

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-439  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden  
en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 maart 2018  
Ingediend door : mevrouw [naam Consument 1] en de heer [naam Consument 2] verder zowel gezamenlijk als afzonderlijk te noemen 'Consumenten'.  
Tegen : Verzekeringkantoor Amptmeijer, gevestigd te Wezep, verder te noemen 'Aangeslotene'  
Datum uitspraak : 20 mei 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie heeft in haar tussenuitspraak GC Kifid 2019-989 geoordeeld dat Aangeslotene bij Consumenten de schijn heeft gewekt dat de Adviseur ten tijde van het advies in 2015 bij hem in dienst was. Aangeslotene is na die uitspraak in de gelegenheid gesteld zich inhoudelijk uit te laten over de door Consumenten ingediende klacht en de door hen gevorderde schadevergoeding. In deze einduitspraak oordeelt de Commissie dat de Adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht door onder meer de aflosnota niet te controleren. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene aan Consumenten een bedrag van € 7.570,68 dient te vergoeden.

## **I. Procesverloop**

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

- de uitspraak van de Commissie van 2 december 2019 met nummer 2019-989 (hierna: 'de tussenuitspraak') en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de reactie van Consumenten van 9 december 2019;
- de reactie van Consumenten van 11 december 2019;
- de reactie van Aangeslotene van 20 december 2019;
- de reactie van Aangeslotene van 31 december 2019;
- de reactie van Consumenten van 6 januari 2020;
- de reactie van Consumenten van 20 april 2020;
- de reactie van Aangeslotene van 1 mei 2020 waarin zij aangeeft af te zien van een inhoudelijke reactie.

De Commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure bindend is.

## **2. De verdere beoordeling**

2.1 Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht. Consumenten hebben met de Adviseur afgesproken dat de Adviseur ervoor zou zorgen dat de bestaande bankspaarrekening die zij bij de vorige geldverstrekker aanhielden, fiscaal geruisloos zou worden voortgezet bij de nieuwe geldverstrekker. Dit is niet gebeurd en als gevolg hiervan lijden Consumenten schade. Zij hebben Aangeslotene voor de schade aansprakelijk gesteld omdat zij in de veronderstelling waren dat de Adviseur bij Aangeslotene in dienst was. Achteraf bleek de Adviseur voor zichzelf te werken. Aangeslotene is van mening dat zij niet de juiste partij is en heeft naar de Adviseur verwezen. De Adviseur verwijst op zijn beurt weer naar Aangeslotene. In de tussenuitspraak heeft de Commissie overwogen dat Aangeslotene bij Consumenten de schijn heeft gewekt dat de Adviseur tijdens het adviestraject in 2015 bij haar in dienst was. Dit maakt dat Aangeslotene door het Kifid wordt aangeschreven als partij en dat zij de gevolgen draagt van eventuele fouten van de Adviseur. De Commissie heeft Aangeslotene in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk te reageren op de door Consumenten ingediende klacht en de door hen gevorderde schadevergoeding. Aangeslotene heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

*Is er sprake van een toerekenbare tekortkoming (fout) van de Adviseur?*

2.2 Gelet op de inhoud van de schriftelijke reactie die Aangeslotene na de tussenuitspraak heeft gegeven, stelt de Commissie vast dat dit geen punt van discussie is. Aangeslotene heeft verklaard dat de aflosnota door de Adviseur op eventuele fouten gecontroleerd had moeten worden en dat dat in dit geval niet is gebeurd. Indien de Adviseur dit wel had gedaan, zou hij gezien hebben dat de opgebouwde waarde van de bankspaarrekening is uitgekeerd en in mindering is gebracht op de hoofdsom. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur de aflosnota had moeten controleren op eventuele onjuistheden. Hij zou dan hebben gezien dat de oude hypotheek van Consumenten niet volgens afspraak was afgewikkeld en daarnaar moeten handelen. De Commissie acht het aannemelijk dat de bankspaarrekening hersteld had kunnen worden indien tijdig was gesignaleerd dat de waarde daarvan was uitgekeerd. Gelet op het vorenstaande kan geconcludeerd worden dat de Adviseur is tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht en dat Aangeslotene, gelet op hetgeen de Commissie heeft overwogen in de tussenuitspraak, aansprakelijk is voor de daaruit voortvloeiende schade.

*De gevorderde schade(posten)*

2.3 Consumenten hebben een aantal schadeposten opgevoerd en gevorderd dat Aangeslotene veroordeeld wordt deze schade aan hen te vergoeden. Consumenten vorderen in ieder geval € 24.633,-.

Dit bedrag is opgebouwd uit de volgende schadeposten:

1. Een bedrag van € 3.450,-, zijnde de advies- en bemiddelingskosten die Consumenten aan de Adviseur hebben betaald.
2. Een bedrag van € 319,24. Consumenten hebben met de Adviseur afgesproken dat hij bij het afsluiten van de nieuwe overlijdensrisicoverzekering (hierna: de ORV), de 'oude' ORV zou opzeggen. Dit heeft hij niet gedaan. Consumenten hebben hierdoor dubbele ORV-premie betaald.
3. Een bedrag van € 5.557,13 aan extra hypotheeklasten; als gevolg van de omzetting van de bankspaarhypotheek naar een annuïteitenhypotheek is de maandlast voor de lening met € 16,49 per maand verhoogd. Dit hogere bedrag zijn Consumenten nog 337 maanden verschuldigd.
4. Een bedrag van € 15.306,39. Dit zijn de hypotheeklasten die Consumenten extra verschuldigd zijn vanwege de langere looptijd van de annuïteitenlening. De bankspaarhypotheek zou per 01-12-2042 eindigen. De einddatum van de annuïteitenhypotheek is gelegen op 01-09-2045. Consumenten moeten derhalve 33 maanden langer € 463,83 betalen.
5. Verder kunnen Consumenten als gevolg van de omzetting van de bankspaarhypotheek naar een annuïteitenhypotheek gedurende de looptijd van de lening minder rente voor de belasting aftrekken. Ook dit bedrag vorderen zij van Aangeslotene. Consumenten beschikken echter niet over gegevens om een berekening van de gemiste renteaftrek te kunnen maken.
6. De afkoopkosten van de bankspaarrekeningen.
7. Tot slot vorderen Consumenten de wettelijke rente over het bedrag van € 24.633,- sinds 29 september 2015.

2.4 Uit de door Aangeslotene gegeven reactie maakt de Commissie op dat zij de hiervoor onder 1 en 2 gevorderde schadeposten betwist. Zo schrijft zij dat zij de advieskosten niet zelf heeft ontvangen, maar dat deze rechtstreeks zijn overgemaakt naar het bankrekeningnummer van de Adviseur.

Ten aanzien van de door Consumenten gevorderde premie voor de dubbele ORV, merkt Aangeslotene op dat indien Consumenten (of één van hen) gedurende de looptijd van de ORV onverhoopt waren komen te overlijden, zij recht zouden hebben gehad op een dubbele uitkering. Voorts heeft Aangeslotene aangevoerd dat Consumenten als gevolg van de afkoop van de bankspaarrekeningen een bedrag hebben ontvangen waardoor de restschuld, die na de verkoop van de oude woning is ontstaan, lager is geworden. De Commissie begrijpt dat Aangeslotene hiermee een beroep doet op artikel 6:100 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (voordeelstoerekening). Ten aanzien van de gevorderde premie voor de ORV heeft Aangeslotene aangevoerd dat Consumenten hun bankrekening hadden moeten controleren.

Daarnaast heeft Aangeslotene naar voren gebracht dat Consumenten zelf ook hadden moeten begrijpen dat de oude hypothecaire geldlening niet conform afspraak was afgewikkeld. Dit volgt uit de informatie op de aflosnota, aldus Aangeslotene. De Commissie maakt hieruit op dat Aangeslotene een beroep doet op de 'eigen schuld' van Consumenten zoals bedoeld in artikel 6:101 BW.

#### *Beoordeling van de gevorderde schadevergoeding*

2.5 De Commissie stelt vast dat er sprake is van financieel nadeel aan de zijde van Consumenten. Het bestaan en de omvang van de schade dient te worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie na het tekortschieten en de situatie waarin Consumenten zouden hebben verkeerdt als de Adviseur niet zou zijn tekortgeschoten. In dit geval heeft de Adviseur naar het oordeel van de Commissie twee fouten gemaakt. Zo heeft hij (i) de aflosnota niet of niet goed gecontroleerd waardoor onopgemerkt is gebleven dat de fiscaal geruisloze voortzetting van de bankspaarrekening niet is gerealiseerd en (ii) de ORV niet opgezegd. De Commissie zal hieronder ingaan op de door Consumenten gevorderde schadeposten.

