Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-979
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. (h.o.d.n. Florius), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 1 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldleningsovereenkomst gesloten met de Bank. Aan deze geldlening is een spaarverzekering gekoppeld welke is ondergebracht bij een verzekeraar. Consument ontvangt in verband met de aflossing van de geldlening aan brief van de Bank over de afkoopwaarde van de verzekering. De werkelijke afkoopwaarde blijkt nadien lager en de Bank vordert het resterende bedrag van Consument. Consument vordert kwijtschelding van de vordering en stelt dat zij mocht vertrouwen op de door Bank verstrekt informatie. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank ten aanzien van de waarde van de verzekering slechts een 'doorgeefluik'. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Florius;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar echtgenoot hebben in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Aan de hypothecaire geldlening is een spaarverzekering bij Allianz (hierna: de Verzekeraar) gekoppeld.

2.2 Op enig moment heeft Consument bij Florius kenbaar gemaakt dat de geldlening zal worden afgelost vanwege verkoop van de woning. Bij brief van 4 maart 2020 heeft Florius Consument geïnformeerd over het aflossen van de geldlening. Hierin staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

Op 26 maart 2020 gaat u uw hypotheek aflossen bij de notaris. Bij uw hypotheek heeft u een product afgesloten waarmee u een bedrag opbouwt. Met deze brief informeren wij u over dit product. U leest wat u kunt doen: het opgebouwde bedrag gebruiken om uw hypotheek af te lossen of het product voorzetten.

Uw product met een opgebouwd bedrag
In onderstaand overzicht ziet u welk bedrag u met uw product heeft opgebouwd.

Naam aflosvorm	Hoogte leningdeel	Polisnummer	Huidig opgebouwd bedrag	Met dit bedrag rekenen wij
Spaar Hypotheek	82.463,96	[redacted]	32.540,30	32.540,30

2.3 Bij de brief is een afkoopverklaring toegevoegd, waarmee Consument Florius de opdracht geeft om de spaarverzekering tussentijds te beëindigen en de opgebouwde waarde te verrekenen met de geldlening. In de verklaring is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Welke waarde gebruiken wij voor de verrekening met uw hypotheeklening.
Wij gebruiken 100,0% van de opgebouwde waarde die het laatst bij ons bekend is. De opgebouwde waarde is momenteel EUR 32.540,30.

Over de opgebouwde waarde verklaart u het volgende:

- U geeft ons volmacht om uw verzekering met bovenvermeld contractnummer bij Allianz Nederland Levensverzekering N.V. te Nieuwegein af te kopen.
- U stemt ermee in dat Allianz Nederland Levensverzekering N.V. te Nieuwegein de opgebouwde waarde rechtstreeks aan ons overmaakt, zodat wij de waarde direct met uw hypotheek kunnen verrekenen.
- De werkelijke waarde kan afwijken: brengt uw verzekering meer op dan de waarde waar wij mee rekenen, dan ontvangt u dit bedrag van ons, uiterlijk 2 weken nadat de afkoopwaarde bij ons bekend is.
- Brengt uw verzekering minder op, dan moet u het tekort aan ons terugbetalen. Wij laten u dit weten zodra de definitieve afkoopwaarde bekend is.
- Als u een verzekering met beleggingen heeft, dan weet u dat de opbrengst afhankelijk is van de beleggingskoersen op het moment van de afkoop. In de voorwaarden bij uw product staat wat als moment van afkoop wordt aangehouden.

2.4 In maart 2020 is de geldlening volledig afgelost. Florius heeft voorshands de waarde van de spaarverzekering (€ 32.540,30) verrekend met de restschuld. Bij brief van 4 april 2020 heeft de Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de spaarverzekering per 1 april 2020 door afkoop is beëindigd en dat de uitkering € 30.910,- bedraagt.

2.5 Op 7 april 2020 vond de uitkering van de spaarverzekering plaats. Omdat de daadwerkelijke waarde van de spaarverzekering lager was dan vermeld in de brief van 4 maart 2020, bleek er een tekort van € 1.630,30. Florius heeft de restschuld van € 1.570,70 (zijnde € 1.630,30 minus € 59,60 (te veel betaalde rente)) van Consument gevorderd.

2.6 Consument heeft ook de Verzekeraar verzocht om te verduidelijken hoe de afkoopwaarde tot stand is gekomen. De Verzekeraar heeft toegelicht hoe zij de afkoopwaarde van de spaarverzekering heeft berekend en heeft aangegeven dat Florius een waarde heeft gehanteerd die gebruikt wordt voor intern gebruik tussen bank en verzekeraar ten behoeve van de bankrapportage.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Florius bewijs levert dat de Verzekeraar een afkoopwaarde van € 32.540,70 heeft doorgeven aan Florius, althans kwijtschelding van € 1.570,70.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
Florius heeft een onjuiste afkoopwaarde van de spaarverzekering doorgegeven aan Consument. Florius is in gebreke gebleven om bewijs te leveren dat de afkoopwaarde van de spaarverzekering, die Florius hanteerde, de afkoopwaarde is die zij van de Verzekeraar heeft doorgekregen. Als Florius de polis had bekeken, dan had Florius kunnen zien dat de vermelde waarde niet klopte.

Verweer Florius

3.3 Florius heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen staat vast dat Florius in haar brief van 4 maart 2020 een hogere waarde van de spaarverzekering heeft gecommuniceerd dan uiteindelijk in april 2020 door de Verzekeraar is uitgekeerd. Partijen verschillen van mening over de vraag welke consequenties daaraan verbonden moeten worden.

4.2 Consument stelt zich – kortgezegd – op het standpunt dat zij mocht vertrouwen op de informatie die Floris bij brief van 4 maart 2020 heeft verstrekt. Florius heeft hier tegenover gesteld dat zij de spaarverzekering niet beheert en dat zij de waarde, die zij via digitale lijsten van de Verzekeraar ontvangt, overneemt. Zij heeft geen inzicht in de opbouw van de waarde. Daarnaast wordt in de afkoopverkoopverklaring gewaarschuwd dat de werkelijke afkoopwaarde lager kan zijn dan vermeld en dat het tekort aan Florius dient te worden terugbetaald.

4.3 De Commissie stelt voorop dat Consument een hypothecaire geldlening heeft afgesloten met Florius. De spaarverzekering heeft Consument afgesloten bij de Verzekeraar. Dit betekent dat Florius wat betreft de spaarverzekering geen contractspartij is.

4.4 Met Florius is de Commissie van oordeel dat Florius in het onderhavige geval slechts als 'doorgeefluik' van de Verzekeraar fungeerde (Geschillencommissie Kifid 27 december 2019, 2019-1077). Florius vermeldt de waarde zoals zij die van de Verzekeraar ontvangt. Van Florius kan dan ook niet worden verlangd dat zij nagaat of door de Verzekeraar de doorgeven waarde correct was, noch dat zij de verzekeringspolis bekijkt. Daarbij komt dat Florius in de afkoopverklaring waarschuwt dat de werkelijke afkoopwaarde lager kan zijn.

4.5 De Commissie heeft er begrip voor dat Consument onaangenaam verrast was toen bleek dat de afkoopwaarde lager was dan eerst aan Consument was gecommuniceerd, maar dat maakt het – juridisch – oordeel van de Commissie niet anders.

4.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.