)offerte gedateerd 29 augustus 2006;
- een aanvraagformulier getekend op 17 augustus 2006;
- een polisblad, gedateerd 21 september 2006;
- de voorwaarden, genaamd 'Voorwaarden van verzekering CombiPlusVerzekering'.

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als 'de productdocumentatie'.

2.7 In de offerte stond voor wat betreft de verzekering het volgende vermeld:

“(…)

9b. Aflossing

Levensverzekering bij leningdeelnummer (...)

<i>Verzekeringsmaatschappij</i>	<i>Delta Lloyd Levensverzekering nv</i>
<i>Polisnummer</i>	<i>(...)</i>
<i>Verzekeringnemer 1</i>	<i>(...)</i>
<i>Verzekeringnemer 2</i>	<i>(...)</i>
<i>Verzekerde 1</i>	<i>(...)</i>
<i>Verzekerde 2</i>	<i>(...)</i>
<i>Looptijd</i>	<i>360 maanden</i>
<i>Kapitaal bij leven</i>	<i>EUR 150.000,00</i>

N.B. De mogelijkheid bestaat dat op de einddatum onvoldoende waarde is opgebouwd om het leningdeel geheel af te lossen. (...)”

2.8 Op het polisblad stond onder andere:

“(…)

Algemene gegevens	Ingangsdatum	13.09.2006
	Beoogde einddatum	13.09.2036
Verhouding sparen en beleggen	Beleggen	100%
	Sparen	0%
Uitkering bij leven	Bij in leven zijn van de verzekerde en medeverzekerde op wordt een uitkering gedaan ter grootte van de tegenwaarde in euro's van de toegekende participaties.	13.09.2036
Uitkering(en) bij overlijden	Direct na overlijden van de verzekerde of eerder overlijden van de medeverzekerde voor wordt een kapitaal uitgekeerd ter grootte van	€ 13.09.2036 75.000,00
	De uitkering(en) direct na overlijden van de verzekerde of medeverzekerde voor bedraagt tezamen ten minste 110% van de tegenwaarde in euro's van de toegekende participaties.	13.09.2036
Premieafpraak	De premieafspraken voor deze polis staan vermeld op het 'Premieblad'.	
Verdeelsleutel fondsen	Delta Lloyd Profielmix 4 / Zonder garantie	100 %
Begunstiging	<ol style="list-style-type: none"> 1. Voor de uitkering bij in leven zijn van de verzekerde en de medeverzekerde: <ol style="list-style-type: none"> a de verzekeringnemer en de medeverzekeringnemer, ieder voor de helft van de uitkering. 2. Voor de uitkering na overlijden van de verzekerde of de medeverzekerde: <ol style="list-style-type: none"> a de langstlevende van de verzekeringnemer en de medeverzekeringnemer; b de erfgenamen van de verzekeringnemer en de medeverzekeringnemer, ieder voor de helft van de uitkering. 	

(…)”

Figuur 2 afbeelding 1 inhoud polisblad

Verpanding

De rechten die voor de (mede-) verzekeringnemer uit deze verzekering voortvloeien, zijn of worden verpand aan Amstelhuys N.V., gevestigd te Amsterdam. Als begunstigde(n) voor de uitkering op de einddatum en/of een eerdere uitkering na overlijden geldt/gelden degene(n) als zodanig aangewezen in de akte van verpanding voor zover deze begunstiging afwijkt van de in de polis vermelde begunstiging.

(…)”

Figuur 3 afbeelding 2 inhoud polisblad

2.9 Per 30 januari 2007 hebben de consument en zijn echtgenote de eerder bij ABN AMRO Bank N.V. afgesloten hypothecaire geldlening, waaronder de Meegroeihypotheek afgelost.

2.10 Per 9 februari 2007 hebben de consument en zijn echtgenote de Meegroei-verzekeringen afgekocht. De afkoopwaarden bedroegen respectievelijk € 5.904,08 en € 7.188,95.

- 2.11 De consument werd door de verzekeraar geïnformeerd over de (waarde)-ontwikkelingen van de verzekering, vanaf 2008 conform de modellen van de Commissie De Ruiter.
- 2.12 In het kader van het zogenoemde hersteladvies heeft de verzekeraar de adviseur per e-mail van 10 september 2013 bericht zijn klanten rechtstreeks te benaderen. Tussen de verzekeraar en de consument heeft vervolgens op 10 oktober 2014 een gesprek over de verzekering plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan is door de consument een tweetal losse overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten en is de overlijdensdekking binnen de verzekering aangepast naar een uitkering van 90% van de belegde waarde bij overlijden.
- 2.13 Op 20 april 2016 heeft tussen de adviseur en de consument een gesprek plaatsgevonden.
- 2.14 Op 21 september 2020 heeft de verzekeraar, na een verzoek daartoe, informatie verstrekt in verband met de door de consument gewenste afkoop van de verzekering. De afkoopwaarde op dat moment bedroeg € 34.369,94. De verzekering is vervolgens afgekocht.
- 2.15 Per brief van 1 februari 2022 heeft de consument zijn klacht ingediend bij de adviseur. Na het uitblijven van een reactie van de adviseur, heeft de consument op 24 augustus 2022 zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.16 De consument vordert dat de adviseur gehouden wordt tot betaling van een schadevergoeding. In dat verband vordert de consument nu, zoals de commissie het begrijpt, een bedrag van € 16.800,- (14 maal € 1.200,-) vermeerderd met misgelopen rendement. Dit betreft de volgens de consument voor de verzekering tot aan de afkoopdatum in 2020 in vergelijking tot de eerdere Meegroeiverzekeringen meer betaalde premie en daarnaast een bedrag ter hoogte van € 51.750,- in verband met toekomstige schade. Verder vordert de consument betaling van een bedrag van € 2.500,- als vergoeding kosten rechtsbijstand.
- 2.17 Volgens de consument is de verzekeraar daartoe gehouden om de volgende redenen:
- De adviseur heeft in 2006 geadviseerd een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten, om de lopende Meegroeiverzekeringen af te kopen en een nieuwe verzekering (de verzekering) bij de verzekeraar af te sluiten met een duur van 30 jaar. Dit advies is gebrekkig geweest. Ten eerste omdat de hypotheekrente voor maximaal 30 jaar aftrekbaar is en ten tweede, omdat de looptijd van de nieuwe beleggingsverzekering ook weer 30 jaar was.

De adviseur had de consument moeten waarschuwen dat over het leningsdeel van € 149.000,- waaraan de verzekering ter zekerheid werd verbonden de rente na 22 jaar niet meer aftrekbaar zou zijn. Indien de adviseur de consument en zijn echtgenote juist en volledig zou hebben geïnformeerd dan hadden zij zowel de nieuwe geldlening en de verzekering niet afgesloten met een looptijd van 30 jaar, maar hadden zij de Meegroeiverzekeringen door laten lopen met een resterende looptijd van 22 jaar.

- De kosten in de verzekering zijn veel hoger dan in de Meegroeiverzekeringen die ten tijde van de advisering al liepen. Bovendien worden door het afsluiten van de verzekering opnieuw eerste kosten in rekening gebracht. Daarnaast kenden de Meegroeiverzekeringen een lagere premie. De adviseur heeft de mogelijkheid om de Meegroeiverzekeringen mee te nemen naar een andere geldverstrekker niet onderzocht, terwijl dat wel mogelijk was.
- Het adviestraject is gebrekkig geweest. Er is geen inventarisatierapport met een vergelijking tussen de bestaande situatie met de Meegroeiverzekeringen en de geadviseerde constructie.
- De adviseur heeft verzaakt hersteladvies te geven. De adviseur heeft niet periodiek actie ondernomen of de verzekering (nog) passend was en/of verbeterd kon worden. In 2008 werd het product banksparen/beleggen ingevoerd. De adviseur heeft de consument niet over dit productalternatief geïnformeerd.

Het verweer

2.18 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klachtplicht geschonden?

