



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 37 d.d. 2 juni 2009
(mr P.A. Offers, voorzitter, drs A.I.M. Kool, mr M.M. Mendel, mr C.E. du Perron en mr B. Sluijters)

I. Procedure

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

- de correspondentie tussen Consument respectievelijk Aangeslotene en de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 11 januari 2008;
- het vragenformulier d.d. 15 april 2008;
- het antwoord van Aangeslotene ontvangen op 29 augustus 2008;
- de repliek van Consument ontvangen op 18 september 2008;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 8 oktober 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 23 maart 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een hypotheekverzekering gesloten. Dit is een verzekering waarbij de hypotheekrente en de rentebijblijfschrijvingen (met 7,5 % rentevergoeding) op het verzekeringscontract aan elkaar gekoppeld zijn en wel zolang de hypotheek in stand blijft.

Artikel 11 van de op deze verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepaalt:

“11.1 De verzekering zal na het tijdstip van algehele vervroegde aflossing van de hypotheek gedurende zes maanden ongewijzigd worden voortgezet, tenzij gebruik is gemaakt van een van de bevoegdheden toegekend in artikel 6 (premienvrije polis) of artikel 7 (afkoop).

11.2 uiterlijk na afloop van de in lid 1 genoemde periode dient de verzekering opnieuw verbonden te zijn aan een soortgelijke hypotheek van (Aangeslotene) of een met (Aangeslotene) gelieerde maatschappij.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

11.3 Indien aan de voorwaarden van lid 2 niet is voldaan dan kan de verzekering uitsluitend worden voortgezet op basis van de op dat moment daarvoor van kracht zijnde condities van (Aangeslotene)".

De in artikel 11.1 vermelde termijn van zes maanden is nadien gewijzigd in vierentwintig maanden.

Consument heeft de hypotheek per 1 september 1999 afgelost, in verband waarmee de polis per diezelfde datum in de "verhuisregeling" zoals bedoeld in artikel 11.1 is gegaan. Deze verhuisregeling liep op 1 maart 2000 af. In de periode 1 september 1999 tot 1 maart 2000 had Consument kunnen beslissen of de verzekering opnieuw gekoppeld diende te worden aan een geldlening, deze omgezet diende te worden in een ander product danwel de verzekering beëindigd diende te worden.

Op 1 maart 2000 had Consument hierover door Aangeslotene benaderd dienen te worden. Dit is verzuimd. Aangeslotene erkent hier een fout te hebben gemaakt.

Dit verzuim is pas in 2006 ontdekt door Aangeslotene. Bij brief d.d. 28 september 2006 heeft Aangeslotene de tussenpersoon hierover aangeschreven en zijn de drie keuzemogelijkheden kenbaar gemaakt. Omdat reactie uitbleef, is via de tussenpersoon gerappelleerd waarbij is aangekondigd dat indien uiterlijk 20 november 2006 geen reactie zou zijn ontvangen, de verzekering per 1 oktober 2006 beëindigd zou worden, waarna de waarde van de verzekering zou worden overgemaakt.

Bij brief d.d. 21 november 2006 is door Aangeslotene aan Consument geschreven: "Wij ontvingen het bericht dat u uw hypotheekverzekering... wenst te beëindigen".

Consument heeft hierop laten weten niet akkoord te gaan en heeft verzocht om herstel van de verzekering.

In de daarop gevolgde discussie heeft Aangeslotene erkend dat aan Consument een standaardtekst is gestuurd waarin onder andere staat dat de klant de wens heeft uitgesproken de verzekering te beëindigen, maar dat dit geen weergave van de werkelijkheid was.

Door Aangeslotene is bij brief d.d. 1 maart 2007 gesteld dat er alsnog een keuze dient te worden gemaakt als boven bedoeld.

Consument heeft uiteindelijk gekozen voor de optie afkoop. Op 24 april 2008 is de afkoopwaarde vermeerderd met de wettelijke rente aan Consument uitgekeerd.

Aangeslotene heeft erkend dat de inhoud van de brief van 1 maart 2007 achteraf gezien niet juist is geweest. Aangeslotene houdt evenwel vast aan het bepaalde in de polisvoorwaarden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1. Consument vordert een bedrag van € 1.000,-. Het gaat daarbij om een schatting van de schade die geleden wordt doordat de hypotheekverzekering niet is voortgezet met een gegarandeerd rendement (van 7,5 %). Tevens beoogt dit bedrag te voorzien in een tegemoetkoming in het ondervonden ongemak.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Na het aflossen van de hypotheek heeft Consument nooit meer iets van de tussenpersoon vernomen. Aangeslotene is intussen gewoon doorgegaan met het incasseren van de premie en heeft periodiek, rechtstreeks aan Consument een waardeoverzicht toegestuurd.
- Consument ontving in november 2006 het onjuiste bericht dat zij de wens te kennen had gegeven de verzekering te willen beëindigen.
- Nadat Consument hiertegen geprotesteerd had ontving zij een schrijven d.d. 1 maart 2007 met daarin het aanbod om de verzekering voort te zetten onder de zelfde condities.
- Consument heeft uiteindelijk gekozen voor de optie afkoop, dit omdat het haar allemaal te lang ging duren, maar heeft tot 24 april 2008 op de uitkering moeten wachten.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

- Het betreft hier een verzekering die alleen kan bestaan indien deze is gekoppeld aan een hypothecaire lening. Omdat de verzekering was afgelost kon deze niet onder dezelfde condities worden voortgezet. Op de verhuisregeling kon (na 24 maanden) geen aanspraak meer worden gedaan.
- Het aanbod van 1 maart 2007 is niet juist geweest maar Aangeslotene acht zich niettemin niet gehouden om iets voor Consument te doen. Het heeft namelijk aan wilsovereenstemming ontbroken.
- Aangeslotene heeft al eerder excuses aangeboden, zowel voor het feit dat pas in 2006 werd ontdekt dat de hypotheekverzekering nog liep, als voor het feit dat over de beëindiging van de verzekering uitsluitend via de tussenpersoon is gecommuniceerd.
- Aangeslotene is van mening dat hem verder geen verwijt treft. Dat de afkoopwaarde niet eerder dan in april 2008 is uitgekeerd, komt omdat Consument op 27 november 2006 telefonisch heeft aangegeven dat vooruitlopend op haar reactie op de beëindiging, Aangeslotene de afkoopwaarde niet diende uit te keren. Vervolgens heeft Consument pas op 4 april 2008 de keuze voor afkoop gemaakt.
- Aangeslotene heeft consument niet alleen producten met een beleggingsrisico aangeboden maar ook zuivere risicoverzekeringen tegen koopsom.
- Consument is reeds volledig schadeloos gesteld door middel van uitbetaling van de afkoopwaarde, vermeerderd met wettelijke rente.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Zitting

Ter zitting zijn partijen overeengekomen hun geschil op te lossen door de betaling van een bedrag van € 1.000,- door Aangeslotene aan Consument.

5. Beslissing

De Commissie stelt, als bindend advies, vast dat Aangeslotene aan Consument tegen finale beslechting van het geschil een bedrag van € 1.000,- moet betalen.