Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0424
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 12 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker. Als zekerheid en aflossing voor een deel van de hypothecaire geldlening heeft hij een levensverzekering afgesloten bij een verzekeraar. De levensverzekering was verpand aan de geldverstrekker, maar dat heeft de verzekeraar niet juist geadministreerd. Hierdoor kon het gebeuren dat de verzekeraar de consument de mogelijkheid bood om de levensverzekering te beëindigen en de consument heeft dat gedaan. De consument vindt dat de geldverstrekker haar zorgplicht geschonden heeft en aansprakelijk is voor het deel van de hypothecaire geldlening dat hierdoor niet afgelost wordt. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker haar zorgplicht niet geschonden heeft en wijst de vordering van de consument af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de geldverstrekker; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de geldverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In maart 2006 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker (hierna: de hypothecaire geldlening). Voor advies en bemiddeling is hij in dat kader bijgestaan door een onafhankelijk tussenpersoon (hierna: de tussenpersoon).

De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen: een Levenhypotheek met een hoofdsom van € 100.000,- en een Aflossingsvrije hypotheek met een hoofdsom van € 170.000,-. De totale hoofdsom is dus € 270.000,- en er is een hypotheekrecht gevestigd van € 291.000,- ten gunste van de geldverstrekker. De looptijd van de hypothecaire geldlening is dertig jaar.

2.2 In de offerte voor de hypothecaire geldlening is opgenomen dat bij de Levenhypotheek een aan de geldverstrekker verpande levensverzekering hoort, waarvan de opbrengst bestemd is voor de aflossing van de Levenhypotheek aan het einde van de looptijd (hierna: de levensverzekering). Deze levensverzekering heeft de consument afgesloten bij een verzekeringsmaatschappij (hierna: de verzekeraar). De consument heeft in 2006 ingestemd met de inpandgeving van de levensverzekering aan de geldverstrekker. Bovendien heeft de verzekeraar aan de geldverstrekker bevestigd dat de levensverzekering verpand is aan de geldverstrekker. De premie voor de levensverzekering heeft de consument maandelijks rechtstreeks aan de verzekeraar betaald.

2.3 De verzekeraar heeft de verpanding van de levensverzekering aan de geldverstrekker echter administratief niet juist verwerkt: de verpanding is niet aangetekend op de verzekering. Hierdoor kon het gebeuren dat de levensverzekering in 2014 beëindigd werd. De verzekeraar heeft de consument in dat jaar de levensverzekering laten afkopen tegen uitbetaling van een bedrag. Op de Levenhypotheek is niets afgelost, zodat de hoofdsom nog steeds € 100.000,- bedraagt.

2.4 In 2019 heeft de geldverstrekker de verzekeraar aansprakelijk gesteld. De verzekeraar heeft hierop aan de geldverstrekker toegezegd € 19.988,13 af te lossen op de hypothecaire geldlening, omdat dit bedrag volgens de verzekeraar zou zijn opgebouwd als de levensverzekering niet voortijdig beëindigd zou zijn. Daarnaast heeft de geldverstrekker contact opgenomen met de consument. Vanwege het vervallen van de beoogde aflossing uit de levensverzekering, heeft de geldverstrekker met de consument gesproken over het wijzigen van de Levenhypotheek in een leningdeel met een annuïtair aflosschema.

2.5 Ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening in 2006 was de consument getrouwd en hij woonde niet samen. In 2008 woonde de consument wel samen en heeft hij een verhoging van de hypothecaire geldlening aangevraagd. De geldverstrekker heeft de hypothecaire geldlening verhoogd met een nieuw leningdeel van € 20.000,-. De toenmalige partner van de consument heeft de offerte voor die verhoging mede ondertekend en is hoofdelijk aansprakelijk geworden voor de hypothecaire geldlening. Een jaar later is de relatie beëindigd.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft zich erover beklaagd dat hij van de geldverstrekker niets vernomen heeft over de wijziging van de Levenhypotheek in 2014. Tot 2020 was het de consument niet duidelijk dat hij niet afloste op de Levenhypotheek. Volgens is de verstrekker in 2014 gestopt met deze hypotheekvorm, maar is de consument niet gewezen op de veranderingen en de eventuele gevolgen voor de Levenhypotheek, terwijl dat wel de verantwoordelijkheid van de geldverstrekker is. De geldverstrekker en de tussenpersoon hebben de verplichting om het dossier aangaande zijn hypothecaire geldlening te optimaliseren en *up to date* te houden. Zij hebben schriftelijke correspondentie gekregen over de verandering van de Levenhypotheek, maar hebben daar niets mee gedaan. De geldverstrekker heeft daarmee haar zorgplicht geschonden, aldus nog steeds de consument.

2.7 Hij is het er niet mee eens dat hij de fout van de geldverstrekker en de tussenpersoon moet herstellen. De consument stelt de geldverstrekker aansprakelijk en vordert dat zij de fout eigenhandig herstelt, door de Levenhypotheek van € 100.000,- voor haar rekening te nemen.

2.8 Daarnaast heeft de consument het volgende opgemerkt over de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner met wie hij in 2008 samenwoonde toen hij de verhoging aanvroeg (hierna: de ex-partner). De consument heeft al ten tijde van de beëindiging van hun relatie gevraagd of de ex-partner ontslagen kon worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, maar dat was volgens de geldverstrekker niet nodig. De consument heeft echter van het begin af aan de maandlasten voor de hypothecaire geldlening betaald. Ook toen hij nog samenwoonde met de ex-partner. Bovendien wil zijn ex-partner nu verder met haar leven, zij wilde een huis kopen met een nieuwe partner en had daarvoor een hypothecaire geldlening nodig. De geldverstrekker wilde daar niet aan meewerken, er kon volgens de geldverstrekker geen zekerheid worden gegeven ten aanzien van de maandelijkse verplichtingen omdat de consument een uitkering geniet. De consument kan hiermee niet rijmen dat de bank nu wel de maandlasten van de consument wil verhogen voor annuïtaire aflossing van het leningdeel dat als Levenhypotheek afgesloten is.

Het verweer

2.9 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de geldverstrekker had moeten ingrijpen toen de levensverzekering beëindigd werd, omdat daarmee de beoogde aflossing voor de Levenhypotheek kwam te vervallen. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de geldverstrekker dat niet hoefde te doen en licht dit als volgt toe.

De afspraken over de hypothecaire geldlening

3.2 De consument en de geldverstrekker zijn in 2006 met elkaar overeengekomen dat de Levenhypotheek in 2036 wordt afgelost met de opbrengst van de levensverzekering. In 2014 heeft de verzekeraar de consument een bedrag uitbetaald en is de levensverzekering beëindigd. De consument heeft de levensverzekering dus afgekocht. Hierdoor is er voor de Levenhypotheek geen aflossing beschikbaar en is de zekerheid van de geldverstrekker (het pandrecht op de levensverzekering) komen te vervallen. De overeengekomen afspraak over aflossing van de Levenhypotheek kan dus niet worden nagekomen. De geldverstrekker wil daarom dat de consument de Levenhypotheek in een keer aflost of dat het leningdeel anders wordt omgezet naar een annuïteitenhypotheek.

Heeft de geldverstrekker haar zorgplicht geschonden?

3.3 De consument heeft gesteld dat 'de verstrekker' gestopt is met het aanbieden van de Levenhypotheek. Voor zover de consument daarmee bedoelt te zeggen dat de geldverstrekker gestopt is met het aanbieden van de Levenhypotheek, is dat niet komen vast te staan. De geldverstrekker heeft dit namelijk betwist en de consument heeft niet onderbouwd dat de geldverstrekker gestopt zou zijn met de Levenhypotheek. Voor zover de consument bedoelde te stellen dat de verzekeraar gestopt is met het aanbieden van de levensverzekering is ook dat niet onderbouwd en komt dat bovendien niet voor rekening van de geldverstrekker.

3.4 Wel staat vast dat de consument de levensverzekering afgekocht heeft. Volgens de consument was de geldverstrekker op de hoogte van de wijzigingen in 2014 en had zij daarom de consument moeten laten weten wat de gevolgen waren voor de Levenhypotheek. De geldverstrekker heeft echter betwist dat zij al in 2014 wist dat de levensverzekering beëindigd was en aangevoerd dat zij dat pas in 2019 ontdekte, per toeval. Het zou volgens de geldverstrekker ook niet logisch zijn als zij wist dat de verzekering beëindigd was, omdat de verzekeraar in de veronderstelling was dat de levensverzekering niet verpand was. De verzekeraar heeft daarom geen toestemming gevraagd aan de geldverstrekker voor het beëindigen van de levensverzekering. Ook de consument of zijn tussenpersoon heeft de geldverstrekker niet geïnformeerd dat de levensverzekering afgekocht werd.

3.5 Verder heeft de geldverstrekker erop gewezen dat de consument alleen rente betaalde voor de Levenhypotheek. Omdat de premie voor de levensverzekering rechtstreeks aan de verzekeraar betaald werd, had de geldverstrekker ook hierdoor geen indicatie dat de premiebetaling gestopt was en de levensverzekering beëindigd was.

3.6 Voor de commissie is hierdoor komen vast te staan dat de geldverstrekker niet wist dat de levensverzekering beëindigd werd.

De consument heeft gesteld dat de geldverstrekker in de jaaroverzichten van 2015 tot en met 2019 gezien moet hebben dat er geen aflossing betaald werd voor de hypothecaire geldlening. Dat er tot aan 2036 geen aflossing betaald werd, hoort echter bij de opzet van de hypothecaire geldlening en was dus conform de afspraken. De geldverstrekker kon hieruit niet afleiden dat er iets misgegaan was. De consument heeft verder gesteld dat de geldverstrekker regelmatig moet controleren of haar dossier nog *up to date* is en of er bijzonderheden zijn. Omdat de geldverstrekker wist dat de levensverzekering afgesloten was, aan haar verpand was en de verzekeraar bevestigd heeft dat de verzekering verpand was, was er geen aanleiding voor de geldverstrekker om onderzoek te doen naar de levensverzekering. Kortom: de geldverstrekker heeft haar zorgplicht niet geschonden.

De relatie tussen de consument en de geldverstrekker

3.7 De consument heeft naar voren gebracht dat hij niet wil opdraaien voor de fout van de geldverstrekker. Zoals hierboven beschreven, heeft de geldverstrekker geen fout gemaakt. Wel is er sprake van een situatie die opgelost moet worden, omdat de afspraken over de aflossing van de Levenhypotheek en de zekerheden van de geldverstrekker nu niet worden nagekomen.

3.8 De consument heeft excuses gevraagd van de geldverstrekker omdat hij zich geïntimideerd voelt. De geldverstrekker vroeg inzage in zijn financiële situatie en zei dat er misschien moet worden overgegaan tot gedwongen verkoop van zijn woning. Volgens de consument had de geldverstrekker de financiële gegevens niet nodig, want voordat hij de gegevens aanleverde en daarna noemde de geldverstrekker dezelfde verhoging van de maandlast.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument zich zorgen maakt, nu de geldverstrekker hem geconfronteerd heeft met het bedrag van ongeveer € 80.000,- dat op enige manier afgelost moet worden (de hoofdsom van de Levenhypotheek na aftrek van de door de verzekeraar aangeboden aflossing, zie overweging 2.4). Juist daarom is het van belang dat de consument en de geldverstrekker samen naar een oplossing zoeken.

3.10 Als de aflosvorm van de Levenhypotheek omgezet wordt naar annuïtair, zorgt dat voor een forse verhoging van de maandlasten van de consument. De geldverstrekker heeft erop gewezen dat die lastenverhoging minder groot is als de looptijd van de lening verlengd wordt. Als de consument daarom een langere looptijd wil, zou hij daarvoor volgens de geldverstrekker advies moeten vragen, bijvoorbeeld aan de tussenpersoon. Wellicht zijn er bovendien andere oplossingen mogelijk, waarover de geldverstrekker en/of de tussenpersoon of een andere hypotheekadviseur kunnen meedenken met de consument. De commissie kan echter niet bepalen dat de geldverstrekker excuses moet aanbieden, omdat oplegging van een verklaring van excuses een gemoedstoestand veronderstelt die de commissie niet kan opleggen.

3.11 Omdat de consument gesteld heeft dat hij niet begrijpt dat zijn maandlast volgens de geldverstrekker verhoogd kan worden voor aflossing van de Levenhypotheek, terwijl zijn ex-partner niet ontslagen is uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, wijst de commissie op het volgende. Voor zover de consument wil dat de ex-partner ontslagen wordt uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, kan hij daar een verzoek toe indienen bij de geldverstrekker. Het is dan eerst aan de geldverstrekker om te onderzoeken of ontslag mogelijk is. Als de geldverstrekker van oordeel is dat de ex-partner niet ontslagen kan worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, kan de consument daar een nieuwe klacht over indienen.

3.12 Ten slotte gaat de commissie in op te stelling van de consument dat in 2006 een hypotheek van € 291.000,- akkoord bevonden is door de geldverstrekker, zodat de ex-partner in 2008 helemaal niet hoofdelijk aansprakelijk hoefde te worden. Deze stelling klopt niet. In 2006 is de geldverstrekker akkoord gegaan met een lening van € 270.000,-. Er is toen weliswaar een hypotheekrecht gevestigd van € 291.000,-, maar dat betekent niet dat de geldverstrekker instemde met een geldlening in € 290.000,-. In 2008 moest dus de aangevraagde verhoging tot € 290.000,- getoetst worden, op basis van de gegevens van dat moment.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.