3.1 De adviseur stelt dat de consument niet tijdig bij hem heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het is een feit dat de consument ruim een jaar na beëindiging van de verzekering en het oversluiten van de hypotheek in 2020 voor het eerst zijn klacht aanhangig heeft gemaakt bij de adviseur. Dit is geruime tijd na de gestelde onjuiste advisering in 2006 en de gestelde mogelijkheid van het productalternatief in 2008. De adviseur heeft echter, mede gelet op de overgelegde stukken en het uitgebreide verweer, niet voldoende aannemelijk gemaakt dat hij als gevolg daarvan een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit er toe dient te leiden dat de consument zich in dit geval niet meer op een gebrek in de door de adviseur geleverde prestatie zou kunnen beroepen. Het beroep op schending van de klachtplicht slaagt daarom niet.

Is de vordering verjaard?

- 3.2 Omdat de adviseur zich op verjaring van de vordering tot schadevergoeding beroept, rust op hem de last feiten en omstandigheden te stellen waaruit volgt dat en wanneer de verjaringstermijn is gaan lopen (zie artikel 3:310 BW). De adviseur stelt in algemene zin weliswaar dat de consument zowel voorafgaand aan het afsluiten als gedurende de looptijd van de verzekering is geïnformeerd over de kenmerken van de verzekering, maar hij laat na te onderbouwen in hoeverre de consument daadwerkelijk al bekend was met hetgeen waarover hij nu klaagt (zoals de in duur beperkte mogelijkheid van hypotheekrente aftrek en de gestelde gevolgen daarvan), zodat de commissie niet kan vaststellen of en zo ja, op welk moment de verjaringstermijn is gaan lopen. Dit betekent dat de commissie het beroep op verjaring afwijst en de klacht inhoudelijk zal beoordelen.
- 3.3 Uit het voorgaande volgt dat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument deels gegrond zijn en zij licht dit oordeel hierna toe.
- 3.5 Bij de beoordeling van de vraag of de adviseur tekort is geschoten in de nakoming van zijn (na)zorgplicht wordt vooropgesteld dat een assurantietussenpersoon (de adviseur) op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (de consument) verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Daarbij is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Ook geldt dat een tussenpersoon de (aspirant-) verzekeringnemer voldoende informatie moet verstrekken om hem in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen de aangeboden verzekering al dan niet te sluiten. De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar ook erna. Daarbij hoort ook dat de assurantie-tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn. De zorgplicht vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

Had de adviseur moeten waarschuwen voor de consequenties van de hypotheekconstructie met (opnieuw) een looptijd van dertig jaar?

- 3.6 De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld door hem niet te informeren over de consequenties verbonden aan het afsluiten van de geldlening (met de verzekering) met een nieuwe periode van dertig jaar. De adviseur stelt zich echter op het standpunt dat de hypotheekconstructie in lijn lag met de door de consument en zijn echtgenote geuite wensen, omdat op deze manier een hoger bedrag kon worden geleend, de maandlasten werden gedrukt en de te betalen lagere hypotheekrente voor een periode van 10 jaar werd vastgezet. Uit de adviesaanvraag blijkt immers dat de consument en zijn echtgenote in 2006 een hypotheekrente hadden van 5,65% op de Meegroeihypotheek. Na aankoop van de woning en afsluiten van de geldlening zou dit percentage met bijna één heel procent dalen tot 4,7%. De reden om de Meegroeihypotheek (met de Meegroeiverzekerings) niet mee te nemen, maar volledig af te lossen en een nieuwe geldlening af te sluiten, is daarmee gegeven.
- 3.7 Op basis van de overgelegde stukken en hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd, komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan - en evenmin aannemelijk is geworden - dat de adviseur ten tijde van de advisering in 2006 aan de consument voldoende duidelijk heeft gemaakt wat precies de consequenties zouden zijn van het afsluiten van zowel de geldlening als de verzekering met een looptijd van dertig jaar. De adviseur heeft hiermee zijn zorgplicht jegens de consument geschonden. De commissie neemt hierbij het hypotheekadvies van 17 augustus 2006 als uitgangspunt. In het adviesrapport heeft de adviseur in bijlage 4 (zie 2.1) een lastenoverzicht opgemaakt. Uit de tabel in bijlage 4 onder 'Teruggaaf INK Bel' staat de hoogte van de hypotheekrenteaftrek vermeld, uitgesplitst per jaar. Daaruit blijkt dat voor leningdelen drie en vier (zie 2.1 en 2.3) een volledige renteaftrek is opgenomen over de hele looptijd van dertig jaar. Echter, voor een gedeelte ter hoogte van (afgerond) € 149.000,- had dit, zoals de commissie begrijpt, 22 jaar moeten zijn. De adviseur heeft hiermee onvoldoende onderkend, dat de consument niet voor de volledige looptijd van de hypothecaire geldlening in aanmerking komt voor fiscale aftrek van de hypotheekrente. Het had op de weg van de adviseur gelegen om de consument te wijzen op de consequenties van het afsluiten van een nieuwe hypotheek met een looptijd van dertig jaar, dat wil zeggen dat de mogelijkheid van renteaftrek in de laatste acht jaar beperkt zou zijn, zodat de consument op basis van juiste en volledige informatie een weloverwogen beslissing had kunnen nemen om de aangeboden lening en looptijd al dan niet te accepteren. De stelling van de adviseur dat de gewenste financiering mogelijk niet verkregen kon worden met een kortere looptijd, is voor de vraag of de adviseur op het voorgaande had moeten wijzen niet relevant. De adviseur is in zoverre tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht.

3.8 De commissie is echter van oordeel dat daaraan in dit geval geen gevolgen verbonden kunnen worden, nu niet vast is komen te staan - en evenmin aannemelijk is geworden - dat de betreffende tekortkoming tot nadeel voor de consument heeft geleid. De consument stelt weliswaar dat hij in 2006 een andere beslissing zou hebben genomen in het geval hij wel was geïnformeerd over het verval van (een deel van) de hypotheekrenteaf trek na 22 jaar en dat hij alsdan in een gunstigere positie had verkeerd dan nu het geval is, maar hij heeft dit onvoldoende onderbouwd of aannemelijk gemaakt. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat in het geval er in 2006 voor een deel van de lening ter grootte van € 149.000,- voor een looptijd van 22 jaar was gekozen, de consument nog steeds dezelfde hypotheekrente aftrek zou hebben genoten als nu het geval is geweest, maar dat hij dan wel meer verzekeringspremie had moeten betalen om in de beschikbare tijd tot hetzelfde beoogde mogelijk eindkapitaal te kunnen komen. Verder staat vast dat de geldlening in 2020 is overgesloten en dat de verzekering in datzelfde jaar is afgekocht. De consument heeft dan ook feitelijk geen nadeel ondervonden - en zal dat ook niet ondervinden - omdat hij in de laatste acht jaar van de looptijd (van 2028 tot 2036) geen rente aftrek heeft kunnen genieten. Dat de consument de verzekering niet zou hebben afgekocht of de lening niet zou hebben overgesloten indien hij in 2006 had gekozen voor een looptijd van 22 jaar is mede gelet op de rentestanden in 2020 bepaald niet aannemelijk. Bij die stand van zaken zou een andere beslissing in 2006, op basis van een juiste en volledige voorlichting over de renteaftrek door de tussenpersoon de consument niet in een wezenlijk andere, laat staan gunstigere positie hebben gebracht dan waarin hij nu verkeert. Kort gezegd ontbreekt dus het causaal verband tussen de gemaakte fout en de gestelde schade. Ook om die reden kan de consument niet gevolgd worden in de door hem gemaakte schadeberekening. Samengevat slaagt dit klachtonderdeel niet.

Had de adviseur de Meegroeiverzekeringen in stand moeten laten?

