

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-91 d.d. 26 maart 2013

(mr. C.E du Perron, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen hypotheekverstrekker/aanbieder. (i) De oorspronkelijk tussenpersoon van Consument is failliet gegaan. Hoewel de hypotheekverstrekker heeft erkend dat de overdracht van de verzekeringsportefeuille beter had kunnen verlopen, is de Commissie van oordeel dat Consument hierdoor geen schade heeft geleden.

(ii) Consument heeft zelf de hypotheekverstrekker gebeld met het verzoek om hem eerder een aanbod te doen voor het opnieuw vastzetten van de rente. De hypotheekverstrekker heeft aangegeven geen advies te mogen geven. Zonder het advies van een tussenpersoon te hebben ingewonnen, is Consument akkoord gegaan met het voorstel van de hypotheekverstrekker. De Commissie is van oordeel dat de gevolgen van die keuze voor rekening van Consument komen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 6 oktober 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 februari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft op 5 september 1997 via bemiddeling van een tussenpersoon een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 167.444,90 (hierna: de geldlening) en een levensverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij Aangeslotene en/of een tot hetzelfde concern behorende kredietverstrekker. De eerstvolgende renteherzieningsdatum van de geldlening was 1 september 2010.
- 3.2. In december 2009 heeft de tussenpersoon van Consument haar verzekeringsportefeuille, waaronder ook de verzekering van Consument, per 1 februari 2010 aan een andere tussenpersoon overgedragen. De hypotheekportefeuille is niet overgedragen. De oorspronkelijke tussenpersoon is op 3 maart 2010 failliet verklaard.
- 3.3. Op 14 juni 2010 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene met de vraag om een voorstel te doen voor een nieuwe rentevastperiode en een nieuw rentepercentage. Consument heeft toen te kennen gegeven dat hij de nieuwe rentetermijn eerder wenste te laten ingegaan dan september 2010. Op verzoek van Consument heeft Aangeslotene bij brief van 16 juni 2010 een voorstel gedaan. Consument kon kiezen tussen 5 jaar rentevast tegen 4,65 procent of 10 jaar rentevast tegen 5,15 procent. Consument heeft op het formulier voor 10 jaar rentevast tegen 5,15 procent gekozen en het formulier ondertekend aan Aangeslotene geretourneerd.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van € 13.998,50
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd over het faillissement van de tussenpersoon;
 - Aangeslotene heeft onvoldoende zorg gedragen voor de overdracht van het dossier van Consument aan een andere tussenpersoon. Het is voor Consument onvoldoende duidelijk waar hij nu terecht kan met vragen over de geldlening en de verzekering;
 - Aangeslotene heeft onzorgvuldig gehandeld bij het vernieuwen van de rentevastperiode. Hierdoor heeft Consument geen advies gekregen over het verlengen van de rentevastperiode van de geldlening.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Voordat de Commissie ingaat op de inhoudelijke aspecten van de klacht van Consument, zal zij eerst ingaan op de ontvankelijkheid.

- 5.2. Aangeslotene stelt dat Consument niet ontvankelijk is omdat Consument zijn klacht niet op tijd bij de Commissie aanhangig heeft gemaakt. De Commissie verwerpt dit verweer. Op grond van artikel 29 van het Reglement dient Consument zijn klacht binnen drie maanden na de dagtekening van het oordeel van Ombudsman aan de Commissie voor te leggen. Vaststaat dat het oordeel van de Ombudsman dateert van 15 juli 2011 en dat de Commissie de Klacht van Consument op 6 oktober 2011 heeft ontvangen. Er is voldaan aan de in artikel 29 van het reglement genoemde termijn en Consument is daarom ontvankelijk in zijn vordering.
- 5.3. Ten aanzien van het onderdeel van de klacht van Consument met betrekking tot het faillissement van de tussenpersoon, overweegt de Commissie als volgt.
- 5.4. Vaststaat dat de tussenpersoon zijn verzekeringsportefeuille, waaronder ook de verzekering van Consument, eind 2009 heeft overgedragen en dat de tussenpersoon op 3 maart 2010 failliet is verklaard. Ook staat vast dat noch de tussenpersoon, noch de overnemende partij Consument heeft geïnformeerd over de overdracht van de verzekeringsportefeuille.
- 5.5. Naar de Commissie begrijpt, is Consument ontevreden over de wijze waarop Aangeslotene is omgegaan met het faillissement van de tussenpersoon. De Commissie overweegt hierover als volgt. De verzekering kent een doorlopende provisie. Wanneer een tussenpersoon zijn verzekeringsportefeuille overdraagt, wordt Aangeslotene hierin in de regel van op de hoogte gesteld omdat de doorlopende provisie in de toekomst aan de overnemende partij moet worden voldaan. Bij de geldlening ligt dat anders, omdat ten aanzien van de geldlening eenmalig, bij het afsluiten van de geldlening, een afsluitprovisie is betaald aan de tussenpersoon. Na het betalen van de afsluitprovisie is er geen relatie meer tussen de tussenpersoon en de kredietverstrekker met betrekking tot de geldlening. Als er al sprake is van overdracht van de leningportefeuille door een tussenpersoon, zal de geldverstrekker daarvan niet als regel op de hoogte zijn.
- 5.6. Aangeslotene was, als verzekeraar, wel op de hoogte van de overdracht van de verzekeringsportefeuille. Niet is komen vast te staan dat Aangeslotene op de hoogte was van het faillissement van de tussenpersoon. Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd over de overgang van de verzekeringsportefeuille naar een nieuwe tussenpersoon.
- 5.7. Aangeslotene heeft erkend dat de informatieverstrekking over de overdracht van de verzekeringsportefeuille beter had kunnen verlopen. De Commissie onderschrijft deze constatering. Hoewel het in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de oude en de nieuwe tussenpersoon is om verzekerde van de overdracht van de verzekeringsportefeuille op de hoogte te stellen, kan men zich afvragen of daarbij van aanbieders als Aangeslotene niet een actievere opstelling mocht worden verwacht. Als de aanbieder nog provisie aan de nieuwe tussenpersoon moet betalen – hetgeen onder het huidige provisiestelsel aanzienlijk minder vaak zal voorkomen dan onder het stelsel dat in deze zaak gold – zal de aanbieder immers wel over de overdracht geïnformeerd worden, ook als deze informatie niet aan de consument wordt verstrekt. Voorts kan men zich afvragen of aanbieders geen maatregelen zouden moeten nemen om consumenten te beschermen tegen de onwenselijke splitsing

tussen het beheer van de hypothecaire lening en van de daarmee verbonden verzekering. Consumenten zullen dit samenstel van producten immers in de regel als een geheel ervaren.

- 5.8. De gestelde vragen behoeven in deze zaak echter geen beantwoording, omdat er tussen een eventueel aan Aangeslotene in dit opzicht te maken verwijt en het gestelde nadeel van Consument onvoldoende causaal verband bestaat.
- 5.9. Consument heeft in juni 2010 zelf contact opgenomen met Aangeslotene en Aangeslotene verzocht om hem een aanbod te doen voor een nieuwe rentevastperiode, die eerder zou ingaan dan de oorspronkelijke renteherzieningsdatum van 1 september 2010; dit in verband met de vakantie van Consument. Aangeslotene heeft een aanbod gedaan, welk aanbod Consument heeft aanvaard, hetgeen blijkt uit feit dat hij het ingevulde formulier aan Aangeslotene heeft geretourneerd.
- 5.10. Consument heeft erkend dat Aangeslotene hem heeft medegedeeld dat Aangeslotene als aanbieder geen advies aan Consument mocht geven. Consument was er destijds ook al van op de hoogte dat zijn oude tussenpersoon hem niet meer adviseerde. Indien Consument advies zou hebben gewild met betrekking tot zijn geldlening, had het daarom op zijn weg gelegen zich tot een tussenpersoon te wenden. Aan Consument kan worden toegegeven dat hij, om advies te krijgen, aan zijn nieuwe tussenpersoon een vergoeding zou hebben moeten betalen. Dat is echter geen grond om het door hem gestelde rentenadeel aan Aangeslotene toe te rekenen.
- 5.11. Consument wordt door ondertekening van het formulier geacht de inhoud daarvan te kennen en daarmee akkoord te gaan. De gevolgen van die keuze komen voor rekening van Consument.
- 5.12. Op basis van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene geen verwijt kan worden gemaakt met betrekking het vernieuwen van de rentevastperiode. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.
- 5.13. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.