Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0504
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 4 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Aflossing geldlening. Aan de geldlening is een spaarverzekering gekoppeld die bij een verzekeraar is afgesloten. De consument wil de geldlening met (onder meer) de spaarverzekering helemaal aflossen. De door de geldverstrekker in dit kader gehanteerde waarde van de verzekering blijkt hoger te zijn dan de werkelijk opgebouwde waarde. De geldverstrekker heeft van de consument betaling van het nog openstaande bedrag gevorderd. De consument is het hiermee niet eens en vordert kwijtschelding van dat bedrag dan wel enige tegemoetkoming daarin van de geldverstrekker. De consument heeft gesteld dat zij op de informatie van de geldverstrekker heeft mogen afgaan. De commissie is gelet op de feiten en omstandigheden, waaronder de door de geldverstrekker afgegeven heldere disclaimer, van oordeel dat de consument in dit geval niet zonder meer van de juistheid van de door de geldverstrekker geschatte waarde mocht uitgaan. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) 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 bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar partner hebben destijds voor de financiering van een woning een hypothecaire geldlening (geldlening) bestaande uit een aflossingsvrij deel en een spaardeel bij de geldverstrekker afgesloten. Aan dit spaardeel is een gemengde verzekering gekoppeld. Deze gemengde verzekering is bij een verzekeraar ondergebracht.

2.2 De hoogte van de op te bouwen waarde gedurende de looptijd van de verzekering is op de aan de consument overhandigde polis vermeld.

2.3 De consument heeft geldverstrekker laten weten de geldlening te willen aflossen vanwege de verkoop van de woning en daarvoor onder meer de opgebouwde waarde in de gemengde verzekering te willen gebruiken.

2.4 Naar aanleiding van dit verzoek is door de administrateur van de geldverstrekker, voor zover relevant, geschreven:
"(…)
Wat als er te veel of te weinig betaald is?
Als wij de waarde uit uw gekoppelde verzekering of rekening opvragen, dan krijgen wij het geld van uw verzekeraar. Meestal krijgen wij dit twee maanden nadat u bij de notaris bent geweest.

Het kan zijn dat de waarde van uw verzekering of rekening meer of minder geld waard is dan het bedrag dat wij verrekend hebben. Als wij meer geld ontvangen dan u aan ons moet terugbetalen, dan maken wij het teveel betaalde bedrag over naar het bankrekeningnummer dat bij ons bekend is. Als wij minder geld ontvangen dan u aan ons moet terugbetalen, dan informeren wij u hoeveel u nog moet terugbetalen.
(…)"
Verder is in die brief een concrete afdeling genoemd en een telefoonnummer vermeld opdat vragen of opmerkingen met de geldverstrekker gedeeld kunnen worden.

2.5 Na de verkoop en overdracht van de woning is gebleken dat de waarde in de verzekering lager was dan de waarde waarmee de geldverstrekker heeft gerekend. De geldlening is daardoor op een bedrag van € 3.324,- na niet afgelost. De geldverstrekker heeft de consument daarop verzocht om het openstaande deel van € 3.324,- alsnog te voldoen.

De klacht en vordering

2.6 De consument is ontstemd over de manier waarop de aflossing van de geldlening is afgewikkeld. In de kern is de consument van mening dat de administratieve gang van zaken onduidelijk was en dat zij er alles aan heeft gedaan om de aflossing goed te laten verlopen.

Het actuele overzicht van de opgebouwde waarde van de verzekering, zoals opgegeven door de verzekeraar, is bijvoorbeeld door de consument aan de notaris afgegeven. De consument begrijpt niet dat de administratie van de geldverstrekker niet overeenstemt met de administratie van de verzekeraar. De consument is van mening dat de geldverstrekker vanwege de gerezen onduidelijkheden het restant van de geldlening dient kwijt te schelden dan wel haar tegemoet dient te komen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de geldverstrekker op onterechte gronden van de consument betaling van € 3.324,- vordert. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit oordeel hierna toe.

3.2 Tussen partijen staat vast dat de geldverstrekker buiten de contractuele relatie van de consument en de verzekeraar staat. De verzekering was weliswaar aan een leningdeel van de geldlening gekoppeld maar bij een verzekeraar ondergebracht. Ook staat tussen hen niet ter discussie dat de verzekeraar de consument over de (actuele) waarde van de verzekering informeert. De consument heeft naast het op de polis vermelde overzicht van de op te bouwen waarde ook zicht op de actuele waarde van de verzekering. Het is de consument geweest die het meest actuele overzicht van de verzekering aan de notaris heeft afgegeven. Verder is niet bestreden dat de geldverstrekker heeft gewaarschuwd dat de werkelijke afkoopwaarde lager kan zijn, zie hetgeen daarover onder 2.4 is vermeld.

3.3 De commissie is met de geldverstrekker van oordeel dat gelet op hetgeen hiervoor is overwogen waaronder de door de geldverstrekker afgegeven heldere disclaimer de consument niet zonder meer van de juistheid van de door de geldverstrekker geschatte waarde mocht uitgaan.

3.4 De consument was in de gelegenheid de berekening van de geldverstrekker te vergelijken met de door de verzekeraar afgegeven actuele waarde. Hiernaast is de consument in de gelegenheid gesteld eventuele vragen over die berekening en/of de procedurele gang van zaken aan de geldverstrekker voor te leggen.

3.5 Verder wordt hierbij van belang geacht dat de geldverstrekker in dit geval slechts als 'doorgeefluik' heeft gefungeerd.[1] De geldverstrekker heeft de waarde met behulp van de eigen systemen benaderd maar de verzekeraar is de partij die de eindverantwoordelijkheid draagt wat het administreren van de actuele opgebouwde waarde van de verzekering betreft.

3.6 Alhoewel de commissie nota heeft genomen van het feit dat de consument onaangenaam verrast was toen haar duidelijk werd dat de opgebouwde waarde in de verzekering onvoldoende bleek om de geldlening helemaal af te lossen, leidt dit niet tot een ander oordeel.

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.

[1] Zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-1077 en 2020-979