3.9 De consument stelt dat door het afkopen van de Meegroeiverzekeringen en het afsluiten van de verzekering opnieuw (eerste) kosten in rekening worden gebracht, terwijl de Meegroeiverzekeringen geen eerste kosten kenden. Het was mogelijk de Meegroeiverzekeringen mee te nemen naar een andere geldverstrekker. De adviseur had de Meegroeiverzekeringen daarom moeten voortzetten in de nieuwe hypotheekconstructie, aldus de consument. De adviseur brengt als reactie naar voren dat de betreffende adviesmedewerker niet meer werkzaam is bij de adviseur, waardoor, zoals de commissie het begrijpt, niet meer nagegaan kan worden wat er al dan niet precies zou zijn besproken, maar dat de betreffende adviseur destijds mogelijk niet op de hoogte is gesteld van het bestaan van de Meegroeiverzekeringen, omdat de Meegroeiverzekeringen niet staan vermeld in het adviesrapport en/of recapitulatie. Ook staat nergens vermeld wat de consument beoogde te doen met een door hem te ontvangen afkoopwaarde.

Daarnaast voert de adviseur aan dat het mogelijk is geweest dat de Meegroeiverzekeringen wel zijn besproken, maar een voortzetting van de Meegroeiverzekeringen niet interessant was en het afsluiten van een geheel nieuw product voordeliger was.

- 3.10 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de commissie voorop dat op basis van de overgelegde stukken en hetgeen partijen over een weer hebben aangevoerd, niet kan worden vastgesteld of de Meegroeiverzekeringen destijds in 2006 zijn besproken. Evenmin blijkt dat, indien deze wel zouden zijn besproken, het niet mogelijk zou zijn geweest deze te laten doorlopen, noch dat dit zonder meer onvoordeliger zou zijn geweest, dan wel dat het een bewuste keuze is geweest was om dit niet te doen. De commissie is verder van oordeel dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden dat hij een gedegen inventarisatie maakt van de bestaande verzekeringen en de lopende hypotheekconstructie, voorafgaande aan het adviseren van een nieuwe hypotheekconstructie. De commissie acht het niet goed denkbaar dat daarbij het bestaan van de Meegroeiverzekeringen onopgemerkt zou zijn gebleven. Dit betekent dat de adviseur ofwel van de Meegroeiverzekeringen heeft geweten, ofwel de bestaande situatie van de consument onvoldoende in kaart heeft gebracht. Uitgaande van de bestaande situatie met de Meegroeiverzekeringen had de adviseur in 2006 redelijkerwijs de mogelijkheid moeten onderzoeken om de bestaande Meegroeiverzekeringen te betrekken bij de gewenste financiering. Dat dit is gebeurd blijkt niet uit de overgelegde stukken, ook de adviseur kan daar geen uitsluitel over geven. De commissie gaat het er dan ook vanuit dat dit niet is gebeurd terwijl dit redelijkerwijs wel onderdeel had moeten zijn van een gedegen advies zodat de consument op basis van juiste en volledige informatie een weloverwogen beslissing had kunnen nemen om de aangeboden nieuwe financiering al dan niet te accepteren. De adviseur is in zoverre tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht. Naar het oordeel van de commissie is daarmee voldoende aannemelijk dat, zoals de consument stelt, de met de nieuwe verzekering verband houdende eerste kosten bij een volledig en juist advies deels uitgespaard hadden kunnen worden. De consument heeft in zoverre schade geleden. De totale kosten zoals die blijken uit het kostenoverzicht bedragen € 3.731,39. De eerste kosten, bestaande uit kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur, bedragen € 2.515,75. Dit bedrag is de schade van de consument.
- 3.11 Gelet op het voorgaande acht de commissie de adviseur tot vergoeding van die schade gehouden. Omdat niet met zekerheid kan worden vastgesteld welke keuze de consument bij een juiste voorlichting zou hebben gemaakt en wat de exacte gevolgen daarvan zouden zijn geweest kan de omvang van de schade niet met zekerheid worden vastgesteld en zal de commissie deze naar billijkheid schatten.
- 3.12 De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de Meegroeiverzekeringen, waren afgesloten met een lager doelkapitaal (tweemaal NLG 120.000,- (€ 108.907,25)) dan het doelkapitaal van de verzekering (€ 150.000,-).