#### *De advieskosten*

2.6 Gelet op hetgeen de Commissie hiervoor in 2.5 met betrekking tot de vaststelling van de omvang van de schade heeft overwogen, oordeelt zij dat de advieskosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Bij gebruikmaking van de vergelijkingsmethode worden Consumenten teruggebracht in de vermogenspositie waarin zij zouden hebben verkeerdt als zij deugdelijk waren geadviseerd. Ook bij deugdelijk advies zouden Consumenten de advieskosten verschuldigd zijn geweest. Gelet hierop ziet de Commissie geen aanleiding de gevorderde advieskosten toe te wijzen.

#### *De premie van de ORV*

2.7 Ten aanzien van dubbele premie voor de ORV, overweegt de Commissie als volgt. Consumenten hebben gesteld dat zij met de Adviseur hebben afgesproken dat hij de oude ORV voor hen zou opzeggen en dat hij dat niet heeft gedaan. Aangeslotene heeft het bestaan van deze afspraak niet betwist, zodat de Commissie daarvan uitgaat. Het is weliswaar waarschijnlijk juist dat als Consumenten onverhoopt waren komen te overlijden, zij een dubbele uitkering vanuit de overlijdensrisicoverzekeringen zouden hebben ontvangen. Dit neemt echter niet weg dat als de Adviseur de gemaakte afspraak zou zijn nagekomen, Consumenten deze extra lasten niet zouden hebben gehad en van een daadwerkelijk voordeel is ook geen sprake nu de oude overlijdensrisicoverzekering niet tot uitkering is gekomen. De Commissie is dan ook van oordeel dat het bedrag van € 319,24 in beginsel voor toewijzing in aanmerking komt. Eventuele 'eigen schuld' van Consumenten is hierin nog niet meegenomen. Dit zal in 2.13 aan de orde komen.

De extra hypotheeklasten en de gemiste hypotheekafrek (de vorderingen onder de nummers 3,4 en 5)

2.8 Consumenten hebben bij hun klachtuiting een schadeberekening overgelegd. De Commissie meent dat de uitgangspunten die Consumenten daarbij hebben gehanteerd, niet correct zijn. Naar het oordeel van de Commissie vormt het verschil in de totale netto last tussen de bankspaarhypotheek en de annuïteitenhypotheek het uitgangspunt voor de toekenning van de schade.

De Commissie gaat bij de berekening uit van de in de Tabel I weergegeven gegevens. Deze gegevens zijn afkomstig uit de stukken in het dossier.

Tabel I	Bankspaarhypotheek (20 jaar)	Annuïteitenhypotheek (23 jaar)
Resterende looptijd		
Geleend bedrag	€ 110.000,-	€ 104.895,-
Rente	2,9%	2,9%
Hoogste bruto jaarinkomen	€ 41.095,-	€ 41.095,-
belastingtarief	40,6%	40,6%

De

invoer van de gegevens uit tabel I in een rekenmodule leidt dan tot de volgende uitkomsten.<sup>1</sup>

Tabel 2 berekening bruto/netto lasten beide hypotheekvormen	Bankspaarhypotheek	Annuïteitenhypotheek
Totale bruto kosten	€ 144.900,-	€ 143.860,-
Hypotheekrenteaftrek	- € 23.044,-	- € 12.229,-
Totale netto kosten	€ 121.856,-	€ 131.631,-

Het verschil in de totale netto kosten tussen beide hypotheekvormen bedraagt volgens tabel 2:  $131.631 - 121.856 = € 9.775,-$ .

Bij de berekening van de schade is rekening gehouden met de stelling van Aangeslotene dat Consumenten als gevolg van de fout van de Adviseur ook voordeel hebben gehad en dat dit op grond van artikel 6:100 BW bij de berekening van de schade dient te worden betrokken. Dit is terug te zien in het feit dat de Commissie in tabel I bij de annuïteitenhypotheek uitgaat van een lager geleend bedrag. In overweging 2.10 wordt de berekening nader toegelicht.

2.9 De Commissie heeft Consumenten bij brief van 14 april 2020 gevraagd om te reageren op de door haar voorgestelde uitgangspunten voor de berekening van schade. Consumenten hebben laten weten dat zij het betreuren dat de Commissie uitgaat van een lager geleend bedrag.

<sup>1</sup> Zie <https://www.berekenhet.nl/hypotheek/kosten-hypotheekvormen.html>

Zij stellen zich op het standpunt dat het opgebouwde kapitaal van de bankspaarrekeningen niet aan hen is uitgekeerd, nu zij dit bedrag niet op hun bankrekening hebben ontvangen. Het uitgekeerde kapitaal is in mindering gebracht op de af te lossen (oude) hypothecaire geldlening, aldus Consumenten.

- 2.10 Het is juist dat Consumenten het bedrag dat zij op de bankspaarrekening hadden gespaard niet op hun rekening hebben ontvangen. Dit neemt echter niet weg dat het bedrag van ruim vijfduizend Euro dat door de afkoop is vrijgekomen, onderdeel van het vermogen van Consumenten is geworden. Doordat voornoemd bedrag in mindering is gebracht op de hoofdsom van de 'oude' lening, is de restschuld na verkoop van de oude woning met ruim € 5.000,- afgenomen. De Commissie is dan ook van oordeel dat de uitkering van dit bedrag bij Consumenten tot een 'besparing' heeft geleid. Op het moment dat zij wisten dat de bankspaarhypotheek zou worden omgezet naar een annuïteitenhypotheek, had een passende schadebeperking moeten leiden tot aflossing van het bedrag van € 5.105,- op de hoofdsom van € 110.000,-. Dit is de reden dat de Commissie in haar berekening voor wat betreft de annuïteitenhypotheek is uitgegaan van een lager geleend bedrag, namelijk € 104.895,-.
- 2.11 Gelet op de inhoud van de overwegingen 2.8 tot en met 2.10 stelt de Commissie vast dat het totale netto nadeel van Consumenten € 9.775,- bedraagt. Dit bedrag omvat de schadecomponenten van € 5.557,13, € 15.306,39 en de gemiste hypotheekrenteaftrek zoals door Consumenten gevorderd (zie de vorderingen onder de nummers 3, 4 en 5 in overweging 2.3). Dit is het bedrag dat in beginsel voor vergoeding in aanmerking komt. Eventuele 'eigen schuld' van Consumenten is hierin nog niet meegenomen. Dit zal hierna in 2.13 aan de orde komen.

#### *De afkoopkosten van de bankspaarrekeningen*

- 2.12 Consumenten hebben tevens de afkoopkosten van de bankspaarrekeningen gevorderd. Naar het oordeel van de Commissie komen deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking nu Consumenten geen bedrag hebben genoemd en de vordering (te) algemeen hebben geformuleerd. Dat Consumenten niet beschikken over het afkoopverzoek en/of de opdracht tot afkoop van de bankspaarrekeningen en daardoor geen bedrag hebben genoemd, is een omstandigheid die voor hun rekening en risico komt.

#### *Beroep op eigen schuld van Consumenten door Aangeslotene*

- 2.13 De Commissie dient vervolgens te beoordelen of er reden is om de schade op grond van artikel 6:101 BW (gedeeltelijk) voor rekening van Consumenten te laten. De Commissie meent dat daar in de omstandigheden van het geval aanleiding toe bestaat en overweegt als volgt. Uit de aflosnota blijkt duidelijk dat er een bedrag van ruim vijfduizend Euro op de hoofdsom in mindering is gebracht en dat dit bedrag afkomstig is uit een polis of beleggingsrekening.

Het had Consumenten moeten opvallen dat zij op de aflosdatum een lager bedrag hoefden terug te betalen dan zij van de 'oude' geldverstrekker hadden geleend, dan wel dat sprake was van een lagere restschuld dan verwacht. Het had op hun weg gelegen hierover contact op te nemen met de Adviseur of de geldverstrekker. Los van de taak van de Adviseur om de aflosnota te controleren, mocht ook van Consumenten worden verwacht dat zij de aflosnota op eventuele onjuistheden zouden controleren. De Commissie acht het aannemelijk dat als Consumenten (op tijd) aan de bel hadden getrokken, herstel van de bankspaarrekening mogelijk was. De bankspaarhypotheek kon in dat geval worden voortgezet. Ook ten aanzien van de gevorderde premie voor de ORV is de Commissie van oordeel dat Consumenten op hun rekeningafschriften hadden kunnen zien dat de 'oude' ORV niet was opgezegd. Het nalaten van Consumenten om naar aanleiding van de informatie op de aflosnota actie te ondernemen en het feit dat zij hebben verzuimd hun rekeningafschriften te controleren, heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook (deels) bijgedragen aan (het ontstaan van) de schade. Met toepassing van artikel 6:101 lid 1 BW, stelt de Commissie vast dat 1/4 van de schade voor eigen rekening van Consumenten dient te blijven. Uitgaande van de in 2.7 (€ 319,24) en 2.11 (€ 9.775) genoemde bedragen stelt de Commissie vast dat € 79,81, respectievelijk € 2.443,75 voor rekening van Consumenten dient te blijven. Dat betekent dat Aangeslotene € 7.570,68 (€ 239,43 + € 7.331,25) aan Consumenten dient te vergoeden.

#### *Wettelijke rente*

2.14 Ten aanzien van de door Consumenten gevorderde wettelijke rente per 29 september 2015 oordeelt de Commissie als volgt. Artikel 6:119 BW bepaalt dat wettelijke rente verschuldigd is wegens vertraging in de voldoening van een geldsom over de tijd dat de schuldenaar (in dit geval Aangeslotene) met de voldoening daarvan in verzuim is. Uit overweging 2.19 van de Tussenuitspraak blijkt dat Aangeslotene de klacht/vordering van Consumenten op 17 november 2017 heeft afgewezen. Aangeslotene was vanaf die datum in verzuim. De wettelijke rente over het bedrag van € 239,43 zal de Commissie dan ook toewijzen per 17 november 2017.

Voor het bedrag van € 7.331,25 geldt dat de wettelijke rente wordt toegewezen vanaf de datum van de uitspraak. Dit betreft grotendeels een toekomstige schadepost en daarvoor geldt dat de wettelijke rente wordt berekend na contant making van de toekomstige schade vanaf de datum van de uitspraak. Overigens heeft de Commissie het bedrag van € 7.331,25 niet contant gemaakt omdat het effect van een contante waarde berekening, gelet op de (zeer) geringe hoogte van de rentestand, is te verwaarlozen.

#### *Conclusie*

2.15 De conclusie is dat de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten en dat Aangeslotene voor de daaruit voortvloeiende schade aansprakelijk is.

De consequentie hiervan is dat Aangeslotene een bedrag van € 7.570,68 aan Consumenten dient te vergoeden. Dit bedrag is opgebouwd uit € 239,43 aan (dubbele) ORV-premie en het verschil in netto kosten van € 7.331,25.

#### *Slotoverweging*

2.16 Aangeslotene heeft in haar reactie na de tussenuitspraak te kennen gegeven dat zij in financiële problemen kan komen als zij het toegewezen bedrag ineens aan Consumenten dient te vergoeden. Zij heeft de Commissie in dat kader verzocht of zij een betalingsregeling met Consumenten kan en mag treffen. Op grond van artikel 6:29 BW is een schuldenaar (Aangeslotene) zonder toestemming van de schuldeiser (Consumenten) niet bevoegd het verschuldigde in gedeelten te voldoen. Uit dit artikel volgt dat Aangeslotene de medewerking van Consumenten nodig heeft om een betalingsregeling te kunnen treffen. Dit is een afspraak die partijen onderling dienen te maken en waar de Commissie buiten staat. Met het oog op het belang van beide partijen, wil de Commissie Consumenten in overweging geven om het verzoek van Aangeslotene om een betalingsregeling met hen te treffen, niet meteen af te wijzen maar hier goed over na te denken.

Immers, stel dat Aangeslotene haar faillissement moet aanvragen omdat zij niet meer in staat is om aan haar betalingsverplichtingen te voldoen, bestaat de kans dat Consumenten met lege handen komen te staan.

### **3. Beslissing**

De Commissie beslist dat binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd Aangeslotene aan Consumenten vergoedt (tenzij partijen onderling een betalingsregeling overeenkomen):

- (i) een bedrag van € 239,43 met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 17 november 2017 tot aan de dag van algehele voldoening;
- (ii) een bedrag van € 7.331,25 met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf heden.

*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](http://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.*