

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-347
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 september 2018
Ingediend door : mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen
Consumenten
Tegen : Hypotheek Visie Amsterdam B.V., gevestigd te Best, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 20 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten zijn expats. Zij klagen dat zij een annuïteitenhypotheek wilden maar dat Tussenpersoon heeft geadviseerd dat zij enkel konden kiezen voor een hypotheek gekoppeld aan een kapitaalverzekering. Tussenpersoon betwist dat in algemene zin is meegedeeld dat Consumenten geen annuïteitenhypotheek konden afsluiten. Gebleken is dat Consumenten een hypotheek wensten van € 450.000,- en een maandlast van maximaal € 1.500,-. Tussenpersoon heeft toegelicht dat bij een rentestand van 5% de netto maandlast voor een annuïteitenhypotheek om en nabij € 1.800,- geweest zou zijn. Hoewel Tussenpersoon niet schriftelijk heeft vastgelegd dat de optie van een annuïteitenhypotheek op deze wijze besproken is, acht de Commissie het mede op grond van de overgelegde bewijsstukken aannemelijk dat Tussenpersoon op grond van de hypotheeksom in combinatie met de gewenste maandlast, hypotheekvormen heeft geadviseerd die zouden leiden tot een lagere maandlast. Consumenten klagen verder dat zij de wens hebben geuit voor een flexibele hypotheek, die zij na tien jaar konden oversluiten en dat dit bij de geadviseerde levenhypotheek erg duur is gebleken. Consumenten hebben aan de hand van het adviesrapport de levenhypotheek kunnen vergelijken met de spaarhypotheek en kunnen vaststellen dat bij de levenhypotheek na 10 jaar weliswaar minder premie zou zijn betaald, maar dat in de spaarhypotheek een grotere waarde zou zijn opgebouwd. Consumenten hebben met deze informatie in de hand gekozen voor de levenhypotheek. Hiervan kunnen zij Tussenpersoon geen verwijt maken.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consumenten op dit verweerschrift;

- de dupliek van Tussenpersoon; en
- het door Tussenpersoon ter zitting overgelegde stuk (de Inventarisatie).

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor niet bindend advies. De uitspraak is daarmee niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. De klacht

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consumenten zijn expats, afkomstig uit het Verenigd Koninkrijk. In 2008 hebben zij een eigen woning in Almere gekocht. Zij woonden toen ongeveer een jaar in Nederland. Voor de financiering van de woning hebben Consumenten op advies en na bemiddeling van Tussenpersoon een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Ter aflossing van deze hypothecaire geldlening hebben zij een levensverzekering afgesloten bij de Onderlinge 's-Gravenhage (hierna: “de Verzekering”).
- 2.2 De Verzekering kent als ingangsdatum 24 november 2008 en als einddatum 24 november 2038. Het verzekerd kapitaal bij leven op einddatum bedraagt € 167.955,-. Dit kapitaal kan worden verhoogd op grond van een winstdelingsregeling. De maandpremie is € 349,45. Bij vooroverlijden worden de betaalde premies gerestitueerd. De rechten uit de Verzekering zijn verpand aan Florius.
- 2.3 Voorafgaand aan de koop van de woning hebben Consumenten op 15 augustus 2008 hun financiële mogelijkheden tijdens een inventarisatiegesprek besproken op het kantoor van Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft tijdens dit gesprek een inventarisatieformulier ingevuld. Dit formulier (hierna: “de Inventarisatie”) heeft Tussenpersoon als uitgangspunt genomen voor een Financieel Advies van 21 augustus 2008 (hierna: “het Advies”). Toen Consumenten een woning gevonden hadden, is dit Advies de basis geweest voor een concreet bemiddelingsvoorstel, van 27 september 2008.
- 2.4 In de Inventarisatie is opgenomen dat Consumenten een maximale koopprijs voor de toekomstige woning van € 450.000,- wensten en een maandlast van maximaal € 1.500,-. Zij wensten de rente voor 5 tot 10 jaar vast te zetten, waarbij als reden de wens voor zekerheid is opgegeven. Als besproken hypotheekvormen zijn aangekruist de leven-hypotheek op basis van een traditionele levensverzekering, de hypotheek op basis van een beleggingsverzekering of spaarverzekering en de aflossingsvrije hypotheek. De mogelijkheid van een annuïteitenhypotheek staat ook op het inventarisatieformulier genoemd en is niet aangekruist.

- 2.5 Het Advies is volgens de begeleidende brief gebaseerd op de wens een woning te financieren met een koopsom van maximaal € 450.000,-. Als doelstellingen zijn daarbij opgenomen een maximale netto maandlast van € 1.500,- en een voorkeur voor een hypotheekvorm met volledige zekerheid dan wel gedeeltelijke zekerheid. In het Advies is een voorstel gedaan voor een combinatie van een spaarhypotheek en een aflossingsvrije hypotheek, en een combinatie van een levenhypotheek op basis van een traditionele levensverzekering met garantiekapitaal en winstdeling en een aflossingsvrije hypotheek. Beide voorstellen gaan uit van een totaal benodigde hypotheeksom van € 496.141,- en een aflossing van om en nabij € 92.000,-. De rente wordt voor 10 jaar vastgezet. De combinatie met de spaarhypotheek leidt bij een rente van 5,8% tot een netto maandlast van € 1.606,- en de combinatie met de levensverzekering tot een netto maandlast van € 1.582,-. Bij de levensverzekering zijn ten slotte drie voorbeeldkapitalen genoemd: € 92.047,- bij 7,2% rente, € 67.005,- bij 4,3% rente en € 51.143,- bij 4% rente. Het garantiekapitaal is € 43.431,-. In het Advies is voorts opgenomen dat Consumenten de wens hebben geuit een overlijdensrisico-verzekering af te sluiten. Voorgesteld wordt om deze voor een bedrag van € 250.000,- af te sluiten zodat de woonlast betaalbaar blijft.
- 2.6 Op 27 september 2008 heeft Tussenpersoon een voorstel voor Financiële Bemiddeling uitgebracht, gebaseerd op de keuze van Consumenten voor een hypotheek met een levensverzekering. De benodigde hypotheeksom is € 355.651,- en de rente van 5,65% wordt voor 10 jaar vastgezet. De netto maandlast is berekend op € 1.463,-. Daarbij is de premie voor een gelijkblijvende overlijdensrisicoverzekering van € 188.000,- op twee levens meegenomen. Ten aanzien van de levensverzekering is de volgende passage opgenomen:

“LATER LEVEN

Kapitaalopbouw:

Om voor de aflossing van uw hypotheek de gewenste kapitaalopbouw te bereiken wilt u een traditionele levensverzekering afsluiten bij de Onderlinge 's-Gravenhage. Bij ons advies heeft de overweging meegespeeld dat het niet uitgesloten is dat u de woning de komende jaren zult verkopen. Na inlossing van de lening kunt u de levensverzekering voortzetten om daarmee bij dezelfde of een andere (gunstiger) instelling het volgende huis te financieren. Zo realiseert u dat de lening binnen het oorspronkelijk aflossingsplan inderdaad wordt afgelost. Als u na verkoop geen ander huis meer terugkoopt kan de levensverzekering als een (welkome) aanvulling op uw pensioen worden voortgezet. Daarnaast speelt de overweging een rol dat u beleggen te riskant vindt, maar anderzijds terughoudend bent ten opzichte van traditioneel sparen. Er is gekozen voor deze aanbieder omdat uit een vergelijking blijkt dat ze de hoogste winstdeling geven en daarmee de laagste maandlasten gerealiseerd worden. (...)

- 2.7 Bij brief van 11 december 2008 heeft de verzekeraar aan Consumenten het polisblad van de Verzekering toegezonden. Bij het polisblad was aanvullende informatie gesloten, waarin onder meer de volgende passage is opgenomen: *“Indien u deze verzekeringsovereenkomst voortijdig beëindigt gedurende de eerste jaren van de looptijd, kan de afkoopwaarde minder zijn dan u aan premies ingelegd heeft.”* Daarbij is een staat van afkoopwaardes per jaar opgenomen, afgezet tegen de tot dat moment betaalde premies. Voor 24 november 2018 is de afkoopwaarde op basis van het garantierendement € 35.015,-, op basis van 60% van het historische winstdelingspercentage € 41.234,- en op basis van het gemiddelde winstdelingspercentage € 45.937,-. Op dat moment is € 41.934,- aan premies betaald. Verder is een staat van premievrije waardes opgenomen. Onder beide staten is de volgende passage opgenomen: *“Deze verzekeringsovereenkomst is een overeenkomst voor de lange termijn. Indien u deze verzekeringsovereenkomst voortijdig beëindigt gedurende de eerste jaren van de looptijd, kunt u beduidend minder ontvangen dan u aan premies ingelegd heeft.”*
- 2.8 Consumenten hebben in 2018 de hypothecaire geldlening overgesloten. Daarbij hebben zij de Verzekering afgekocht. Toen kwamen zij er achter dat de afkoopwaarde van de Verzekering beduidend lager was dan de door hen ingelegde premies.

Klacht

- 2.9 Consumenten hebben geklaagd over het volgende. Zij hebben hun voorkeur uitgesproken voor een hypotheek waarbij werd afgelost, zoals dat ook in het Verenigd Koninkrijk het geval was geweest. Tussenpersoon heeft hun echter geadviseerd dat zij slechts een hypotheek konden afsluiten die gekoppeld was aan een kapitaalverzekering. Consumenten hebben inmiddels vernomen dat dit niet het geval was en vermoeden dat Tussenpersoon deze hypotheek heeft geadviseerd om hen aanvullende producten en services te verkopen.
- 2.10 Consumenten wensten de hypotheek voor 10 jaar vast te leggen en wilden voor de periode daarna flexibiliteit zodat zij de hypotheek boetevrij konden aanpassen. Dit hebben zij aan Tussenpersoon gecommuniceerd. Gebleken is echter dat bij het spaardeel van de hypotheek meer dan € 23.000,- aan “aanloopkosten” in rekening is gebracht. Consumenten verkeerden in de veronderstelling dat deze boete niet verschuldigd zou zijn indien zij het spaardeel na 10 jaar zouden stopzetten. Het is Consumenten echter gebleken dat zij het spaardeel voor de volledige 30 jaar moesten aanhouden om dat te voorkomen.
- 2.11 Tussenpersoon heeft Consumenten geadviseerd met de toelichting dat het verplicht was een aantal aanvullende verzekeringen af te sluiten. Consumenten zijn van oordeel dat de op advies van Tussenpersoon afgesloten aanvullende overlijdensrisicoverzekering overbodig was, nu zij ook al de Verzekering hadden afgesloten, waarin een overlijdensrisicodekking was meeverzekerd.

Voorts hebben Consumenten op advies van Tussenpersoon een arbeidsongeschiktheids- en werkloosheidsverzekering ('Woonbeschermer') afgesloten die voor mevrouw [naam consument I] geen dekking bleek te bieden. De premie voor deze verzekering was bij het aangaan daarvan meegefinancierd met de hypotheek. Tussenpersoon heeft een deel van deze premie terugbetaald toen Consumenten Tussenpersoon hier in 2009 op hebben aangesproken.

- 2.12 Consumenten hebben geconcludeerd dat Tussenpersoon tekort is geschoten in de op de hem rustende zorgplicht tegenover hen. Zij hebben de door hen geleden schade begroot op € 30.000,-.

Verweer

- 2.13 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consumenten weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Beoordeling

- 3.1 De verhouding tussen Consumenten en Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht. Daarop zijn de artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) van toepassing. In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht houdt in ieder geval in dat de assurantietussenpersoon (Tussenpersoon) tegenover zijn opdrachtgever (Consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht (HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1). Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klanten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn klant op zorgvuldige wijze adviseert (Zie GC Kifid 2017-631.) Hoe de zorgplicht in een concreet geval moet worden ingevuld, is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.
- 3.2 Consumenten stellen een annuïteitenhypotheek te hebben gewild en dat zij dit kenbaar hebben gemaakt. Zij stellen dat Tussenpersoon hun heeft geadviseerd dat dit niet mogelijk was en dat zij enkel konden kiezen voor een hypotheek gekoppeld aan een kapitaalverzekering. Verder stellen Consumenten dat zij hebben besproken dat zij een flexibele hypotheekvorm wensten die zij na 10 jaar boetevrij aan konden passen. Bij herfinanciering van de hypotheek bleek Consumenten dat het wel degelijk mogelijk was een annuïteitenhypotheek af te sluiten. Voorts bleek de geadviseerde hypotheekvorm niet flexibel.

