

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 99

d.d. 26 mei 2010

(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr A.M.T. Wigger en mr. J.Th. de Wit)

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 17 maart 2009 inhoudende de klacht van Consument met bijlagen;
- het door Consument ingevulde vragenformulier alsmede de door Consument ingevulde verklaring ontvangen 18 maart 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 1 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 17 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 9 november 2009.

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 12 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument laat in 1989 zijn annuïteitenhypotheek bij Aangeslotene wijzigen in een spaarhypotheek. Deze spaarhypotheek bestaat uit twee delen, namelijk het leninggedeelte en een levensverzekeringgedeelte. Dit laatste gedeelte brengt Aangeslotene onder bij een verzekeringsmaatschappij. Volgens de hypotheekbrochure komt de levensverzekering tot uitkering op de einddatum of bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum. De einddatum van de spaarhypotheek is vastgesteld op 1 december 2007. Bij brief van 5 september 2007 attendeert Aangeslotene Consument op de naderende einddatum van de hypothecaire lening.

2.2 Op 19 oktober neemt Aangeslotene telefonisch contact op met Consument. Consument laat Aangeslotene weten dat het saldo van de verzekering naar zijn privérekening dient te worden overgemaakt. Consument wenst het vrijgekomen bedrag niet aan te wenden ter aflossing van de hypothecaire lening. Aangeslotene bevestigt deze afspraak in haar brief van 23 oktober 2007. Tijdens voornoemd telefoongesprek biedt Aangeslotene Consument een hypotheek aan ter vervanging van de spaarhypotheek waarvan zij Consument bij brief van 23 oktober 2007 een offerte doet toekomen.

Consument wenst een andere hypothecaire lening aan te gaan en opteert voor een lening bij een andere financier met een looptijd van 20 jaar tegen een rentevergoeding van 5,2%.

2.3 Het blijkt niet mogelijk op 1 december 2007 de hypotheek over te sluiten. Dit geschiedt uiteindelijk op 27 december 2007. Gedurende deze periode betaalt Consument een rentevergoeding van 5,7% over het leningbedrag. Evenmin wordt het saldo van € 162.645,71 van de levensverzekering door Aangeslotene op de einddatum uitgekeerd. Dit geschiedt op 31 januari 2008. Aangeslotene vergoedt Consument de misgelopen rente over

de maand januari zijnde € 813,49.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, bestaande uit de niet door Aangeslotene vergoede rente over het vrijgevallen saldo van de levensverzekering over december 2007 en de hoger dan noodzakelijk betaalde rentevergoeding gedurende december 2007 over het hypotheekbedrag, een bedrag van € 67,00, door hem in totaal begroot op € 880,49

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft niet tijdig het per 1 december 2007 vrijgekomen kapitaal uitgekeerd. Door dit pas op 31 januari te doen is er (rente)schade ontstaan. Nu slechts een van de twee maanden gedurende welke Consument schade leed is vergoed, eist Consument een vergoeding van de tweede maand. Aangeslotene kan zich bovendien niet beroepen op de constructie met de verzekeraar die het geld aan haar diende uit te keren alvorens zij tot het overmaken aan Consument overging. Immers, Consument heeft enkel een overeenkomst met Aangeslotene. Daarnaast is het argument dat er een maand nodig is om de administratie af te wikkelen nooit tijdens de looptijd van de spaarhypotheek gemeld alwaar Consument uit op maakt dat uitkering op de einddatum zou plaatsvinden. Net zoals een ieder dient Aangeslotene bij een voorzienbare betaling daartoe een reservering op te nemen opdat dergelijke situaties worden ondervangen.

Aangeslotene is buitengewoon traag in haar reacties op vragen en klachten van Consument. Dit leidde ertoe dat Consument niet op de dag van het aflopen van de hypotheek een nieuwe in kon laten gaan. Als gevolg daarvan heeft Consument gedurende de maand december 2007 te veel rente op zijn hypothecaire lening moeten betalen, hetgeen eveneens schade oplevert.

Aangeslotene heeft eenzijdig en zonder Consument nader te informeren het aflopende hypotheekcontract verlengd tot 1 april 2008. Dit is ronduit frauduleus.

Aangeslotene geeft telefonisch onjuiste informatie en is slecht te bereiken, alleen via een 0900 nummer. Zo ook werd Consument medegedeeld dat er in de polisvoorwaarden van de verzekering zou staan dat er geen rente wordt uitgekeerd over het saldo van de kapitaalverzekering. Deze polisvoorwaarden zijn nooit overgelegd. In een ander gesprek zegde een medewerkster toe dat wel degelijk de rente over beide maanden zou worden vergoed.

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

De afwikkeling van de administratieve processen rondom het vrijkomen van een dergelijk product vergt enige tijd. Daarnaast betaalde de verzekeraar pas medio december uit waardoor Aangeslotene niet op de einddatum aan Consument het bedrag ter beschikking kon stellen.

Voor wat betreft het door Consument ondervonden ongemak biedt Aangeslotene haar excuses aan en bovendien is zij bereid de aanvullende renteclaim van € 67,00 te honoreren. Aangeslotene betwist dat er behoudens deze aanvullende renteclaim sprake is van schade en is van mening dat de vordering van Consument voor het overige afgewezen dient te worden.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat er een verplichting op Aangeslotene rustte op 1 december 2007 tot uitkering van het met de levensverzekering opgebouwde bedrag van € 162.645,71 over te gaan. De schade die Consument heeft geleden ten gevolge van de te late uitbetaling dient aan Aangeslotene te worden toegerekend. Immers, het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene door tijdig uit te keren onredelijk belast zou zijn. Aangeslotene heeft evenmin weersproken noch op andere wijze inzichtelijk gemaakt waarom de aanspraak welke Consument op tijdige uitkering maakte, niet op haar zou rusten. Derhalve had Aangeslotene de overeenkomst na dienen te komen door onverwijld tot uitbetaling over te gaan op de expiratiedatum.

4.2 De Commissie overweegt voorts dat Aangeslotene gehouden is tot vergoeding van de schade die is ontstaan als gevolg van de door verschillende nalatigheden vertraagde oversluiting van de hypotheek, bestaande uit het verschil in rente van 0,5% dat Consument heeft betaald in de periode van 1 tot en met 27 december 2007, en dat in totaal € 67,00 bedraagt.

4.3 Voor wat betreft de door Consument gestelde eenzijdige verlenging van zijn hypotheekovereenkomst en de beweerde fraude is naar het oordeel van de Commissie niet genoegzaam aangetoond dat daaruit voor Consument schade is ontstaan. Dit onderdeel van zijn vordering komt naar het oordeel van de Commissie mitsdien niet voor toewijzing in aanmerking.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument voor wat betreft het onder 4.1 en 4.2 bepaalde moet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt toegewezen.

Aangeslotene dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 880,49 te vergoeden alsmede de eigen bijdrage voor het aanbrengen van het geschil, zijnde € 50,00.