

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-382
(mr. R. J. Paris, voorzitter, de leden mr. J.W.M. Lenting en mr. drs. R. Knopper en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 10 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Zuid-Holland Midden U.A., gevestigd te Delft, althans
Coöperatieve Rabobank U.A. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 augustus 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Advies/bemiddeling hypothecaire financiering over de hoogte van de niet verplicht gestelde overlijdensrisicoverzekering. Door middel van de verzekeringsaanvraag is niet de gehele geldlening maar een deel daarvan tegen het risico van overlijden afgedekt. Dat niet gehandeld is als redelijk handelende en redelijk bekwame adviseur/bemiddelaar, is niet aannemelijk geworden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar.

2. Feiten

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

- 2.1 In 2006 sluiten Consument en haar inmiddels overleden echtgenoot (verder de man) een bestaande hypothecaire geldlening over naar de Bank.
- 2.2 Binnen de over te sluiten hypothecaire geldlening (ad € 267.730,33) was het risico van overlijden van de man afgedekt voor minimaal € 226.890,00 en voor Consument voor een bedrag van minimaal € 181.512,00.

- 2.3 In verband met de oversluiting zijn tussen Consument en de Bank diverse gesprekken gevoerd. Naar aanleiding van het eerste op 2 maart 2006 gevoerde gesprek is in het daarop betrekking hebbende door de Bank opgestelde verslag, voor zover relevant, het volgende geschreven: *“De hypotheekrente loopt af bij de ZZZ Bank op 1 april 2006. Zij willen nu de mogelijkheden bekijken voor het oversluiten van de lening. De huidige hypotheek loopt via Y&Y. Klanten willen daar niets meer mee regelen. Zij hebben nu ook advies gehaald bij de ZZZ Bank. Zij komen met het voorstel alle beleggingen af te kopen en daarmee het leningsaldo te verlagen en een nieuwe polis op te starten. Dit advies onderschrijf ik niet. Voor de klant heb ik een plan gemaakt met de reeds bestaande gemengde verzekering. Maandag 06/03 hebben we een vervolgesprek. De klant neemt de polissen dan mee en de werkgeversverklaring”*.
- 2.4 Tijdens het vervolgesprek (d.d. 6 maart 2006) is een hypotheekplan gemaakt waarin de benodigde financiering is uitgewerkt. In dit plan wordt de financiering in twee aflossingsvrije delen verdeeld. Het in de aan de over te sluiten hypothecaire geldlening gekoppelde gemengde verzekering opgebouwde kapitaal wordt in mindering gebracht op het te financieren bedrag. Onder het kopje *“overlijdensrisicoverzekering (doorlopend)”*, is opgenomen dat de premie € 0,00 bedraagt.
- 2.5 Vervolgens is het offerte-traject opgestart. Dit traject omvat een *“Aanvraag financiering particulieren”(AFP)* voor een hypothecaire geldlening ad €176.500,00. In de bijlage op dit stuk is als toelichting op de financieringsaanvraag het volgende, voor zover relevant, vermeld:
*“Meneer werkt fulltime, in vaste dienst, als automonteur. (...)
Mevrouw werkt gemiddeld 8,5 uur per week in de tuinbouw. Met haar inkomen is geen rekening gehouden in de aanvraag.
(...)
Huidige hypotheek
Een geldlening van € 267.730,33 bij de ZZZ Bank waarvan € 93.200,00 in het verleden besteed is aan de woning (de eigen woningschuld in box 1). Het andere leningsdeel in box 3 van € 174.530,33 is destijds gestort als kapitaal in een gemengde verzekering (AAA) en in een beleggersrekening (BBB). Aan dit kapitaal is de afgelopen jaren een maandelijks bedrag onttrokken om de maandlasten te verlagen. Het huidige kapitaal in beleggingen van de klant is nu ongeveer € 99.000,00.
(...)
Aflossing
De onderpandbelasting bedraagt 75%. Op basis daarvan gaf de klant aan op dit moment geen aflossingen te willen doen.
(...)
Overlijden
De klanten hebben nu minimale dekkingen bij de bestaande uitvaartverzekeringen (circa € 1.361,00 verzekerd bedrag in natura). Ik heb naast een extra uitvaartdekking ook geadviseerd een deel van de aflossingsvrije leningen af te dekken met een overlijdensrisicoverzekering (gelijkblijvend). Hiervoor is een Partner & Kind Verzekering afgesloten. De dekking bij overlijden bedraagt € 75.000,00 en voor de uitvaart € 5.000,00.
(...)
Hypotheekbescherming
De dekking met de klant besproken, maar hier hebben zij geen interesse in. Als reden geven zij aan dat zij de maandlasten dan te hoog vinden ten opzichte van de dekking die ervoor ontvangen. Een dekking bij overlijden heeft de hoogste prioriteit”*.

- 2.6 Onder het kopje “verzoek aan assistent” in de AFP is, voor zover relevant, vermeld dat:
“Reden hiervan is dat er na passeren een gesprek moet komen met een Adviseur Hypotheken en Vermogen om het aspect vermogen te bespreken en om de klant te helpen bij het opstellen van een brief om de lopende gemengde verzekering bij AAA af te kopen en de beleggersrekening op te heffen”.
- 2.7 In de op de AFP gebaseerde offerte (d.d. 16 maart 2006) is als zekerheid bedongen het recht van eerste hypotheek op de woning alsmede verpanding van een bestaande overlijdensrisicoverzekering met een verzekerd bedrag van € 2.269,00. Door Consument en de man is deze offerte op 22 maart 2006 voor akkoord ondertekend.
- 2.8 Voor de afdekking van het risico van overlijden is een door Consument en de man voor akkoord ondertekende Aanvraag Partner & Kind Verzekering bij Interpolis ingediend. De Bank is hierbij als tussenpersoon opgetreden.
Deze aanvraag omvat, voor zover relevant, de volgende verzekeringsgegevens:
“Tijdelijke overlijdensrisicoverzekering
Einddatum : 06-03-2021
Premie eerste verzekerde : € 27,96
Premie tweede verzekerde : € 16,69
Uitkering eerste verzekerde : € 50.000,00
Uitkering tweede verzekerde : € 50.000,00”.
- De aanvraag heeft voorts betrekking op een aanvullende levenslange uitvaartdekking met een uitkering van € 5.000,00 per verzekerde. Na acceptatie van de aanvraag is de verzekeringsovereenkomst tot stand gekomen en is de polis door Consument en de man ontvangen.
- 2.9 Met assistentie van de Bank is de bestaande gemengde verzekering afgekocht. De netto-aankooppwaarde, zo volgt uit de door Consument en de man ondertekende brief gedateerd 16 juni 2006, is op een op hun beider naam gestelde rekening overgeboekt.
- 2.10 Na het overlijden van de man op 6 september 2014 is (onder meer) de overlijdensrisicoverzekering tot uitkering gekomen en op de geldlening in mindering gebracht waarna een leenbedrag van € 126.500,00 resteerde.
- 2.11 Het verzoek van Consument de rentecontracten tussentijds te mogen openbreken heeft geleid tot discussie over de vraag of hiervoor boeterente zou zijn verschuldigd. In de brief van de (lokale) Bank gedateerd 21 november 2014 schrijft de Bank, voor zover relevant: *“De bank komt na heroverweging tot dezelfde conclusie als u en stelt u in het gelijk dat er in de algemene voorwaarden voor particulieren geldlening 2005 niet is opgenomen dat de aflossing aan aanvullende voorwaarden moet voldoen. U kunt dus tot 6 september 2015 uw hypotheekleningen met nummers XXX en YYY zonder boete oversluiten of aflossen”.*
- 2.12 Op 18 november 2014 heeft de Bank het klantdossier aan Consument ter beschikking gesteld.
- 2.13 Nadat de (lokale) Bank het verzoek van Consument om haar een passend voorstel te doen heeft afgewezen, legt Consument haar klacht voor aan Rabobank Nederland. Rabobank Nederland schrijft in haar brief van 30 maart 2015, voor zover relevant, *“Ik heb uw klacht behandeld en naar aanleiding van uw klacht heb ik een onafhankelijk onderzoek ingesteld, waarbij ik naast uw standpunt, ook het standpunt van de bank heb meegewogen. Ik ben tot de conclusie gekomen dat de bank geen blaam treft. (...)De bank heeft u de mogelijkheid aangeboden om uw rentecontracten open te breken zonder boeterente te berekenen.*

Doordat de rente op dit moment lager is dan uw huidige rente zou u op een veel lagere maandlast uitkomen. Ik vind dit een zeer coulant aanbod van de bank. Mocht u bereid zijn om dit aanbod te accepteren, dan verzoek ik u bijgaande kopie van deze brief te ondertekenen en binnen drie weken aan mij te retourneren". De betreffende kopie draagt de tekst boven de door Consument te zetten handtekening: 'Ik ga akkoord met het aanbod en met de definitieve afwikkeling van mijn klacht'.

- 2.14 In de reactie van Consument van 2 april 2015 hierop schrijft zij, voor zover relevant, "Uit uw schrijven maak ik op dat ik alleen nog maar gebruik kan maken van dit aanbod indien ik binnen drie weken akkoord ga en teken voor beëindiging van mijn klacht. Dit lijkt mij in tegenspraak met de brief van 21 november 2014. Tevens is het zo dat deze kwestie niet alleen inhoudelijk mijn klacht betreft, maar meer dient ter onderbouwing van de kwaliteit van dienstverlening van de betreffende RABO bank. Ik verzoek u om schriftelijk duidelijkheid te scheppen inzake uw conclusie in relatie tot het schrijven van 21 november 2014 (bijgevoegd) en de door u aangegeven termijn van drie weken om akkoord te gaan met het aanbod van de bank. Voor alle duidelijkheid, het schrijven van de bank van 21 november 2014 beantwoord aan mijn wensen en ik ga hier uiteraard zodra er meer duidelijkheid is inzake mijn financiën gebruik van maken binnen de termijn zoals aangegeven in dit schrijven."
- 2.15 De Bank heeft Consument in haar brief van 20 april 2015, voor zover relevant, geantwoord: "U stelt dat de bank u geen aanvullende verzekeringen heeft aangeboden. Uit het dossier blijkt dit echter wel het geval te zijn geweest (...) Het aanbod dat ik heb gedaan in mijn brief is inderdaad 3 weken geldig. Dit betekent niet dat u uw leningen binnen 3 weken moet omzetten. Hiervoor blijft de afgesproken termijn van 1 jaar geldig."
- 2.16 Consument (brief van 26 april 2015) heeft daarop de Bank geschreven "U geeft aan dat uit het dossier blijkt dat er wel aanvullende verzekeringen zijn aangeboden. Echter het dossier dat mij ter hand gesteld is door de RABO geeft hier geen informatie over. Graag ontvang ik deze ontbrekende informatie. Dit zou voor mij de nodige duidelijkheid kunnen verschaffen. Ook verzoek ik u mij duidelijkheid te verschaffen wat uw exact aanbod inhoud. De mogelijkheid tot boetevrij oversluiten of aflossen tot 6 september 2015 is middels het schrijven van 21 november 2014 van RABO zuid-holland vastgesteld zonder enig verder voorbehoud. Het lijkt erop dat u nu aanvullende voorwaarden stelt middels een termijn van drie weken en intrekking van de klacht?"
- 2.17 Ter afsluiting van de interne klachtprocedure heeft de Bank hierop het volgende op 11 mei 2015 geantwoord: "De gegevens waarover ik spreek zijn interne aantekeningen die als bijlage bij de financieringsaanvraag van 8 maart 2006 zijn gevoegd. Het betreft hier interne aantekeningen, die de bank niet beschikbaar hoeft te stellen. In de interne bijlage behorende bij de financieringsaanvraag staat het volgende vermeld:
Hypotheekbescherming
"De dekking met de klant besproken, maar hier hebben zij geen interesse in. Als reden geven zij aan dat zij de maandlasten dan te hoog vinden ten opzichte van de dekking die ervoor wordt ontvangen. Een dekking bij overlijden heeft de hoogste prioriteit (...) Aangezien de behandeling van uw klacht langer heeft geduurd dan verwacht blijft het aanbod geldig tot 29 mei 2015. De bank zal nog niet aan uw verzoek tot omzetting voldoen. Zij wacht uw acceptatie van het aanbod eerst af".
- 2.18 Consument heeft de geldlening bij de Bank inmiddels afgelost en naar een andere geldverstrekker overgesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank het resterende bedrag ad € 126.500,00 van de geldlening zal vergoeden alsmede de kosten die Consument in dit verband voor bijstand heeft moeten maken voor een bedrag van € 5.500,00 (excl. BTW) en voor de kosten van oversluiting door haar begroot op € 3.574,50 (incl. BTW).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten en daardoor schadeplichtig. De Bank heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelende en redelijk bekwame adviseur verwacht had mogen worden. Allereerst stelt Consument in de toelichting op het klachtformulier dat op het moment van oversluiten door de Bank *“géén aandacht [is] geweest voor het risico van overlijden en arbeidsongeschiktheid”*. Vervolgens is door Consument aangevoerd dat door de Bank aan het afdekken van het risico van overlijden niet de gewenste hoogste prioriteit is verleend. Dit hield in dat de totale leensom van € 176.500,00 had moeten zijn afgedekt in plaats van een deel daarvan. De Bank was immers op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden van Consument, waaronder het feit dat de man kostwinner was en zij in haar mogelijkheden tot toetreding tot de arbeidsmarkt was beperkt. Hiernaast heeft Consument over de bejegening door de Bank geklaagd. Om haar hypothecaire verplichtingen, na het overlijden van de man, te kunnen nakomen heeft Consument de Bank verzocht nieuwe rentecontracten aan te bieden. De Bank heeft dit in eerste instantie afhankelijk gesteld van het betalen van boeterente. In tweede instantie leek de Bank wel bereid te zijn betaling van de boeterente te laten vervallen, maar verbond zij hieraan de voorwaarde dat Consument de door haar ingediende klacht over de slechte dienstverlening door de Bank zou intrekken. Verder leidde de indiening van de klacht ertoe dat de Bank weigerde de door Consument opgevraagde informatie over de financieringsaanvraag van destijds te verstrekken. Consument heeft deze gang van zaken als ongepast ervaren en heeft zich daardoor genoodzaakt gezien haar hypothecaire lening elders onder te brengen. Wat betreft het door de Bank aangevoerde verweer dat er te laat geklaagd zou zijn, is Consument van mening dat artikel 6: 89 BW toepassing mist. Daarnaast stelt Consument dat tot ondertekening van de verzekeringsaanvraag is overgegaan omdat dit overeenkomstig het advies van de Bank was. Consument had de Bank nu juist benaderd om zich van een gedegen en passend advies te voorzien. Destijds heeft Consument de Bank het grote belang van de overlijdensrisicodekking duidelijk gemaakt en waren zij en de man niet in staat zelf alle risico's en gevolgen van dit advies te overzien. Niet de Bank maar Consument is in haar belangen geschaad door de gevolgen van het indertijd gegeven advies zoals dit zich eerst in 2014 heeft geopenbaard.

3.3 Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Eerst dient het verweer van de Bank dat Consument het recht om te klagen vanwege hetgeen is bepaald in artikel 6: 89 BW niet zou toekomen, te worden besproken. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Anders dan Consument heeft aangevoerd is het hiervoor genoemde wetsartikel ook op klachtkwesties als de onderhavige van toepassing. In het onderhavige wetsartikel is bepaald dat de schuldeiser op een gebrek in de prestatie geen beroep kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft moeten ontdekken, bij de schuldenaar ter zake heeft geprotesteerd. Hierbij betreft de Commissie – zie ook rechtsoverweging 4.3.4 van HR 8 februari 2013, ECLI: NL: HR:2013:BY4600 – dat ook van groot belang is of de schuldenaar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de schuldeiser heeft geklaagd. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Alles overwegende waarbij door de Commissie overwegende waarde wordt gehecht aan het deskundig overwicht van de Bank is de Commissie van oordeel dat de Bank niet in haar verplichtingen is geschaad.
- 4.3 In de kern komt de klacht van Consument erop neer dat de Bank niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur en/of bemiddelaar verwacht had mogen worden omdat zij in haar advisering en/of bemiddeling niet heeft betrokken het belang van Consument bij het afdekken van het risico van overlijden ter grootte van de aflossingsvrije hypothecaire lening.
- 4.4 De Commissie merkt op dat bij de beantwoording van deze klacht moet worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten van 2006, toen de geldlening werd verstrekt.
- 4.5 Om te beginnen stelt de Commissie vast dat onweersproken heeft te gelden dat door de Bank, vanwege de verhouding van de lening tot de waarde van de woning (kleiner of gelijk aan 75%), het sluiten van een overlijdensrisicoverzekering niet verplicht is gesteld. Het feit dat de Bank de verpanding heeft bedongen van de reeds bestaande overlijdensrisicoverzekering (ad €2.269,00), en niet de nieuw af te sluiten Partner & Kind Verzekering zoals Consument lijkt te veronderstellen, staat hieraan niet in de weg.
- 4.6 Anders dan Consument heeft aangevoerd leidt de Commissie uit hetgeen in de toelichting van de AFP is vermeld af dat in het financieringstraject het afdekken van het risico van overlijden wèl aan de orde is gesteld. Zie hiervoor rechtsoverweging 2.5.
- 4.7 Uit deze toelichting op het definitieve financieringsplan volgt immers dat de Bank in het kader van een risico-afweging *expliciet* heeft geadviseerd een bedrag van € 75.000,00 te verzekeren, voor zowel de man als Consument. Het verwijt van Consument dat de Bank heeft nagelaten een betaalbaarheidsanalyse op te stellen, treft geen doel omdat het maken van een dergelijke analyse toen niet gebruikelijk was.
- 4.8 Verder volgt uit de toelichting van de AFP dat in de gevoerde gesprekken ook het risico van arbeidsongeschiktheid aan de orde is gesteld. Uit de passage *“De dekking met de klant besproken, maar hier hebben zij geen interesse in. Als reden geven zij aan dat zij de maandlasten dan te hoog vinden ten opzichte van de dekking die ervoor ontvangen. Een dekking bij overlijden heeft de hoogste prioriteit”*, leidt de Commissie af dat Consument en de man kennelijk niet beide risico's wilde afdekken maar daaruit een keuze wilden maken. In het kader van de te maken afweging werd aan de overlijdensrisicoverzekering prioriteit toegekend.

- 4.9 Uit de geciteerde passage volgt naar het oordeel van de Commissie dan ook niet dat de gehele lening tegen dit risico zou moeten worden afgedekt. De stelling van Consument dat indertijd de wens is geuit om de gehele lening tegen dit risico af te dekken, heeft de Commissie niet aan de hand van het dossier kunnen vaststellen. Sterker nog: uit de toelichting volgt dat over een lager te verzekeren bedrag is gesproken, namelijk € 75.000,00.
- 4.10 De reden om het te verzekeren bedrag uiteindelijk te verlagen naar € 50.000,00 is uit de stukken niet te herleiden. Ook ter zitting heeft de Commissie hierover geen duidelijkheid kunnen verkrijgen. Los hiervan acht de Commissie het niet aannemelijk dat de Bank deze verandering op eigen initiatief zonder overleg en/of instemming van Consument en de man zou hebben doorgevoerd.
- 4.11 Verder wordt van belang geacht dat Consument en de man tijdens de ondertekening van de verzekeringsaanvraag hebben kunnen vaststellen dat met de door hen aangevraagde overlijdensrisicoverzekering niet de gehele leensom en bovendien een lager dan het eerder besproken bedrag van € 75.000,00 zou worden afgedekt.
- 4.12 De Commissie merkt in dit verband op dat van consumenten verwacht mag worden dat zij de inhoud van de aangeboden stukken controleren en in geval van onjuistheden en/of onduidelijkheden daarover in contact treden met in dit geval de Bank. De opmerking van Consument dat zij en de man ter zake niet deskundig waren en/of geheel op de Bank vertrouwden, maakt dit niet anders. Dat de in de aanloop van de af te sluiten verzekering gewisselde stukken tot vragen en/of opmerkingen aan de Bank hebben geleid, hetgeen gelet op de stelling van Consument voor de hand had gelegen, is de Commissie niet gebleken.
- 4.13 Dat voorafgaande aan het financieringstraject tijdens het eerste oriënterende gesprek door partijen over een alternatief is gesproken, waarin de bestaande polis zou worden behouden, maakt dit niet anders.
- 4.14 Na het passeren van de hypotheekakte/akte van geldlening is er contact geweest met de Bank. Met het afkopen van de gemengde verzekering heeft de Bank, zoals is beschreven in rechtsoverweging 2.9 geassisteerd. De Commissie heeft aan de hand van het dossier niet kunnen vaststellen dat dit toen tot nadere vragen en/of opmerkingen van de zijde van Consument heeft geleid.
- 4.15 Consument heeft gesteld dat zij zich vanwege de bejegening door de Bank genoodzaakt heeft gezien de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker over te sluiten. De Commissie volgt Consument in haar stelling dat de Bank alle stukken betreffende de financieringsaanvraag op het eerste verzoek van Consument, en niet eerst in de loop van de onderhavige procedure, had moeten overleggen. Van de Bank wordt immers verlangd dat zij bij betwisting van de stellingen van Consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt, teneinde Consument voldoende aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld in het “domein” van de Bank.
- 4.16 Over het aanbod ter zake het boetevrij kunnen openbreken van de rentecontracten is de Commissie van oordeel dat een eenmaal gegeven toezegging, zoals geciteerd in rechtsoverweging 2.11, nagekomen dient te worden. Dit geldt ook wanneer later blijkt dat deze toezegging in strijd zou kunnen zijn met een uitleg van de toepasselijke voorwaarden. Een dergelijke wending in het standpunt van de Bank acht de Commissie niet behoorlijk. Daar komt nog bij dat de Bank de oversluiting naar een andere bank boetevrij heeft verricht, omdat dat in haar visie wel onder de mogelijkheid van aflossing binnen één jaar na overlijden van de man viel.

- 4.17 In het licht van het vorenstaande acht de Commissie het besluit van Consument haar financiering bij een andere geldverstrekker onder te brengen, niet onbegrijpelijk. Op de bij herhaling gestelde vraag of en waarom de Bank op haar eerdere toezegging is teruggekomen, wordt door de Bank immers geen antwoord gegeven. Bovendien is er sprake van een ongelijkheid in processuele positie van partijen. Tijdens de interne klachtprocedure blijft de Bank zich op het standpunt stellen stukken uit het financieringsdossier waarop haar afwijzing is gebaseerd, niet te hoeven overleggen. Een processuele ongelijkheid die eerst in de onderhavige procedure is opgeheven. Een wijze van procesvoering die de Commissie als niet behoorlijk kwalificeert.
- 4.18 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vorderingen van Consument gericht op de oversluitkosten en de kosten van de gemachtigde. De Commissie overweegt dienaangaande als volgt. Naar het oordeel van de Commissie is er aanleiding om te bepalen dat de Bank de redelijke kosten van het inschakelen van de gemachtigde terzake de onderhavige procedure vergoedt. Daarnaast dient de Bank de kosten van het oversluiten te vergoeden. Consument heeft op 22 september 2015 een specificatie van haar kosten gegeven. Voorts is artikel 44.11 van het Reglement van belang. De Commissie stelt het totale door de Bank te vergoeden bedrag ex aequo et bono vast op € 5.000,00.
- 4.19 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank ten tijde van de uitvoering van het financieringsadvies en de bemiddeling rond de overlijdensrisicoverzekering in 2006 toerekenbaar tekort is geschoten. Wel is de Bank tekort geschoten in haar zorgplicht als vermeld in rechtsoverweging 4.16 hetgeen leidt tot hetgeen is overwogen in rechtsoverweging 4.18.

5. Beslissing

De Commissie:

- (a) bepaalt dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument betaalt € 5.000,00;
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.