- 3.3 Tussenpersoon betwist dat in algemene zin aan Consumenten is meegedeeld dat zij geen annuïteitenhypotheek konden afsluiten en hij heeft aangevoerd dat indien tijdens het adviesgesprek is gesproken over de optie van een annuïteitenhypotheek, het aannemelijk is dat een dergelijk product bij de toenmalige rentestand zou zijn afgeraden omdat de maandlasten daarvan (veel) hoger zouden zijn dan de maandlasten van de afgesloten hypotheek. Ter onderbouwing van zijn stellingen heeft Tussenpersoon het Advies overgelegd. Ter zitting heeft Tussenpersoon voorts de Inventarisatie overgelegd waarop het Advies is gebaseerd. Uit de Inventarisatie blijkt dat Consumenten een hypotheek wensten aan te gaan van € 450.000,- en dat zij een maandlast van maximaal € 1.500,- wensten. Het Advies gaat eveneens van deze bedragen uit. Ter zitting heeft Tussenpersoon toegelicht dat bij een rentestand van 5% en een hypothecaire geldlening van € 450.000,-, de netto maandlast voor een annuïteitenhypotheek om en nabij € 1.800,- geweest zou zijn, wat hoger lag dan de in de Inventarisatie opgenomen € 1.500,-. Hoewel Tussenpersoon niet schriftelijk heeft vastgelegd dat de optie van een annuïtaire hypotheek tijdens het adviesgesprek op deze wijze besproken is, acht de Commissie het mede op grond van de overgelegde Inventarisatie en het Advies aannemelijk dat Tussenpersoon op grond van de hypotheeksom in combinatie met de gewenste maandlast, hypotheekvormen heeft geadviseerd die zouden leiden tot een lagere maandlast.
- 3.4 De wens van Consumenten om na 10 jaar flexibel te zijn, blijkt evenmin uit de Inventarisatie. Wel is in de Inventarisatie een gewenste rentevastperiode van 5 of 10 jaar opgenomen, waarbij is genoteerd dat Consumenten zekerheid willen. Het Advies gaat uit van een rentevastperiode van 10 jaar. Na deze 10 jaar zou de hypotheek inderdaad boetevrij kunnen worden omgezet. Het ligt voor de hand om aan te nemen dat dit niet mogelijk was geweest indien de rente voor een langere periode was vastgezet.
- 3.5 Voor zover Consumenten met de verwijzing naar de betaling van een boete bedoelen dat bij het afkopen van de levensverzekering binnen 10 jaren een groot bedrag aan nog niet eerder verrekenende kosten in rekening wordt gebracht, geldt het volgende. Hoewel bij vervroegde afkoop van een levensverzekering strikt genomen geen sprake is van een boete, worden op dat moment wel in één keer alle nog niet door de verzekeraar in rekening gebrachte kosten van de opgebouwde waarde afgetrokken. Om deze reden is het afkopen van de levensverzekering binnen 10 jaar kostbaar (zie hierboven ook de nummers 2.6 en 2.7). Aan de hand van het Advies hadden Consumenten de levenhypotheek echter kunnen vergelijken met de spaarhypotheek en kunnen vaststellen dat na 10 jaar weliswaar minder premie zou zijn betaald, maar dat de spaarhypotheek een waarde opbouw zou hebben van € 16.910,-, terwijl de levensverzekering een afkoopwaarde zou hebben van € 11.838,- op basis van het historisch rendement en van € 9.065,- op basis van het gegarandeerde rendement. Consumenten hebben met deze informatie in de hand gekozen voor de levenhypotheek. Hiervan kunnen zij Tussenpersoon geen verwijt maken.

- 3.6 Consumenten hebben in reactie op de door Tussenpersoon overgelegde Inventarisatie ten slotte aangevoerd dat zij uiteindelijk een lagere hypothecaire geldlening hebben afgesloten en dat zij zich bovendien een hogere netto maandlast dan € 1.500,- hadden kunnen veroorloven, zodat zij wel een annuïteitenhypothek hadden kunnen afsluiten. Op het moment van aankoop van hun woning hadden Consumenten echter reeds het adviestraject bij Tussenpersoon doorlopen, dat bestond uit het inventarisatiegesprek en de daarop gebaseerde advisering. Op grond daarvan hebben zij een hypotheekvorm gekozen. Indien Consumenten een op het nieuwe hypotheekbedrag aangepast advies hadden gewenst, dan had het op hun weg gelegen hierom te verzoeken.
- 3.7 Wat betreft de extra afgesloten overlijdensrisicoverzekering geldt dat de Verzekering een beperkte overlijdensrisicodekking kent. In geval van overlijden voor de einddatum worden alleen de betaalde premies gerestitueerd. Het advies om een aanvullende overlijdensrisicoverzekering van € 250.000,- af te sluiten is naar het oordeel van de Commissie dan ook een advies dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft kunnen geven.
- 3.8 Voor de Woonbeschermer die geen dekking voor mevrouw [naam consument I] bleek te bieden, heeft Tussenpersoon Consumenten reeds een vergoeding betaald. Omdat Consumenten deze klacht ook niet verder hebben uitgewerkt, laat de Commissie dit klachtonderdeel verder onbesproken.
- 3.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.