

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-216  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 mei 2015  
Ingesteld door : Consumenten  
Tegen : Direktbank N.V., gevestigd te Amersfoort,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 mei 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De Bank gaat niet akkoord met het verzoek van Consumenten om de hypotheekvorm te wijzigen en de reeds opgebouwde waarde in de verpande polis aan Consumenten uit te keren. De Bank stelt dat de waarde van de polis in mindering moet worden gebracht op de hoofdsom.

Overweging: een wijziging kan alleen als hier consensus over is, tenzij kan worden aangetoond dat er sprake is van dermate gewijzigde omstandigheden dat ongewijzigde voortzetting niet kan worden verlangd.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in de interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen de (rechtsvoorgangster van de) Bank als geldgever en Consumenten als geldnemer is in 2001 een overeenkomst van hypothecaire geldlening gesloten ten bedrage van € 316.627,13. Door Consumenten is destijds een beleggingsverzekering afgesloten bij AMEV Levensverzekeringen N.V. te Utrecht (hierna: 'Beleggingsverzekering'). De waarde daarvan diende om aan het einde van de looptijd de lening zo veel mogelijk af te lossen. Deze Beleggingsverzekering is verpand aan de Bank.

2.2 In de Hypotheekakte is, voor zover relevant, onder het kopje Aflossing door middel van (een) levensverzekering(en) opgenomen:

*“De schuldenaar heeft voor de hoofdsom (een) levensverzekering(en) afgesloten bij AMEV Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht hierna te noemen: de verzekeringsmaatschappij, onder polisnummer [..nummer..]. Zodra de levensverzekering(en) tot uitkering komt(komen), zal door de schuldeiseres worden vastgesteld of de uitkering ter aflossing van de geldlening of de betreffende hoofdsom aangewend dient te worden.”*

2.3 Artikel I van de Akte van Inpandgeving luidt als volgt:

*“Tot zekerheid voor de aflossing en betaling van al hetgeen de schuldeiseres blijktens haar administratie van de schuldenaar te vorderen heeft of te vorderen mocht hebben uit hoofde van verstrekte en/of alsnog te verstrekken geldleningen, verleende of alsnog te verlenen kredieten in rekening-courant, tegenwoordige en/of toekomstige borgstellingen, dan wel uit andere hoofde ook, verpandt de schuldenaar aan de schuldeiseres, die in pand aanneemt:*

*Alle rechten en vorderingen die voortvloeien uit de tussen de schuldenaar en AMEV Levensverzekeringen N.V., gevestigd aan de Archimedeslaan 10, 3584 BA, te Utrecht, hierna te noemen: de verzekeraar;*

*Gesloten overeenkomst(en) van levensverzekering onder nummer(s) [..nummer..], hierna (zowel tezamen als afzonderlijk) te noemen: de verzekering, daaronder mede te verstaan een overeenkomst gelijk aan bovengemelde doch waarvan slechts het polisnummer en/of de ingangsdatum mocht(en) zijn gewijzigd.”*

2.4 Consumenten hebben op 10 februari 2014 bij de Bank geïnformeerd naar de mogelijkheden om de hypothecaire geldlening te wijzigen naar twee leningvormen waarbij de Beleggingsverzekering wordt afgekocht en de waarde aan Consumenten toekomt. Consumenten willen de waarde van de Beleggingsverzekering ten dele besteden ter aflossing van een andere lening om zo de huidige maandlast te verminderen en het restant willen zij investeren in een verbouwing om de onderneming van Consument I naar een hoger plan te tillen.

2.5 Op 26 mei 2014 heeft de financieel adviseur van Consumenten het verzoek bij de Bank ingediend om de leningvorm te wijzigen. Hierbij dient de waarde van de Beleggingsverzekering te worden uitgekeerd aan de klant en de leningvorm moet worden omgezet naar een annuïteiten en een aflossingsvrij gedeelte.

2.6 Op 5 augustus 2014 heeft de Bank dit verzoek afgewezen. Wel heeft de Bank een offerte opgesteld en aan de financieel adviseur toegezonden waarbij de waarde van de Beleggingsverzekering in mindering wordt gebracht op de hoofdsom en vervolgens de hypotheekvorm wordt gewijzigd. Op dit aanbod hebben Consumenten tot op heden nog niet gereageerd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld om kosteloos mee te werken aan het verzoek van de financieel adviseur waarbij de waarde van de Beleggingspolis wordt uitgekeerd aan Consumenten, de leningvorm wordt gewijzigd en voorts dat de looptijd van de lening weer wordt aangegaan voor een periode van dertig jaar. Verder vorderen Consumenten dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling aan Consumenten van een bedrag van € 155.000,-- zijnde schade als gevolg van de weigering van de Bank om mee te werken aan het ingediende verzoek. Deze schade is opgebouwd uit de waarde van de Beleggingsverzekering en misgelopen inkomsten uit eigen onderneming.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is verplicht om thans met Consumenten mee te werken, gelet op het omstreden karakter van de Beleggingsverzekering, waarvan de waarde op einddatum niet voldoende zal zijn om de gehele geldlening aan het einde van de looptijd mee af te lossen, de Bank niet tijdig heeft gehandeld naar het verzoek van Consumenten op 10 februari 2014 en de onvriendelijkheid waarmee de Bank Consument 2 telefonisch te woord heeft gestaan.

#### Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 Aan de orde is de vraag of de Bank in augustus 2014 verplicht kon worden om het verzoek van Consumenten, inhoudende uitkering van de waarde van de Beleggingspolis aan Consumenten, wijzigen van de leningvorm en het aanpassen van de looptijd van de lening naar een periode van dertig jaar, te honoreren.

4.2 De Commissie stelt voorop dat het verzoek van Consumenten aan de Bank neerkomt op een wijziging van de overeenkomst. Zoals ter zitting is besproken kan een wijziging van de overeenkomst in beginsel slechts met medewerking van beide partijen. Een uitzondering daarop in artikel 6:258 Burgerlijk Wetboek heeft betrekking op het geval dat sprake is van onvoorziene omstandigheden die, in de woorden van de wet, van dien aard zijn dat van Consumenten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet kan worden verlangd.

4.3 De Commissie overweegt dat van onvoorziene omstandigheden zoals in artikel 6:258 BW bedoeld geen sprake was ten tijde van het verzoek tot omzetting, nu een slecht rendement van een beleggingsrekening en de voorwaarde van de Bank om de waarde van de Beleggingspolis in mindering te brengen op de hoofdsom, niet als onvoorzien kunnen worden gezien. Dat beleggingsresultaten kunnen tegenvallen is immers naar algemeen bekend een risico inherent aan beleggen. Ten aanzien van de voorwaarde van de Bank om de waarde van de Beleggingspolis in mindering te brengen op de hoofdsom is de Commissie van oordeel dat deze handelwijze in overeenstemming is met hetgeen is opgenomen in de Hypotheekakte en de Akte van Inpandgeving.

- 4.4 Voor zover Consumenten stellen dat de Bank verplicht zou zijn om mee te werken aan het voorstel van Consumenten, omdat de Bank zelf de Beleggingspolis aan Consumenten heeft verkocht, kan die stelling alleen al om de volgende reden niet slagen. AMEV Levensverzekeringen N.V. te Utrecht is de aanbieder van de Beleggingsverzekering en niet de Bank.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de Bank niet tijdig heeft gehandeld naar het verzoek van Consumenten op 10 februari 2014. Weliswaar is na het informatieverzoek niet direct een offerte aan Consumenten toegezonden, maar de Bank heeft hiertoe dan ook pas op 27 mei 2014 een aanvraag van de financieel adviseur voor ontvangen. De Bank kan een verzoek voor een dergelijke ingrijpende wijziging in de geldlening pas in behandeling nemen na tussenkomst van een financieel adviseur. Om het verzoek te kunnen beoordelen, moest de Bank een inkomenstoets uitvoeren. Deze gegevens heeft de Bank begin juni bij de financieel adviseur opgevraagd en de Bank heeft deze gegevens op 23 juni 2014 ontvangen. Na beoordeling van de aanvullende inkomensgegevens is het verzoek op 5 augustus 2014 door de Bank afgewezen. De periode is niet onredelijk lang.
- 4.5 Wat betreft de door Consumenten gestelde onvriendelijke telefonische behandeling van Consument 2, wordt vastgesteld dat de Bank heeft aangegeven deze situatie te betreuren en hiervoor haar excuses heeft aangeboden. Hoe vervelend het ook zal zijn geweest voor de vrouw van Consument om dit te hebben moeten meemaken, de Commissie ziet niet in wat zij hier verder in kan betekenen.
- 4.7 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat er geen rechtsgrond bestaat om de Bank te dwingen akkoord te gaan met de gewenste omzetting. De vordering van Consumenten dient derhalve te worden afgewezen.

## **5. 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.