

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-697
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 oktober 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar is tekortgeschoten bij de afwikkeling van de verzekering. Consument stelt dat zij dientengevolge drie maanden langer hypotheekrente heeft moeten voldoen. Nu Consument (en de pandhouder/eerste begunstigde) verzuimd hebben een adreswijziging te communiceren van de eerste begunstigde volgt de Commissie Consument niet in haar stelling dat Verzekeraar onprofessioneel gehandeld heeft door de eerste begunstigde op het bij Verzekeraar bekende adres aan te schrijven. Wel mocht van de Verzekeraar verwacht worden dat hij de pandhouder gerappelleerd had toen een reactie uitbleef. Dit klemt te meer nu een deel van de benodigde informatie van Consument moest komen. Indien Verzekeraar dit zou hebben gedaan, had eerder geconstateerd kunnen worden dat de adresgegevens niet juist waren en zou de benodigde informatie vermoedelijk tijdig voor de uitkering voorhanden zijn geweest. Met het aanbod de netto hypotheekrente te vergoeden, is Verzekeraar in voldoende mate aan de klacht van Consument tegemoet gekomen. De Commissie volgt Consument niet in haar stelling dat Verzekeraar gehouden is de bruto hypotheekrente te vergoeden te vergoeden onder andere vanwege het feit dat Consument ook bij correcte uitvoering van de verplichtingen van Verzekeraar in ieder geval tot medio juni 2016 hypotheekrente had moeten voldoen en alsmede vanwege het feit dat Verzekeraar onweersproken heeft gesteld dat Consument de hypotheekrente fiscaal kan aftrekken.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de correspondentie tussen Consument en Verzekeraar van 21 en 27 april 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 1 juni 1996 een ABC Spaarplan. De verzekering werd geadmistreerd onder certificaatnummer [nummer 1]. De einddatum van de verzekering blijktens het polisblad was 1 juni 2016.
- 2.2 Op de verzekering waren de ‘algemene voorwaarden serie 200’ van toepassing. Daarin is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

ARTIKEL 15

Uitkering

15.2 Uitkering bij leven

De bij het Beleggingsconsortium opvorderbare uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van het certificaat wordt gedaan na overlegging van:

- Het certificaat;
- Een attestatie de vita of een ander bewijs van in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van het certificaat ten genoegen van het Beleggingsconsortium.

15.3 Einde certificaat

Door het opvorderbaar worden van de uitkering als hiervoor in dit artikel bedoeld, wordt het certificaat beëindigd.

ARTIKEL 18

Slotbepalingen

18.2 Adreswijziging

De belegger en de als onherroepelijk aangewezen begunstigde dienen het Beleggingsconsortium schriftelijk mee te delen naar welk adres de voor hen bedoelde correspondentie gezonden dient te worden. Voor de uitvoering van de overeenkomst zijn voor het Beleggingsconsortium de aan haar laatst bekende adressen bepalend.

18.6 Uitbetalingen

De uit hoofde van het certificaat te betalen bedragen kunnen uitsluitend worden gevorderd ten hoofdkantore van het Beleggingsconsortium in Nederland, in Nederlandse courant en tegen behoorlijke kwijting. Van de uit te betalen bedragen worden eventueel achterstallige betalingen, de daarover verschuldigde intrest en al hetgeen wegens voorschot of belening verschuldigd mocht zijn afgehouden. Het Beleggingsconsortium vergoedt geen intrest over de tijd gelegen tussen het opvorderbaar worden en de feitelijke uitbetaling van bedragen. Bedragen, die niet zijn opgevorderd binnen vijf jaar nadat zij opeisbaar zijn geworden, vervallen aan het Beleggingsconsortium.

- 2.3 Per 19 maart 1998 is de uitkering onder de verzekering verpand aan de hypotheekverstrekker van Consument, ING Bank Bunnik. Dit pandrecht is per 31 maart 1998 aangetekend op het polisblad. Vanaf dat moment was ING Bank Bunnik de eerste begunstigde en daarmee rechthebbende op de uitkering.

- 2.4 Bij brief van 3 maart 2016 heeft Verzekeraar de pandhouder geïnformeerd over de naderende expiratie:

Op 1 juni 2016 komt het kapitaal van de verzekering ten name van [Consument] gesloten onder polisnummer [nummer 1] tot uitkering. De rechten op bovengenoemde overeenkomst zijn aan u overgedragen.

[...]

Het voorbeeld kapitaal bedraagt € 71.511,14. Het definitieve kapitaal kan door fluctuatie van de koersen niet eerder worden vastgesteld dan op 01-06-2016. Om de uitkering te kunnen uitbetalen, verzoeken wij u de volgende bescheiden binnen vier weken aan ons te sturen:

- het ingevulde en ondertekende expiratieformulier, welke is bijgevoegd.
- de originele polis of laatst afgegeven wijzigingsblad.

Indien het pandrecht op bovengenoemde verzekering niet meer van kracht is, dient u dat via het expiratieformulier kenbaar te maken. Een eventuele achterstand in de premiebetaling zullen wij in mindering brengen op het kapitaal. Na ontvangst van de gevraagde bescheiden zullen wij zorgen voor een tijdige uitbetaling.

2.5 Eveneens bij brief van 3 maart 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de expiratie:

Op 1 juni 2016 komt het kapitaal van uw verzekering gesloten onder polisnummer [nummer 1] tot uitkering. Zoals u weet zijn de rechten uit deze verzekering overgedragen (verpand) aan ING BANK BUNNIK. Deze instelling is ook als eerste begunstigde aangewezen. Hierdoor heeft de geldgever het recht om de uitkering te ontvangen. Om de uitkering te kunnen afwickelen nemen wij rechtstreeks contact op met deze instelling. Wanneer nu blijkt dat wij de uitkering geheel of gedeeltelijk met u mogen verrekenen, nemen wij direct contact met u op.

2.6 Op 1 juli 2016 heeft Consument telefonisch contact gehad met Verzekeraar over de uitkering van de verzekering. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Verzekeraar Consument per e-mail een kopie gestuurd van de brieven van 3 maart 2016 aan Consument en aan ING Bank Bunnik.

2.7 Consument heeft kennelijk naar aanleiding van de contacten met Verzekeraar dezelfde dag contact gehad met ING. Naar aanleiding daarvan heeft ze dezelfde dag nog een e-mail verzonden aan Verzekeraar:

Dank voor de mondelinge en hierbij schriftelijke toelichting dat er een bericht over de expiratie van mijn levensverzekering gestuurd is naar mij persoonlijk, alsmede naar de tussenpersoon (in verband met verpanding voor een hypotheek). ASR heeft het expiratiebericht gestuurd naar ING bank Bunnik, Postbus 36, 3980 CA BUNNIK (als zijnde de tussenpersoon blijkend uit bijgevoegde brief). Navraag bij de ING leert me dat dit gezien wordt als een amateuristische wijze van afwikkeling (en dit niet alleen omdat het ING kantoor Bunnik inmiddels is opgeheven). ASR dient gebruik te maken van de daartoe landelijk geldende kanalen en adresserings-afspraken, en dat is het adres:

ING BEHEER hypotheek
Antwoordnummer 40940
8900 TW Leeuwarden

Hierbij verzoek ik u zorg te dragen voor onmiddellijke afwikkeling conform de daartoe geldende procedures. Tevens verzoek ik om alle correspondentie in afschrift te ontvangen. Uitdrukkelijk stel ik dat ik u aansprakelijk houdt voor schade welke ontstaat ten gevolge van niet tijdig procedureel werken volgens de daartoe geldende kaders. Graag ontvang ik uiterlijk maandag 4 juli uw reactie per mail.

[...]

De door uw gevolgde procedure in deze past op geen enkele wijze bij een beursgenoteerd bedrijf, noch bij uw recente televisie commercials.

2.8 Bij brief van 7 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument om gegevens gevraagd:

U hebt bij a.s.r. een ABC Spaarplan met polisnummer [nummer 1] ten name van [Consument]. Om het verzoek goed uit te kunnen voeren, verzoeken wij u om ons informatie en/of stukken toe te sturen. De volgende stukken hebben wij nog niet ontvangen:

- Duidelijk leesbare kopie of een schermafdruk van een recent bankafschrift van de begunstigde(n)
- Duidelijk leesbare kopie van een geldig identiteitsbewijs van de begunstigde(n)
- Toestemming pandnemer
- Uitkeringsverzoek begunstigde

Graag ontvangen wij deze stukken binnen drie weken. Na ontvangst zullen wij zo spoedig mogelijk tot afwikkeling overgaan. De volgende stukken mochten wij inmiddels wel ontvangen:

- Originele polis met bijbehorende wijzigingsbladen of bij ontbreken hiervan een vrijwaringsverklaring

2.9 Op 18 juli 2016 heeft Verzekeraar ING Bank (opnieuw) een brief gestuurd:

Op 1 juni 2016 is het kapitaal van de verzekering ten name van [Consument] gesloten onder polisnummer [nummer 1] tot uitkering gekomen. De rechten op bovengenoemde overeenkomst zijn aan u overgedragen.

[...]

Het definitieve kapitaal bedraagt € 72.536,62. Om de uitkering te kunnen uitbetalen, verzoeken wij u de volgende bescheiden binnen vier weken aan ons te sturen:

- het ingevulde en ondertekende expiratieformulier, welke is bijgevoegd.
- de originele polis of laatst afgegeven wijzigingsblad.

Indien het pandrecht op bovengenoemde verzekering niet meer van kracht is, dient u dat via het expiratieformulier kenbaar te maken. De eventuele onbetaalde, verschuldigde premie(s) zullen wij bij de uitbetaling met de uitkering verrekenen. Na ontvangst van de gevraagde bescheiden zullen wij zorgen voor een tijdige uitbetaling.

2.10 Per e-mail van 18 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument hierover geïnformeerd:

Hierbij ontvangt u de aanschrijving welke wij naar ING Beheer hypotheek hebben gezonden. De procedure is als volgt.

4 a 5 maanden voor de expiratedatum gaat de aanschrijving de deur uit. Omdat de verzekering verpand is aan ING Bank Bunnik is de brief ook daarheen gezonden. Wij hebben nooit een melding van ING Bank ontvangen de pandhouder aan te passen en een ander adres te hanteren. In juni had u een rappel moeten ontvangen. Het is ons niet duidelijk waarom dit niet is gebeurd. Onze excuses dat er geen rappel is verzonden. Zodra wij van ING Beheer Hypotheken het formulier retour hebben ontvangen, kunnen wij de afhandeling verder in behandeling nemen. Wanneer de verpanding niet meer van toepassing is en we krijgen dat door van ING Beheer hypotheek, zullen wij contact met u opnemen om de uitkering aan u over te maken.

2.11 Bij brief van 24 augustus 2016 heeft Verzekeraar Consument wederom geïnformeerd:

Het kapitaal van uw verzekering is beschikbaar gekomen op 1 juni 2016. Wij hebben alle benodigde gegevens ontvangen om tot uitkering te kunnen overgaan.

[...]

De uitkering hebben wij inmiddels overgemaakt [...]. Vanaf 1 juni 2016 kunnen er geen rechten meer aan uw verzekering worden ontleend.

- 2.12 Naar aanleiding van de afwikkeling van de verzekering heeft Consument via haar assurantieadviseur een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft daarop bij brief van 14 december 2016 gereageerd:

Polis [nummer 1] ten name van [Consument]

Deze verzekering eindigde op 01-06-2016 en was bij akte van 19-03-1998 verpand aan ING Bank te Bunnik. Op 04-03-2016 hebben wij de pandnemer aangeschreven dat uw verzekering per 01-06-2016 zou eindigen en hebben wij gevraagd aan te geven waarnaar het eindkapitaal moest worden overgemaakt. Wij mogen in geval van verpanding alleen communiceren met de ons bekende pandnemer. Er is ons nooit meegedeeld dat de ING Bank te Bunnik niet meer zou bestaan. Ook is ons niets bekend van een afspraak dat alle communicatie over verpande verzekeringen naar ING Bank in Leeuwarden moet worden gestuurd. Als pandhouder had ING Bank ons moeten informeren dat de naam en het adres van de pandhouder gewijzigd waren. Ten slotte merk ik op dat de ING Bank wist dat de hypotheek op 01-06-2016 eindigde en ook wist dat er een verzekering van a.s.r. aan was verpand. Toen onze aanschrijving aan ING Bank Bunnik niet aankwam, hadden zij bij ons informatie kunnen en moeten opvragen over de uitkering uit deze verzekering.

Ik vind het heel vervelend voor u dat u door de veel latere aflossing uit de verzekering meer hypotheekrente hebt moeten betalen. Tegelijkertijd zie ik dat a.s.r. correct heeft gehandeld en ook moest handelen door ING Bank Bunnik aan te schrijven. Indien u dat wenst kunt u een beroep doen op de klachtenregeling van ING Bank.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt over de wijze waarop Verzekeraar haar verzekering heeft afgewikkeld. Consument stelt dat als gevolg van het handelen van Verzekeraar de uitkering uit de verzekering drie maanden later is overgemaakt aan de pandhouder. Indien Verzekeraar correct zou hebben gehandeld, zou deze vertraging volgens Consument niet zijn opgetreden.
- 3.2 Consument vordert met inachtneming hiervan een vergoeding van de drie maanden rente die Consument heeft moeten voldoen voor haar hypothecaire lening. Het gaat dan om drie maal het maandelijkse rentebedrag van EUR 304,40 derhalve totaal EUR 913,20.
- 3.3 Consument stelt dat Verzekeraar geen verantwoordelijkheid neemt voor zijn rol in de afwikkeling. Door vergoeding van de netto hypotheekrente neemt Verzekeraar volgens Consument gedeeltelijk verantwoordelijkheid en verwacht Verzekeraar dat de overheid een deel van de schade betaalt (door aftrekbaarheid van de hypotheekrente). Dit getuigt volgens Consument van een onverantwoordelijke maatschappelijke attitude van Verzekeraar. Consument betreurt dat Verzekeraar niet bereid is zijn bedrijfsproces op onderhavig punt aan te passen.

Verweer

3.4 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- Zowel Consument, haar tussenpersoon, als de pandhouder (ING Bank te Bunnik) zijn tijdig geïnformeerd over de naderende expiratie.
- Verzekeraar was niet bekend met het feit dat het door hem aangeschreven adres van ING Bank te Bunnik niet meer bestond. Verzekeraar heeft de post niet retour ontvangen. Het lag op de weg van ING Bank te Bunnik ASR hierover te informeren. Op grond van artikel 18.1 van de voorwaarden dienen de verzekeringnemer en de begunstigde Verzekeraar te informeren over de correcte adressering van correspondentie. Het nalaten hiervan kan Verzekeraar niet worden aangerekend. Verzekeraar is geen partij in de verhouding tussen Consument en de pandhouder. Verzekeraar heeft daarbij een lijdelijke rol. Verzekeraar heeft geen brengplicht ten opzichte van begunstigden.
- Op 1 juli 2016 heeft Verzekeraar de correcte adresgegevens van ING Bank ontvangen van Consument.
- Op 8 juli 2016 heeft Verzekeraar de brief van 3 maart 2016 naar het juiste adres van de juiste ING Bank gestuurd.
- Op 16 augustus 2016 heeft Verzekeraar van ING Bank de gegevens ontvangen op basis waarvan hij de uitkering kon overmaken.
- Op 24 augustus 2016 heeft Verzekeraar Consument hierover schriftelijk geïnformeerd.

3.5 Verzekeraar deelt niet de mening van Consument dat de handelwijze van Verzekeraar rondom de uitkering ongepast is geweest. Verzekeraar benadrukt dat de uitkering door een samenloop van omstandigheden te lang heeft geduurd, maar stelt dat er geen reden is het proces aan te passen. Dit is geen uiting van desinteresse, maar het resultaat van een evaluatie die is gedaan naar aanleiding van de klacht van Consument.

3.6 Verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid laten weten dat hij niet wenst dat Consument de dupe wordt van de miscommunicatie tussen Verzekeraar en ING Bank. Om die reden heeft Verzekeraar aangeboden de netto hypotheekrente van Consument te vergoeden (EUR 529,68).

3.7 Verzekeraar licht toe dat Consument de door haar betaalde hypotheekrente kan aftrekken voor de inkomstenbelasting. Consument heeft ook niet gesteld dat zij de door haar betaalde hypotheekrente niet fiscaal in aftrek heeft gebracht. Verzekeraar gaat er vanuit dat zij dit wel heeft gedaan, zoals gebruikelijk is. Het is Verzekeraar niet gebleken dat die aftrek niet toegestaan of 'oneigenlijk' zou zijn. Om die reden is Verzekeraar uitsluitend bereid de netto hypotheekrente te vergoeden en niet de bruto hypotheekrente. Aangezien Consument niet kenbaar heeft willen maken in welke belastingschijf zij valt, is Verzekeraar bij de berekening uitgegaan van 42% inkomstenbelasting.

3.8 Indien Consument de bruto hypotheekrente zou ontvangen, geniet zij een oneigenlijk voordeel, hetgeen volgens Verzekeraar onredelijk is. Verzekeraar stelt onder verwijzing naar artikel 18.6 van de algemene voorwaarden dat hij de vergoeding onverschuldigd en coulancehalve heeft aangeboden. Consument heeft dit aanbod afgewezen en daarmee is het aanbod vervallen.

- 3.9 Verzekeraar benadrukt dat de tegemoetkoming zag op de volledige periode (juni t/m augustus) zonder dat rekening is gehouden met de redelijke termijn die verzekeraars nodig hebben voor de expiratie van levensverzekeringen in het algemeen. Nadat Verzekeraar alle benodigde documenten had ontvangen, heeft hij de expiratie binnen een redelijke termijn afgewikkeld. Er is in de visie van Verzekeraar geen schade, althans geen schade waarvoor Verzekeraar verantwoordelijk of aansprakelijk is.
- 3.10 Verzekeraar benadrukt voorts dat Consument met haar vordering voorbij gaat aan het feit dat sprake is van de vertraging in de betaling van een geldsom, waarvoor de wetgever een 'gefixeerde' schadevergoeding heeft voorgeschreven, te weten de wettelijke rente. Dit geldt op het moment dat sprake is van verzuim. Daarvan was geen sprake. Verzekeraar is geen vergoeding verschuldigd.
- 3.11 Verzekeraar benadrukt tot slot dat Consument werd bijgestaan door een onafhankelijk assurantietussenpersoon. Op die tussenpersoon rustte onder andere ter zake de expiratie een zorgplicht. Verzekeraar is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het handelen van de assurantieadviseur.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar is tekortgeschoten bij de afwikkeling van de verzekering, ten gevolge waarvan Consument drie maanden langer rente heeft moeten betalen voor haar hypothecaire lening. Verzekeraar heeft zich verweerd stellende dat dat hij niet door de eerste begunstigde of door Consument is geïnformeerd over de adreswijziging van de eerste begunstigde en er zodoende niet op bedacht behoefde te zijn dat zijn correspondentie de eerste begunstigde niet bereikt had. Desalniettemin heeft Verzekeraar zich bereid verklaard de nettohypotheekrente aan Consument te vergoeden. Consument stelt dat Verzekeraar daarmee onvoldoende zijn verantwoordelijkheid neemt. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.2 Ingevolge de voorwaarden van de relevante verzekeringsovereenkomst (artikel 18.2) rustte op Consument en de eerste begunstigde (de pandhouder) de verplichting adreswijzigingen aan Verzekeraar te communiceren. De Commissie kan niet vaststellen dat dit is gebeurd. Met inachtneming daarvan is het verklaarbaar dat Verzekeraar bij brief van 3 maart 2016 het bij hem bekende (oude) adres van de pandhouder heeft gebruikt. In dit opzicht volgt de Commissie Consument dan ook niet in haar stelling dat Verzekeraar onprofessioneel heeft gehandeld.
- 4.3 In de drie maanden die volgden op de brief van 3 maart 2016 mocht naar het oordeel van de Commissie evenwel wél van Verzekeraar worden verwacht dat hij de pandhouder gerappelleerd zou hebben en dat hij zou zijn nagegaan waarom een reactie op haar verzoek uitbleef.
- 4.4 Daarbij acht de Commissie tevens van belang dat – zo blijkt uit de brief van 7 juli 2016 aan Consument – Verzekeraar niet uitsluitend informatie nodig had van de pandhouder, maar juist ook van Consument zelf.

Uitgerekend die informatie had in de periode van 3 maart 2016 t/m 1 juni 2016 juist al bij Consument kunnen worden opgevraagd. Zou Verzekeraar dit hebben gedaan, dan zou hij wellicht eerder hebben geconstateerd dat de adresgegevens van de pandhouder niet langer correct waren én had hij vermoedelijk tijdig beschikking gehad over alle benodigde bescheiden.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat van Verzekeraar als professional meer verwacht had mogen worden dan hij thans heeft gedaan en volgt in dat opzicht de stelling van Consument dat Verzekeraar nalatig is geweest.
- 4.6 De Commissie buigt zich thans over de vraag welke consequenties hieraan verbonden moeten worden. Consument stelt dat Verzekeraar gehouden is drie maal het maandelijkse rentebedrag van EUR 304,40 te voldoen, totaal EUR 913,20. Verzekeraar heeft aangeboden de netto hypotheekrente van Consument te vergoeden (EUR 529,68). Verzekeraar heeft daarbij toegelicht dat Consument de door haar betaalde hypotheekrente kan aftrekken voor de inkomstenbelasting. Aangezien Consument niet kenbaar heeft willen maken in welke belastingschijf zij valt, is Verzekeraar bij de berekening uitgegaan van 42% inkomstenbelasting. Consument stelt dat Verzekeraar met dit aanbod slechts gedeeltelijke verantwoordelijkheid neemt en dat Verzekeraar verwacht dat de overheid het andere deel van de schade betaalt (de aftrekbaarheid van de hypotheekrente). De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.7 Teneinde de schade te kunnen vaststellen, dient beoordeeld te worden wat de situatie geweest zou zijn, indien Verzekeraar correct zou hebben gehandeld. Het gaat daarbij uiteraard om een inschatting.
- 4.8 Indien Verzekeraar in de periode tussen 3 maart en 1 juni 2016 de pandhouder zou hebben gerappelleerd en contact zou hebben gezocht met Consument, acht de Commissie het aannemelijk dat vóór 1 juni 2016 geconstateerd zou zijn dat de adresgegevens van de pandhouder niet juist waren. De Commissie acht het dan voorts aannemelijk dat de benodigde gegevens vóór de einddatum beschikbaar zouden zijn geweest. Dit zou erin geresulteerd hebben dat Verzekeraar in ieder geval binnen twee weken na de expiratedatum uitkering zou hebben kunnen doen aan de pandhouder. De termijn van twee weken is een termijn die als redelijk wordt beschouwd bij het doen van een uitkering door Verzekeraar.
- 4.9 Indien binnen twee weken na expiratie uitkering zou zijn gedaan, zou Consument uiterlijk tot 15 juni 2016 hypotheekrente hebben moeten betalen. Thans stelt zij hypotheekrente te hebben betaald tot en met de maand augustus 2016, een bedrag van EUR 913,20.
- 4.10 De Commissie volgt Consument niet in haar stelling dat Verzekeraar gehouden is dit bedrag in het geheel te vergoeden onder andere vanwege het feit dat Consument ook bij correcte uitvoering van de verplichtingen van Verzekeraar in ieder geval tot medio juni 2016 hypotheekrente had moeten voldoen en alsmede vanwege het feit dat Verzekeraar onweersproken heeft gesteld dat Consument de hypotheekrente fiscaal kan aftrekken.

4.11 Met inachtneming hiervan is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar met zijn aanbod tot betaling van een bedrag van EUR 529,68 in voldoende mate tegemoet komt aan de klacht van Consument. De Commissie verzoekt Verzekeraar dit aanbod dan ook gestand te doen.

5. Beslissing

De Commissie oordeelt dat de klacht gegrond is, maar dat Verzekeraar daaraan in voldoende mate tegemoet komt door zijn aanbod EUR 529,68 aan Consument te vergoeden. De Commissie beslist dat Verzekeraar dit bedrag aan Consument dient te voldoen binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.

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 46 van het Reglement.