Om dit verschil te overbruggen, in verband met de aflossingswens van de verhoogde hypothecaire geldlening, had de consument een aanvullende beleggingsverzekering moeten afsluiten, waarbij hoe dan ook eerste kosten in rekening zouden worden gebracht. De eerste kosten voor deze aanvullende verzekering kunnen redelijkerwijs niet voor rekening van de adviseur worden gebracht. Om deze reden stelt de commissie de hoogte van de te vergoeden schade vast op twee derde deel van de ten laste van de in 2006 afgesloten verzekering in rekening gebrachte eerste kosten, dat wil zeggen, afgerond € 1.700,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de datum van eerste klacht, te weten vanaf 1 februari 2022.

Heeft de consument een deugdelijk hersteladvies gekregen?

- 3.13 De consument stelt dat de adviseur heeft nagelaten om een deugdelijk hersteladvies te geven. Bovendien heeft de adviseur niet periodiek actie ondernomen of de verzekering nog passend was en/of verbeterd kon worden. In dat verband brengt de consument naar voren dat in 2008 het product banksparen/beleggen werd ingevoerd en dat dit product, zoals de commissie het begrijpt, de consument geadviseerd had moeten worden in combinatie met een annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering.
- 3.14 Op de adviseur in zijn hoedanigheid van tussenpersoon rust, anders dan de consument stelt, geen verplichting om (periodiek) contact op te nemen, als daar geen concrete aanleiding voor bestaat. In dat verband is de adviseur ook niet gehouden om contact met de consument op te nemen zodra er een nieuw product op de markt komt. De commissie zijn geen feiten omstandigheden gebleken op basis waarvan van de adviseur redelijkerwijs verwacht had mogen worden dat hij, zoals gesteld, in 2008, contact met de consument zou opnemen. Door de consument wordt in dat verband ook niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt waarom de hypotheekconstructie met bijbehorende beleggingsverzekering en overlijdensrisicodekking die twee jaar eerder (in 2006) tot stand was gekomen niet meer passend bij de situatie van de consument geweest zou zijn. Voor wat betreft de periode daarna blijkt dat de verzekeraar de adviseur heeft bericht dat hij in het kader van het zogenoemde hersteladvies direct contact zou opnemen met de consument, hetgeen heeft geresulteerd in een aanpassing van de overlijdensrisicodekking. In dat verband gezien bestond er voor de adviseur geen aanleiding om uit eigener beweging ook contact met de consument op te nemen om te bezien of de aan de hypotheekconstructie verbonden verzekering aanpassing behoefde. Ook is door de consument onvoldoende naar voren gebracht om aan te kunnen nemen dat de consument, indien er in de periode 2006 tot aan het adviesgesprek met de verzekeraar in 2014 een gesprek met de adviseur zou hebben plaatsgevonden, hij eerder tot aanpassing van de overlijdensrisicodekking was overgegaan of een andere keuze zou hebben gemaakt. Dit klachtonderdeel slaagt niet.

Conclusie

- 3.15 De slotsom is dat het klachtonderdeel dat ziet op het niet informeren over de mogelijkheid van het in stand laten van de Meegroeiverzekeringen en het nadeel dat de consument heeft geleden met betrekking tot de eerste kosten gegrond is. Alle overige door de consument aangevoerde klachtonderdelen worden afgewezen.
- 3.16 Alle verdere door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.
- 3.17 Nu de consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld heeft de consument recht op vergoeding van de adviseur inzake de gemaakte kosten rechtsbijstand. Deze zal worden vastgesteld conform het Liquidatietarief Kifid behorende bij artikel 22.1 van het reglement.

4. De beslissing

De commissie beslist bij wijze van bindend advies dat de adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument vergoedt een bedrag ter hoogte € 1.700,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 februari 2022 en met een bedrag van € 100,- (2 punten Tarief I) aan kosten voor de gemachtigde van de consument in de procedure bij het Kifid.

Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

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 oktober 2023, 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 – van 1 april 2022 tot 1 oktober 2023 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl