

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0362

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Maas en Waal Hypotheken, gevestigd te Vlaardingen, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. De consumenten vorderen nakoming van de verplichting te adviseren over een overlijdensrisicoverzekering. De tussenpersoon heeft, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe, niet op de vordering gereageerd. De vordering komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en wordt daarom toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 en 2) de aanvullende stukken van de consumenten.
- 1.2 De commissie stelt vast dat de tussenpersoon, daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd, geen verweer heeft ingediend.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten zijn na advies en bemiddeling van de tussenpersoon, een hypothecaire geldlening aangegaan. Voorafgaand aan de advisering, hebben de consumenten een 'menukaart' ontvangen waarin de door de tussenpersoon aangeboden dienstverlening wordt beschreven.

Daarin staat onder meer het volgende:

"(...) Hypotheek (nieuwe klanten)

- Starter loondienst € 2.500*
- Doorstromer loondienst € 2.700*
- Ondernemer € 2.900*

**Er worden geen extra advieskosten in rekening gebracht voor:*

- Starterslening
- Overlijdensrisicoverzekering
- Woonlastenverzekering (...)"

2.2 De consumenten hebben de tussenpersoon op 14 augustus 2024 het volgende app bericht geschreven: *"Goedemorgen [...], wil je nog de berekeningen door mailen/appen?"* Op 16 augustus 2024 heeft de tussenpersoon geantwoord dat de consumenten voor dit weekend in zijn takenlijst staan. De consumenten hebben op 24 augustus 2024 geappt: *"Goedemorgen, kunnen we het deze week even afronden? Neem aan dat het niet zoveel werk is."* Op 10 september 2024 hebben de consumenten de tussenpersoon geappt: *"Goedeavond, kunnen wij deze week de beloofde overzichten ontvangen. Ik begrijp niet waarom het zo lang moet duren en vind het nu ook niet netjes van jou. Wij hebben jou hiervoor met Pasen al betaald en het is inmiddels september! Graag horen wij deze week van jou."*

2.3 Op 30 september 2024 heeft Kifid de klacht van de consumenten ontvangen. Omdat de interne klachtprocedure bij de tussenpersoon nog niet was afgerond, heeft Kifid de klacht conform vraag 31.2 van het reglement aan de tussenpersoon doorgestuurd. Omdat de tussenpersoon niet na 8 weken heeft gereageerd, heeft Kifid op grond van vraag 13.2 van het reglement de klacht in behandeling genomen.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten voeren aan dat de tussenpersoon hen heeft bijgestaan bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Daar zou een advies over een overlijdensrisicoverzekering bij zitten. De hypothecaire geldlening is inmiddels afgesloten en de consumenten hebben de rekening betaald. Nu reageert de tussenpersoon niet meer. De consumenten vinden dit niet netjes. Het is een belangrijke verzekering. Zij willen dat de tussenpersoon de beloofde overzichten op de mail zet en stellen een schade te lijden van € 250.000,- omdat zij nu geen overlijdensrisicoverzekering hebben als één van hen zou komen te overlijden.

Het verweer

2.5 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de tussenpersoon geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

Verstek

- 3.1 De tussenpersoon heeft geen verweer gevoerd. De commissie zal haar beoordeling dan ook beperken tot de toets of de vordering haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt en of de vordering niet buiten de grenzen van het reglement valt (zie vraag 36.4 van het reglement). Deze toets vindt plaats op basis van het ingediende klachtformulier met bijlagen.
- 3.2 De commissie leest de vordering van de consumenten zo, dat deze nakoming vorderen van de verplichting van de tussenpersoon hen te adviseren over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Deze dienstverlening zou de tussenpersoon verstrekken samen met het hypotheekadvies en was inbegrepen bij de door de consumenten betaalde prijs. De commissie is van oordeel dat deze vordering haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering wordt dan ook toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon de consumenten moet adviseren over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl