

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-303
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 juni 2017
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft Consumenten in 2005 een geldlening verstrekt. In 2014 is door de Bank geconstateerd dat de aan die geldlening gekoppelde polis niet is ingegaan. De Commissie stelt voorop dat schending van de in de Algemene Bankvoorwaarden opgenomen klachttermijn van 13 maanden in dit geval niet kan leiden tot niet ontvankelijkheid van de klacht. Door de gang van zaken en het geruime tijdsverloop kunnen Consumenten geen aanspraak maken op schadevergoeding wegens het niet laten ingaan van de polis. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank, met bijlagen;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank met bijlage;
- de laatste reacties van Consumenten en de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft Consumenten op 27 juni 2005 een hypothecaire geldlening van € 128.000,- (hierna: de geldlening) geoffreerd (hierna: de offerte). De geldlening bestond uit een Maatwerkhypotheek van € 98.000,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 30.000,-. Aan de Maatwerkhypotheek zou een gemengde maatwerkpolis gekoppeld worden, waarmee tijdens de looptijd kapitaal zou worden opgebouwd en het overlijdensrisico zou zijn afgedekt.

2.2 Consumenten hebben de offerte voor akkoord ondertekend, waarna de geldlening op 29 augustus 2005 aan hen is verstrekt. Zij zijn bijgestaan door een hypotheekadviseur.

2.3 Op 17 januari 2014 heeft de Bank een brief aan Consumenten verzonden. Deze brief luidt onder meer:

“U heeft bij ons een Maatwerkhypotheek met daaraan gekoppeld een verzekeringspolis van (...). Deze hypotheek heeft u afgesloten met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Helaas is er een verschil ontstaan tussen uw hypotheek en de verzekeringspolis, waardoor u niet meer voldoet aan de NHG-voorwaarden. Wij willen graag persoonlijk met u bespreken wat dit voor u betekent.

Wilt u uw telefoonnummer doorgegeven?

Helaas hebben wij geen telefoonnummer van u. Wilt u daarom uw telefoonnummer aan ons doorgeven met bijgevoegd formulier? Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk nadat we uw formulier hebben ontvangen. We beantwoorden dan ook graag uw eventuele vragen.

Meer informatie

Heeft u toch vragen waarop u nu al een antwoord wilt hebben? Belt u ons dan op (...).”

2.4 De Bank heeft Consumenten op 21 mei 2014 een brief verzonden met onder meer de volgende inhoud:

“U heeft bij ons een Maatwerkhypotheek met nummer (...). Deze hypotheek heeft u afgesloten met een Nationale Hypotheek Garantie (NHG). De maatwerkpolis die bij deze hypotheek hoorde, is in het verleden niet ingegaan. Wij hebben geprobeerd u hierover te bellen, maar dat is helaas niet gelukt. Wilt u daarom zo spoedig mogelijk contact met ons opnemen?

Waarom moet u hypotheek gewijzigd worden?

Een van de voorwaarden van de Maatwerkhypotheek is dat u maandelijks een bedrag spaart in de maatwerkpolis die bij uw hypotheek hoort. Omdat in het verleden uw polis niet is ingegaan, heeft u geen maatwerkpolis. U kunt uw hypotheek daarom nu niet meer als een Maatwerkhypotheek voortzetten. Als gevolg hiervan vervalt mogelijk ook uw recht op NHG en de bijbehorende hypotheekrentekorting.

U kunt kiezen uit twee mogelijkheden

We kunnen u twee mogelijkheden bieden om deze situatie op te lossen:

- 1. Wij zetten het leningdeel Maatwerkhypotheek om naar een Aflossingsvrije hypotheek. Uw recht op NHG en de bijbehorende hypotheekrentekorting vervalt dan, omdat u bij deze hypotheekvorm geen vermogen opbouwt. Bovendien houdt u daardoor aan het einde van de looptijd een restschuld, die u met eigen middelen moet aflossen. Het is dan verstandig om te kijken of u andere mogelijkheden heeft om vermogen op te bouwen.*
- 2. Wij zetten het leningdeel Maatwerkhypotheek om naar een hypotheekvorm waarbij u tijdens de looptijd maandelijks aflost, bijvoorbeeld een Annuïteitenhypotheek. Omdat u tijdens de looptijd aflost, behoudt u uw recht op NHG en de bijbehorende hypotheekrentekorting. Wel worden uw maandlasten hoger als gevolg van de maandelijke aflossing.*

Neemt u voor 24 mei 2014 contact met ons op?

Omdat wij ons kunnen voorstellen dat het geen eenvoudige beslissing is, willen wij graag de twee mogelijkheden persoonlijk met u te bespreken. Wilt u daarom voor 28 mei 2014 contact met ons opnemen. Als u geen contact met ons opneemt, dan voeren wij de eerste mogelijkheid door. Uw Maatwerkhypothek wordt dan omgezet naar een Aflossingsvrije Hypothek. Daardoor verliest u de NHG en de bijbehorende hypothekrentekorting.

Meer informatie

Meer informatie over de verschillende hypothekvormen die wij aanbieden, vindt u op (...). Heeft u nog vragen? Dan kunt u ons bellen op (...). Wij helpen u graag op werkdagen van (...) en op zaterdag van (...).”

Consumenten hebben deze brief op 23 mei 2014 ontvangen en naar aanleiding van die brief contact opgenomen met de Bank.

- 2.5 De Bank heeft bij brief van 23 juni 2014 Consumenten het volgende bericht, voor zover relevant:

*“U heeft bij ons een Maatwerkhypothek met nummer (...). De maatwerkpolis die bij deze hypothek hoorde, is in het verleden niet opgestart. Als gevolg hiervan moest uw hypothek gewijzigd worden. Zoals we onlangs met u hebben besproken, is uw hypothek met ingang van 23 juni 2014 gewijzigd in een Aflossingsvrije Hypothek. In deze brief kunt u lezen wat dat voor u betekent.
(...)”*

- 2.6 Op 24 juni 2014 heeft een gesprek plaatsgevonden met een bankmedewerker, Consumenten en een door Consumenten ingeschakelde financieel adviseur.
- 2.7 Consumenten hebben bij brief van 27 juni 2014 een overzicht van de gewijzigde hypothekgegevens ontvangen.
- 2.8 Consumenten hebben de geldlening, met tussenkomst van een financieel adviseur, in september 2015 afgelost en zijn bij een andere geldverstrekker een financiering aangegaan.
- 2.9 Op 15 maart 2017 hebben Consumenten bij de Bank een klacht ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door hen geleden schade als gevolg van het niet opstarten van de maatwerkpolis in 2005.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consumenten verkeerden in de veronderstelling dat de geldlening en de daaraan gekoppelde maatwerkpolis correct waren uitgevoerd. Juist omdat zij niet deskundig zijn op het gebied van hypotheek hebben zij zich in 2005 laten bijstaan door een hypothekadviseur. Achteraf is gebleken dat de maatwerkpolis niet is ingegaan.

In het gesprek op 24 juni 2014 is aan Consumenten (mondeling) de mogelijkheid geboden om tot 1 juli 2014 de gewenste keuze door te geven. Op 25 juni 2014 ontvingen Consumenten echter al een brief waarin werd bevestigd dat de geldlening was omgezet naar een aflossingsvrije geldlening. De eerste twee tot drie maanden na 1 juli 2014 hebben Consumenten tevergeefs getracht om met de Bank in telefonisch contact te komen. In 2015 zijn Consumenten in contact gekomen met een financieel adviseur. Hij heeft hen geadviseerd de schade zoveel mogelijk te beperken door het oversluiten van de geldlening en pas daarna actie richting de Bank te ondernemen. Door privéomstandigheden in deze periode, hebben Consument pas in 2017 een klacht over de gang van zaken bij de Bank ingediend.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consumenten hebben in 2005 een aanvraag voor een maatwerkpolis gedaan. In 2014 is door de Bank geconstateerd dat de maatwerkpolis abusievelijk niet is ingegaan. De Bank heeft Consumenten daarover in 2014 meerdere malen aangeschreven en heeft tussen partijen een gesprek plaatsgevonden. Aan Consumenten zijn drie mogelijkheden voorgehouden: de omzetting van de Maatwerkhypothek naar een aflossingsvrije hypotheek of een annuïteitenhypotheek of het alsnog opstarten van de maatwerkverzekering. Het leningdeel Maatwerk is per 27 juni 2014 omgezet naar een aflossingsvrije geldlening. Eind 2014 hebben Consumenten een aflosnota aangevraagd, waarna de geldlening in augustus 2015 is afgelost. Het bevreemdt de Bank dat Consumenten pas in 2017 een klacht indienen. Zij wijst op de in de Algemene Bankvoorwaarden opgenomen klachttermijn van 13 maanden en verzoekt op die grond de klacht niet-ontvankelijk te verklaren, dan wel ongegrond te verklaren.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consumenten onder de gegeven omstandigheden, aanspraak kunnen maken op schadevergoeding door het ten onrechte niet ingaan van de maatwerkpolis in 2005. Het debat van partijen spitst zich toe op de gebeurtenissen in de periode vanaf het moment dat de Bank constateerde dat de maatwerkpolis niet was ingegaan (in 2014) tot op heden.
- 4.2 De Commissie zal alvorens de zaak inhoudelijk te beoordelen ingaan op het verweer van de Bank dat de klacht niet ontvankelijk dient te worden verklaard vanwege schending van de klachttermijn van 13 maanden van de Algemene Bankvoorwaarden. Deze klachttermijn wordt genoemd in artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden en met artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden zien deze artikelen op controle door de Consument van bankbescheiden en uitgevoerde opdrachten. Deze artikelen hebben echter geen betrekking op de inhoud van overeenkomsten tussen de Bank en haar cliënten en eventuele schending van de zorgplicht van de Bank in relatie tot de cliënt. Nu de klacht van Consument betrekking heeft op de schending van de zorgplicht van de Bank is de termijn van 13 maanden als bedoeld in artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden niet aan de orde en is de klacht ontvankelijk.

- 4.3 Vaststaat dat de Bank Consumenten op 29 augustus 2005 een hypothecaire geldlening heeft verstrekt, waaraan een maatwerkpolis gekoppeld diende te worden. Begin 2014 heeft de Bank (bij een grote controle van haar administratie) geconstateerd dat de maatwerkpolis ten onrechte niet was ingegaan. Zij heeft Consumenten bij brief van 17 januari 2014 verzocht om een telefoonnummer door te geven, zodat zij hierover met hen in contact kon treden. Uit de brief van 21 mei 2014 blijkt dat het de Bank niet is gelukt Consumenten telefonisch te bereiken, waarna zij Consumenten per brief twee opties voorlegt om tot een oplossing te komen. Nadat partijen eind mei 2014 voor het eerst telefonisch contact hebben over dit onderwerp, volgt op 24 juni 2014 een gesprek. Consumenten werden in dat gesprek bijgestaan door een financieel adviseur. De Bank heeft Consumenten in dat gesprek drie opties voorgesteld, te weten: 1) het omzetten van de Maatwerkhypotheek in een aflossingsvrije hypotheek 2) het omzetten van de Maatwerkhypotheek in een annuïteitenlening en 3) het alsnog laten ingaan van een maatwerkpolis. Voor optie drie gold dat Consumenten de premie vanaf 2005 tot op dat moment moesten inbrengen (€ 17.725,- volgens de Bank in haar dupliek) en de Bank vervolgens het rendement gedurende die jaren over die premie (circa € 2.500,-) zou bijstorten. Volgens Consumenten is in dat gesprek overeengekomen dat zij tot 1 juli 2014 de mogelijkheid hadden hun keuze kenbaar te maken. Voordat zij hun keuze hadden gemaakt (aldus Consumenten) ontvingen zij de brief van de Bank van 23 juni 2014, waarin de omzetting van de Maatwerkhypotheek in een aflossingsvrije hypotheek wordt bevestigd.
- 4.4 Op basis van de onder 4.3 geschetste gang van zaken komt de Commissie tot de conclusie dat Consumenten hun aanspraak op een schadevergoeding wegens het niet (laten) ingaan van de meerwaardepolis niet meer geldend kunnen maken. Zij licht dit toe.
- 4.5 Terwijl partijen op 24 juni 2014 elkaar spraken over het herstellen van de toen ontstane situatie, heeft de Bank bij brief van 23 juni 2014 aan Consumenten bevestigd dat de Maatwerkhypotheek werd omgezet naar een aflossingsvrije geldlening. Ongeacht of partijen in het gesprek waren overeengekomen dat Consumenten tot 1 juli 2014 hun keuze aan de Bank konden doorgeven, hadden Consumenten naar aanleiding van de brief van 23 juni 2014 hun bezwaar aan de Bank kenbaar kunnen maken en daarbij kunnen aangeven op welke wijze zij de geldlening wel wensten voort te zetten. Te meer nu zij in de veronderstelling verkeerden dat zij die mogelijkheid nog tot 1 juli 2014 hadden. Indien de bankmedewerker zowel voor hen als hun financieel adviseur niet bereikbaar was (zoals Consumenten stellen), had het op hun weg geleden schriftelijk (per email of per post) protest aan te tekenen tegen die omzetting. Ter zitting lichten Consumenten toe dat door een bankmedewerker zou zijn aangegeven dat de omzetting niet meer ongedaan kon worden gemaakt. Van Consumenten mag echter worden verwacht, juist nu zij werden bijgestaan door een financieel adviseur, dat zij daarmee geen genoegen hadden genomen. Zij hadden toen of dan in ieder geval een jaar later (vóórdat zij de geldlening oversloten) hun ongenoegen schriftelijk aan de Bank kenbaar kunnen maken of een klachtprocedure kunnen opstarten. Dat zowel de financieel adviseur in 2014 (die aanwezig was bij het gesprek van 24 juni 2014) als de hypotheekadviseur in 2015 (die hen bijstond bij de omzetting van de geldlening) dit Consumenten niet hebben geadviseerd en niet de nodige actie daarvoor hebben ondernomen valt in de risicosfeer van Consumenten. Pas in 2017 hebben Consumenten voor het eerst bij de Bank een klacht ingediend.

De Bank had er toen, gelet op het geruime tijdsverloop, niet meer op hoeven rekenen dat Consumenten de per 23 juni 2014 doorgevoerde omzetting niet conform hun wensen was. Zij zijn immers bijna drie jaar eerder in gesprek getreden met Consumenten en hadden Consumenten drie herstelopties geboden. In het gesprek op 24 juni 2014 zou volgens de Bank zijn overeengekomen dat de financieel adviseur van Consumenten een terugkoppeling zou geven. Volgens de Bank is dit niet gebeurd. Uit de door partijen overgelegde stukken en de ter zitting door partijen gegeven toelichting blijkt niet dat Consumenten in de periode vanaf medio 2014 tot in 2017 op enige wijze hun ongenoegen richting de Bank over de per 23 juni 2014 doorgevoerde wijziging in de geldlening hebben geuit. Doordat de geldlening inmiddels was afgelost, was het op dat moment ook niet meer mogelijk de maatwerkpolis alsnog te laten ingaan en gelden in die verzekering te storten (optie 3). Hierbij dient in aanmerking te worden genomen dat Consumenten na het moment van afsluiten van de hypothecaire geldlening op 29 augustus 2005 redelijkerwijs ook zelf hadden kunnen ontdekken dat geen premies werden voldaan voor de maatwerkpolis en de maatwerkverzekering niet tot stand gekomen was. Het bieden van herstelopties door de Bank was gegeven de situatie alleszins redelijk.

- 4.6 Onder de gegeven omstandigheden is er geen grond voor toekenning van een schadevergoeding aan Consumenten wegens het niet laten ingaan van de maatwerkpolis in 2005.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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.