Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0930

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	3 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bankspaarhypotheek. De consument heeft in het verleden met zijn echtgenote een bankspaarhypotheek afgesloten bij de bank. De einddatum van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde verzekering was 1 november 2021. In 2020 is de echtgenote van de consument overleden. De verzekeraar heeft het verzekerde bedrag uitgekeerd en daarmee is de bankspaarhypotheek volledig afgelost. De consument heeft gevorderd dat de bank hem ook het opgebouwde spaarbedrag uitbetaalt. De commissie heeft echter vastgesteld dat de consument daar geen recht op heeft. In de polis is namelijk opgenomen dat er één bedrag wordt uitbetaald. Of aan het einde van de looptijd, als beide verzekerden dan in leven zijn, of eerder, als een van de verzekerden voor de einddatum komt te overlijden. In de polis of elders is niet opgenomen dat de consument daarnaast ook recht heeft op een uitkering van de opgebouwde spaarwaarde. Verder heeft de commissie de klachten van de consument over de term “beleggen” en over een nota van afrekening behandeld. De vordering van de consument is afgewezen.

1. 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 bank; 3) de aanvullende stukken van de consument; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door de advocaat mr. Van Kooij, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 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.

1.4 De consument en de bank 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 november 1991 heeft de consument met wijlen zijn echtgenote (hierna: de echtgenote) een bankspaarhypotheek afgesloten bij de bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening had een hoofdsom van NLG 140.000,-. In verband met de invoering van de euro is dit bedrag later omgezet naar € 63.529,23.

2.2 Dat de hypothecaire geldlening een bankspaarhypotheek was, hield in dat gedurende de looptijd van de geldlening niet werd afgelost en dat aan de geldlening een gemengde levensverzekering gekoppeld was (hierna: de verzekering). Met de verzekering is het risico op overlijden vóór de einddatum van de verzekering afgedekt en werd bovendien vermogen opgebouwd om de hypothecaire geldlening aan het einde van de looptijd mee af te lossen. Van zowel de hypothecaire geldlening als de verzekering was de einddatum 1 november 2021. De verzekering is afgesloten bij Interpolis en de bank heeft tussen de consument en Interpolis bemiddeld voor het afsluiten van de verzekering.

2.3 De verzekerden van de verzekering zijn de consument en zijn echtgenote. In de polis van de verzekering uit 1996 is vermeld:

> *"Verzekeringnemer*
> *[de consument]*
> *(…)*
>
> *De verzekering omvat € 63.529,23 betaalbaar bij het eerste overlijden voor 01-11-2021 of bij in leven zijn op laatst genoemde datum van de verzekerden*
> *[naam en geboortedatum van de consument]*
> *[naam en geboortedatum van de echtgenote]*
>
> *Begunstigden*
> *1. Verzekeringnemer*
> *(…)*
>
> *Deze verzekering is verbonden met een hypothecaire geldlening waarvoor de verschuldigde rente 5,80% op jaarbasis bedraagt. Bij aanpassing van de hypotheekrente wordt de premie aangepast overeenkomstig artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden.*
>
> *De verzekeringnemer heeft de rechten uit deze verzekeringsovereenkomst bij akte d.d. 01-10-1991 verpand aan: [de bank]. De pandhouder is aangewezen als eerste begunstigde. In afwijking van het in de polis betaalde zal uitbetaling derhalve geschieden aan de pandhouder, en wel tot een bedrag dat deze, ten tijde van de uitkering van de verzekeringnemer te vorderen heeft.*

Voor het meerdere blijft de in de polis vermelde begunstiging van kracht. In afwijking van het bepaalde in de vorige alinea zal bij overlijden van een van de verzekerden de uitkering geschieden aan langstlevende verzekerde, tenzij de schriftelijke opdracht zoals hierna bedoeld is herroepen c.q. vervallen, dan wel, voor zover bedongen, geen geldig pandrecht is gevestigd op de uitkering.
Voornoemde verzekerden hebben in verband hiermede de pandhouder op 01-10-1991 schriftelijk opdracht gegeven, om de uitkering aan te wenden voor aflossing van de alsdan nog bestaande (hypothecaire) schuld, waaraan de onderhavige verzekeringsovereenkomst onverbrekelijk is verbonden.
Indien en voor zover de uitkering uit hoofde van de polis de alsdan nog bestaande (hypothecaire) schuld te boven gaat, blijft voor dit meerdere de op de polis vermelde begunstiging van kracht."

2.4 In 2000 hebben de consument en zijn echtgenote een nota van afrekening ontvangen van een notaris, inzake de aankoop van een nieuwe woning. Daarin is opgenomen dat de consument en zijn echtgenote in totaal een bedrag van NLG 923.605,90 moesten betalen in verband met de aankoop van de woning. Ook is opgenomen dat de hypotheek van de bank NLG 1.075.000,- bedroeg. Het bedrag NLG 923.605,90 is afgetrokken van het bedrag van NLG 1.075.000,- (1.075.000 – 923.605,90 = 151.394,10). Vermeld is dat het bedrag van NLG 151.394,10 door de consument en zijn echtgenote te ontvangen is.

2.5 In 2001 en 2002 heeft de consument bericht ontvangen van de bank, waarin de *"belegde spaarpremie"* vermeld is. In een brief die de consument in 2006 van de bank ontving, is opgenomen dat de waarde van de polis op een spaarrekening staat en *"niet belegd"* wordt.

2.6 In 2020 is de echtgenote van de consument overleden. Interpolis heeft in verband met het overlijden van de echtgenote het verzekerde bedrag van € 63.529,23 uitgekeerd. Dit bedrag is uitbetaald aan de bank en de bank heeft hiermee de hypothecaire geldlening van € 63.529,23 afgelost.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank hem een bedrag van € 60.528,95 uitbetaalt, het bedrag dat opgebouwd is in de verzekering. Volgens de consument moet de bank namelijk niet alleen de uitkering uit de gemengde levensverzekering betalen, maar ook het tot het moment van overlijden van de echtgenote opgebouwde spaarbedrag. De consument heeft gesteld dat niet duidelijk in de polis opgenomen is dat in geval een van de verzekerden overlijdt voor de einddatum, alleen het verschil tussen het gespaarde bedrag en de hoofdsom van de hypothecaire geldlening uitbetaald wordt.

Ook heeft hij erop gewezen dat in de polis opgenomen is:

> *"Indien en voor zover de uitkering uit hoofde van de polis de alsdan nog bestaande (hypothecaire) schuld te boven gaat, blijft voor dit meerdere de op de polis vermelde begunstiging van kracht."*

2.8 De consument heeft zich bovendien beklaagd over de communicatie van de bank nadat hij gemeld had dat zijn echtgenote overleden was. De consument heeft tijdens de procedure bij Kifid een gesprek gevoerd met de bank over deze communicatie en daarmee is dit klachtonderdeel afdoende behandeld voor de consument. Dit klachtonderdeel zal dan ook verder niet besproken worden.

2.9 Verder heeft de consument zich erover beklaagd dat in berichten van de bank opgenomen is dat de spaarpremie 'belegd' is, terwijl de bank ook geschreven heeft dat de spaarpremie niet 'belegd' zou worden.

2.10 In zijn repliek heeft de consument een nieuwe klacht naar voren gebracht. Hij heeft de nota van afrekening uit 2000 overgelegd (zie overweging 2.4) en gesteld dat daarin opgenomen is dat een bepaald bedrag afgelost had moeten zijn. De consument kan dit bedrag nergens terugvinden en hij vermoedt dat het nog op een tussenrekening van de bank staat. Als dat zo is, had het volgens de consument toen in mindering op de hypothecaire geldlening moeten worden gebracht. De consument wil hier graag duidelijkheid over, omdat hij daar misschien 22 jaar lang ten onrechte rente over betaald heeft aan de bank.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie zijn verschillende vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de bank het gespaarde bedrag van € 60.528,95 moet uitbetalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit bedrag niet aan de consument hoeft uit te betalen en zal dat hieronder toelichten. Vervolgens komen de andere klachten van de consument aan de orde, over de term 'belegd' in de berichten van de bank en over de nota van afrekening.

Het gespaarde bedrag van € 60.528,95

3.2 In reactie op de stelling van de consument dat, na de uitkering uit de verzekering ook het gespaarde bedrag van € 60.528,95 uitbetaald moet worden, heeft de bank het volgende naar voren gebracht. De bank heeft vooropgesteld dat de klacht eigenlijk gaat over de redactie van de polisbladen, zoals opgesteld door Interpolis, maar de bank heeft wel een inhoudelijke reactie gegeven. Die inhoudelijke reactie houdt in dat in de polis vermeld is dat de verzekering een bedrag van € 63.529,23 omvat en dat dit betaalbaar bij het eerste overlijden voor 01-11-2021 of bij in leven zijn van de verzekerden op 01-11-2021. Volgens de bank volgt hieruit dat een bedrag uitgekeerd wordt aan het einde van de looptijd van de lening of als een van de verzekerden voor het einde van de looptijd overlijdt.

3.3 De commissie volgt de bank in dit verweer. In de verzekering is een bedrag gegarandeerd dat óf zou worden uitbetaald aan het einde van de looptijd als de consument en zijn echtgenote op dat moment nog in leven zouden zijn (het verzekerde kapitaal) óf als een van de verzekerden voor het einde van de looptijd komt te overlijden. In de polis is echter *niet* opgenomen dat, naast een uitkering bij overlijden, ook de tot dat moment opgebouwde waarde uitbetaald wordt. Omdat de verzekeraar het bedrag van € 63.529,23 uitgekeerd heeft naar aanleiding van het overlijden van de echtgenote van de consument, was er dus geen aanleiding om óók de tot dan toe opgebouwde waarde uit te betalen.

3.4 De tekst in de polis waar de consument op gewezen heeft over een uitkering uit hoofde van de polis die de hoofdsom van de hypothecaire geldlening te boven gaat (zie overweging 2.7), leidt er ook niet toe dat de bank nog een bedrag aan de consument moet betalen. De uitkering uit hoofde van de gemengde levensverzekering is namelijk niet hoger dan de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Zoals hiervoor beschreven, zou de verzekering eenmalig € 63.529,23 uitkeren en dat is ook gebeurd. Dit bedrag is gelijk aan de hoofdsom van de hypothecaire geldlening, zodat er geen restant is dat aan de consument kan worden uitbetaald.

De term 'belegd'

3.5 De consument heeft erop gewezen dat de bank, in weerwil van de opmerking dat de spaarpremie niet "*belegd*" zou worden, in brieven melding gemaakt heeft van de *"belegde"* spaarpremie. De commissie merkt op dat het verwarrend is dat de bank de term *"belegde spaarpremie"* gehanteerd heeft. Met 'beleggen' wordt immers doorgaans beleggen in aandelen of andere effecten bedoeld. Uit de toelichting van de bank volgt echter dat het spaargeld niet op zo'n manier *"belegd"* is. In een van de polisbladen die de consument overgelegd heeft, staat zelfs expliciet dat de spaarpremie "*op een spaarrekening"* belegd wordt. Er was dus geen sprake van risicovol beleggen zoals gevreesd door de consument. Bovendien is het gegarandeerde bedrag van € 63.529,23 uitbetaald en zijn de spaarpremies dus niet verdampt in beleggingsverliezen.

De nota van afrekening

3.6 Het laatste klachtonderdeel betreft de nota van afrekening uit 2000. De consument heeft gevraagd om duidelijkheid hierover, omdat hij vermoedt dat een bedrag ten onrechte niet aan hem is uitbetaald. De bank heeft als meest verstrekkend verweer benoemd dat een eventuele vordering die volgt uit deze nota van afrekening inmiddels verjaard is, omdat de nota meer dan twintig jaar oud is en vorderingen uiterlijk na twintig jaar verjaren. De commissie onderschrijft dit verweer.

3.7 De bank heeft daarnaast toegelicht wat op de nota van afrekening vermeld is. Daarbij is van belang dat deze nota van afrekening opgesteld is door een notaris en door de notaris verzonden is naar de consument. De bank kende de nota van afrekening tot voor kort niet, maar heeft wel nadere informatie in haar systemen opgezocht. Daaruit komt, in combinatie met de nota van afrekening, het volgende beeld naar voren. In 2000 wilden de consument en zijn echtgenote verhuizen naar een andere woning. Voor de bestaande woning hadden zij de hypothecaire geldlening afgesloten waarover de klacht van de consument aanvankelijk ging, van NLG 140.000,- (later omgezet naar € 63.529,23). Voor de aankoop van de nieuwe woning zouden hieraan twee leningen van respectievelijk NLG 400.000,- en NLG 160.000,- toegevoegd worden. In totaal zouden de leningen voor de nieuwe woning dus NLG 700.000,- bedragen. Daarnaast werd er een overbruggingslening verstrekt van NLG 375.000,-, voor de periode dat de bestaande woning nog niet verkocht was. In totaal bedroegen de leningen dus NLG 1.075.000,-.

3.8 De bank heeft verder toegelicht dat uit de nota van afrekening blijkt dat er een hypotheek werd gevestigd van NLG 1.075.000,-, maar dat de nota ten onrechte de suggestie wekt dat er een bedrag van NLG 151.394,10 zou resteren na aftrek van de kosten van de nieuwe woning. De nieuwe woning kostte in totaal NLG 923.605,90 en de consumenten hebben een lening van NLG 1.075.000,-. Als de kosten van de lening worden afgetrokken (1.075.000 – 923.605,90), blijft dus een bedrag van NLG 11.394,10 over om aan de consument en de echtgenote uit te betalen. De bank gaat ervan uit dat de notaris dit bedrag aan hen heeft uitbetaald, daar heeft de bank geen zicht op.

3.9 De commissie kan deze toelichting van de bank volgen en hoopt, net zoals de bank, dat het bedrag van NLG 11.394,10 een belletje heeft doen rinkelen bij de consument. De consument heeft in zijn klacht over de nota van afrekening niet gesteld welk bedrag volgens hem zou moeten zijn uitbetaald, maar voor de commissie is aannemelijk geworden dat dit een bedrag van NLG 11.394,10 moet zijn geweest en niet het bedrag van NLG 151.394,10, zoals opgenomen in de nota van afrekening. Verder is niet gebleken dat er een bedrag bij de bank staat, aangezien het gaat om bedragen die de notaris aan de consument zou uitbetalen.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl