Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-062
(prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2016
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 januari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank mag haar eigen acceptatiebeleid hanteren en is vrij de Duitse overlijdensrisicoverzekeringen niet als zekerheid bij de hypotheekverstrekking te accepteren. Het is aannemelijk dat pas bij het acceptatieproces naar boven kwam dat deze verzekeringen niet voor verpanding konden worden gebruikt. Eveneens is aannemelijk dat dit aan Consumenten is gecommuniceerd, nu Consumenten een nieuwe overlijdensrisicoverzekering hebben aangevraagd en verpand. Verder is aannemelijk dat Consumenten de tweede nieuwe overlijdensrisicoverzekering zijn aangegaan ter meerdere zekerheid van de aflossing van een flexibel hypothecair krediet. Ten aanzien van de beide nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen staat voldoende vast dat Consumenten deze bewust hebben afgesloten. De vordering tot beëindiging van de verzekeringen met terugwerkende kracht wordt afgewezen. Consument wenste beide verzekeringen in 2016 op te zeggen. Ten aanzien van één van beide verzekeringen heeft de Bank Consumenten ten onrechte geïnformeerd dat deze verpand was. De Bank had deze verzekering stop kunnen zetten en moet de vanaf dat moment vervallen premies aan Consument vergoeden. Wat betreft de wel verpande verzekering had het op de weg van Consumenten gelegen om contact op te nemen met de afdeling hypotheken om te bezien of het pandrecht kon worden opgeheven.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op dit verweerschrift;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consumenten op deze dupliek en de reactie van de Bank daarop;
- het ter zitting door de Bank overgelegde financieel advies d.d. 6 maart 2012; en
- het na de zitting door de Bank ingediende voorstel en de reactie van Consumenten daarop.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn in 2011 na het inwinnen van advies bij de Bank een hypothecaire geldlening aangegaan voor een bedrag van € 193.157. Ter meerdere zekerheid van aflossing van deze lening hebben zij met tussenkomst van de Bank op hun beider levens twee overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. (hierna: Verzekeraar). De verzekering met polisnummer [nummer 1] heeft als ingangsdatum 14 maart 2012 kent een maandpremie van € 42,28 en heeft een verzekerd kapitaal van € 32.000. De verzekering met polisnummer [nummer 2] heeft als ingangsdatum 22 november 2011, kent een maandpremie van € 40,47 en heeft een aflopend verzekerd kapitaal van aanvankelijk € 45.157. Verzekeringnemer van beide verzekeringen is de man. Het aanvraagformulier voor de verzekering met polisnummer [nummer 2] is op 25 oktober 2011 door Consumenten ondertekend. Zij hebben het aanvraagformulier voor de verzekering met polisnummer [nummer 1] op 6 maart 2012 ondertekend.

2.2 Voor de verzekering met polisnummer [nummer 2] hebben Consumenten op 25 november 2011 een "Overeenkomst pandrecht levensverzekering" ondertekend, waarmee zij de Bank een pandrecht op de verzekering hebben verstrekt. Blijkens het polisblad van de verzekering is deze inderdaad verpand aan de Bank.

2.3 Consumenten hadden eveneens twee overlijdensrisicoverzekeringen lopen bij HanseMerkur Versicherungsgruppe in Duitsland. In het door de Bank verstrekte hypotheekadvies d.d. 22 september 2011 is ten aanzien van deze verzekeringen het volgende opgenomen:
"(…)
2.4 Overlijden
(…)

[de vrouw]
U hebt: één of meerder verzekeringen die uitkeren bij overlijden volgens onderstaand overzicht.

Type verzekering	*Verzekerd bedrag*	*(…)*	*Maatschappij*
Overlijdensrisicoverzekering	*100.000*	*(…)*	*Hanse Merkur*

U hebt aangegeven dat de polis blijft lopen.

[de man]
U hebt: één of meerder verzekeringen die uitkeren bij overlijden volgens onderstaand overzicht.

Type verzekering	*Verzekerd bedrag*	*(…)*	*Maatschappij*
Overlijdensrisicoverzekering	*100.000*	*(…)*	*Hanse Merkur*

U hebt aangegeven dat de polis blijft lopen.
(…)

Conclusie risico bij overlijden

[de vrouw]
(…) De regels van de NHG eisen echter soms dat u het risico van overlijden beperkt. Dat geldt ook voor uw hypotheek. Om uw hypotheek af te sluiten met Nationale Hypotheek Garantie moet u aan deze regels voldoen. Uw bestaande overlijdensrisicoverzekering(en) dekken dit bedrag reeds af.

[de man]
(…) Verder eisen de regels van NHG soms dat u het risico van overlijden beperkt. Dat geldt ook voor uw hypotheek. Om uw hypotheek af te sluiten met Nationale Hypotheek Garantie moet u aan deze regels voldoen. Uw bestaande overlijdensrisicoverzekering(en) dekken ook dit bedrag reeds af."

Consumenten zijn beiden geadviseerd voor de hypotheek geen extra overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

2.4 De offerte van de hypotheek dateert van 27 september 2011. Consumenten hebben deze op 4 oktober 2011 ondertekend. Op pagina 18 van de offerte is een verpandingsverklaring opgenomen, waarbij de Bank de verpanding aanvaardt van een levensverzekering tot het bedrag van € 100.000. Dit bedrag is door Consumenten ingevuld. Zij hebben de verpandingsverklaring eveneens ondertekend.

2.5 Op 6 maart 2012 heeft de Bank een financieel advies aan Consumenten uitgebracht. Op de voorkant van dit advies is met de hand de volgende tekst geschreven:
"FHK 32/m gesloten.
Klant wil na overlijden geen schulden achterlaten
ORV 32/m gelijkblijvend op 2 levens gesloten daar klant niet weet wanneer en of ze gaan aflossen.
Hyp. schuld gedekt door verpande over en nog losse orv elders (via schoonzus)

[paraaf]

p.s. systeem deed het niet, dus geschreven"

2.6 Consumenten hebben in 2016 meermaals en in ieder geval vanaf 29 juni 2016 getracht beide overlijdensrisicoverzekeringen stop te zetten. Op een verzoek van de vrouw daartoe antwoordt de Bank per bankmail van 19 oktober 2016 als volgt:
"(…)
Het spijt mij oprecht te vernemen dat u problemen ondervindt bij het opzeggen van uw polissen. Beide polissen zijn/waren verpand aan ABN AMRO Hypothekengroep. Voordat de verzekeringen kunnen worden opgezegd dient de verpanding te vervallen. Daarna kunt u schriftelijk aangeven dat u de verzekeringen wilt stopzetten. U kunt voor het laten vervallen van de verpanding contact opnemen met onze afdeling hypotheken.
(…)"

2.7 De man heeft financiële problemen ondervonden als gevolg van de crisis in de bouwsector. Zijn inkomsten waren door de crisis onregelmatig en als gevolg daarvan is gedurende enige tijd een aantal automatische incasso's niet uitgevoerd.

Dit geldt ook voor de incasso van de hypotheektermijnen. Een groot deel van de hypotheektermijnen is daarom handmatig betaald. Ook is opdracht gegeven tot een periodieke betaling aan de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen beëindiging, met terugwerkende kracht, van de twee met tussenkomst van de Bank afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen (hierna ook: de nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen) en veroordeling van de Bank tot het nagaan of alle hypotheekbetalingen daadwerkelijk zijn geboekt, zodat kan worden nagegaan of alle achterstanden zijn voldaan. Consumenten begroten hun schade op ruim € 4.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen als assurantietussenpersoon en heeft de op haar rustende en jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- De nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen zijn afgesloten terwijl er al twee overlijdensrisicoverzekeringen liepen bij HanseMerkur, waarvan de Bank de polisbladen in ontvangst heeft genomen. De verzekeringen bij HanseMerkur zijn in eerste instantie ook verpand. De nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen zijn zonder enige noodzaak afgesloten. Bovendien kan de vrouw geen rechten uitoefenen ten aanzien van de verzekeringen. Deze zijn niet kruislings afgesloten en er is evenmin sprake van een weduweverklaring. Polisbladen zijn na het aangaan van de verzekeringen niet verstrekt. Consumenten hebben geprobeerd de verzekeringen op te zeggen, maar de opzeggingen worden niet gestand gedaan. De polisbladen hebben zij opgevraagd maar zijn niet ontvangen. De premies voor de verzekeringen worden afgeboekt terwijl Consumenten aan hun limiet staan. Ten slotte is geen medische keuring uitgevoerd, terwijl het gezamenlijke verzekerde bedrag uitstijgt boven de € 200.000.
- In reactie op het verweer van de Bank stellen Consumenten dat uit navraag bij de Bank is gebleken dat de verzekeringen bij HanseMerkur wel degelijk verpand hadden mogen worden. In de offerte wijst de Bank zichzelf ook aan als begunstigde voor de verpanding van de overlijdensrisicoverzekering, voor een bedrag van € 100.000. De verzekeringen bij HanseMerkur staan derhalve als zekerheid. Verder heeft de gemachtigde van Consumenten vernomen dat de nieuwe verzekeringen niet zijn verpand aan het hypothecaire krediet maar aan een aflossingsvrij hypothecair krediet van € 30.000. Consumenten betwisten in dit verband dat de verzekeringen ten behoeve van de Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG) zijn afgesloten. Op de aanvraagformulieren voor de nieuwe verzekeringen ontbreken voorts handtekeningen.
- De betaling van de hypotheektermijnen is op zeer rommelige wijze verlopen. Daarbij liep er een periodieke opdracht vanaf december 2011. Consumenten wensen inzicht te verkrijgen in de vraag of sprake was van voor- en/of achterstanden op de hypotheektermijnen, maar de Bank heeft geweigerd een en ander uit te zoeken. De Bank heeft bij verweer een overzicht verstrekt. Consumenten zullen er vanuit gaan dat de betalingen op dit overzicht correct zijn.

Daarbij tekenen Consumenten wel aan dat het voor een leek moeilijk is de betalingen te controleren. Bovendien geldt dat de Bank in 2012 al aan de bel had moeten trekken en Consument ervan op de hoogte had moeten stellen dat zij de periodieke opdracht van € 146,48 hadden moeten annuleren. Het is daarbij vreemd dat boeterente wordt berekend over 30 dagen indien er een achterstand is op de hypotheek, maar dat Consumenten geen creditrente ontvangen als de Bank maandenlang een positief saldo onder zich houdt, wat zich in 2012 heeft voorgedaan. Het beroep van de Bank op de algemene voorwaarden gaat niet op.

- Het lijkt onmogelijk om met een (gecertificeerd) adviseur van de Bank in gesprek te komen en de communicatie met de Bank verloopt erg slecht. Sinds het indienen van de klacht is de samenwerking met de Bank zelfs ernstig gebrouilleerd.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank was ten tijde van het verstrekken van het hypotheekadvies in 2011 op de hoogte van de overlijdensrisicoverzekeringen die bij HanseMerkur zijn afgesloten. Het beleid van de Bank sluit echter uit dat de rechten uit risicoverzekeringen, afgesloten bij verzekeringsmaatschappijen uit het buitenland, aan de Bank verpand kunnen worden. Of dit tijdens het adviesgesprek is besproken, is niet meer te achterhalen. Bij ontvangst van de hypotheekstukken werd door de fiatteurs vastgesteld dat Consumenten over bij een Duitse maatschappij afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen beschikten. Om aan de eisen van de NHG te voldoen was het noodzakelijk dat er een nieuw annuïtair dalende risicoverzekering bij een in Nederland gevestigde maatschappij werd afgesloten. Dit is de verzekering met polisnummer [nummer 2]. Het is de Bank niet bekend waarom Consumenten in 2012 een tweede overlijdensrisicoverzekering hebben afgesloten. Dit was in ieder geval geen vereiste van de hypotheekverstrekker. De Bank acht het niet aannemelijk dat Consumenten zich er niet van bewust waren dat zij zowel bij HanseMerkur als bij Verzekeraar overlijdensrisicoverzekeringen hadden afgesloten. Zij hebben de afgelopen jaren premies voor de verzekeringen betaald en hebben in november 2011 en maart 2012 aanvraagformulieren getekend voor de nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen. Het kan niet anders dan dat zij dit welbewust hebben gedaan.
- Op grond van de Algemene Voorwaarden van de Bank (artikel 19) hebben Consumenten de verplichting aan hen verstuurde bevestigingen te controleren. Indien de inhoud niet binnen 13 maanden schriftelijk is betwist dan geldt de inhoud van de gegevens als zijnde goedgekeurd. Al vanaf 2011 werd een bedrag van € 146,48 van de privé rekening van Consumenten afgeschreven. Als het hen niet duidelijk was waar dit bedrag betrekking op had, dan had het op de weg van Consument gelegen om direct contact op te nemen met de Bank.
- De Bank heeft een overzicht laten maken dat inzicht geeft in de bedragen die verschuldigd waren voor de hypothecaire geldlening en de bedragen die zijn betaald. Ook wordt inzicht gegeven in de bedragen die zijn teruggeboekt naar de privérekening als er sprake was van een voorstand op de geldlening (als gevolg van de maandelijkse extra afschrijving van € 146,48). Van te veel betaalde of onterecht ingehouden bedragen is geen sprake.

- In artikel 13.4 van de Voorwaarden ABNAMRO Hypotheekvormen Budgethypotheek staat uitgelegd wat de gevolgen zijn van het niet betalen van een maandtermijn. De Bank is geen vergoeding verschuldigd bij een voorstand. Dit zijn partijen ook niet overeengekomen.
- De Bank legt artikel 15.5 van de voorwaarden NHG over, waarin wordt uitgelegd wanneer sprake moet zijn van een overlijdensrisicoverzekering. In het onderhavige geval is meer gefinancierd dan 80% van de waarde van de woning, zodat een overlijdensrisicoverzekering verplicht was om in aanmerking te komen voor een financiering onder NHG condities. Consumenten hebben voor de verzekering met polisnummer [nummer 2] op 25 november 2011 een verpandingsverklaring getekend.

4. Stukkenwisseling na hoorzitting

4.1 Na de hoorzitting op 27 september 2017 heeft de Geschillencommissie de behandeling van de klacht aangehouden om te bezien of partijen gezamenlijk tot een oplossing zouden kunnen komen. De Bank heeft op 27 oktober 2017 het volgende voorstel gedaan:

verzekering met polisnummer [nummer 1]
De verzekering is niet verpand en had na het daartoe strekkende verzoek van Consumenten in 2016 beëindigd kunnen worden. De verzekering kan thans direct door Consumenten via internetbankieren worden beëindigd. De bank zal de premie vanaf 1 januari 2016 vergoeden. Hieraan verbindt de bank de voorwaarde dat de verzekering uiterlijk 1 januari 2018 is beëindigd.

verzekering met polisnummer [nummer 2]
De verzekering is om NHG condities te verkrijgen verpand aan de Bank. De Bank zal de verzekering dan ook niet beëindigen of premie restitueren. Wel kan worden bekeken of een nieuw af te sluiten verzekering voordeliger is. Ook kan worden bekeken of enkel de man als verzekerde kan worden opgenomen. Een en ander moet worden beoordeeld door een hypotheekadviseur. De Bank heeft aangeboden een gesprek te regelen met een hypotheekadviseur.

4.2 Consumenten hebben laten weten niet op dit voorstel in te willen gaan. Daarbij hebben Consumenten verklaard dat de bij HanseMerkur lopende verzekeringen niet aan de Bank zijn verpand.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie stelt allereerst vast dat de Bank het door Consumenten gevorderde onderzoek naar de vraag of alle hypotheekbetalingen daadwerkelijk zijn geboekt heeft uitgevoerd en een overzicht heeft overgelegd dat inzicht geeft in de bedragen die verschuldigd waren voor de hypothecaire geldlening en de bedragen die zijn betaald. Ook blijkt uit het overzicht welke bedragen zijn teruggeboekt naar de privérekening als er sprake was van een voorstand op de geldlening (als gevolg van de maandelijkse extra afschrijving van € 146,48). Consumenten hebben bij repliek de juistheid van het door de Bank verstrekte overzicht geaccepteerd, zodat dit deel van de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd.

5.2 Consumenten voeren in dit verband nog aan dat de Bank hen had dienen te waarschuwen dat zij een op basis van een periodieke opdracht al een aantal jaren iedere maand € 146,48 naar de Bank overmaakten. Consumenten stellen eveneens dat het vreemd is dat de Bank bij achterstanden in de betalingen boeterentes in rekening brengt, maar dat de Bank in geval van een voorstand bij de betalingen door Consumenten (bijvoorbeeld als gevolg van bovengenoemde periodieke afschrijving) aan Consumenten geen vergoeding biedt. Aan deze stellingen verbinden Consumenten echter geen consequenties, zodat de stellingen onbesproken kunnen blijven.

5.3 Dan komt de Commissie bij de vordering die betrekking heeft op de bij Verzekeraar afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen, met polisnummers [nummer 1] en [nummer 2]. Consumenten zijn van oordeel dat deze verzekeringen ten onrechte zijn afgesloten, omdat zij reeds twee overlijdensrisicoverzekeringen hadden lopen bij HanseMerkur in Duitsland, die aan de Bank waren verpand, althans hadden kunnen worden verpand.

5.4 Consumenten hebben in de stukkenwisseling die na de hoorzitting heeft plaatsgevonden verklaard dat de Duitse verzekeringen niet aan de Bank zijn verpand, zodat de Commissie dit als vaststaand zal aannemen.

5.5 De Commissie stelt vast dat zowel het hypotheekadvies van 22 september 2011 als de offerte van 27 september 2011 uitgaat van verpanding van de Duitse verzekeringen. De Bank betoogt echter dat haar beleid uitsluit dat overlijdensrisicoverzekeringen die bij buitenlandse verzekeraars zijn afgesloten, aan haar kunnen worden verpand en dat het de fiatteurs waren die bij ontvangst van de hypotheekstukken vaststelden dat sprake was van overlijdensrisicoverzekeringen die niet konden worden verpand. Er moest daarom een nieuwe overlijdensrisicoverzekering worden afgesloten zodat aan de vereisten van een NHG kon worden voldaan.

5.6 De Bank mag haar eigen acceptatiebeleid hanteren en is vrij de Duitse verzekeringen niet als zekerheid te accepteren. De Commissie acht het betoog van de Bank dat pas bij het acceptatieproces naar boven kwam dat de Duitse verzekeringen niet voor verpanding konden worden gebruikt aannemelijk, mede nu vast is komen te staan dat de Duitse verzekeringen uiteindelijk niet zijn verpand. De Commissie acht het voorts aannemelijk dat dit aan Consumenten is gecommuniceerd, nu zij op 25 oktober 2011 de aanvraag voor de verzekering met polisnummer [nummer 2] hebben ondertekend, zij op 25 november 2011 een verpandingsverklaring hebben ondertekend en de verzekering blijkens het polisblad aan de Bank is verpand. Het stond Consumenten vrij één of beide van de Duitse verzekeringen op te zeggen indien zij naast de verzekering met polisnummer [nummer 2] geen andere overlijdensrisicoverzekeringen wensten aan te houden.

5.7 Wat betreft de verzekering met polisnummer [nummer 1] acht de Commissie het aannemelijk dat Consumenten deze ter meerdere zekerheid van de aflossing van het na het in het advies van 6 maart 2012 genoemde flexibel hypothecair krediet van € 32.000 hebben afgesloten. De Commissie wijst in dit verband naar de onder overweging 2.5 geciteerde tekst en op de omstandigheid dat de overlijdensrisicoverzekering een verzekerd kapitaal van eveneens € 32.000 kent.

Uit de onder overweging 2.5 geciteerde tekst blijkt overigens ook dat Consumenten naast de (verpande) verzekering met polisnummer [nummer 2] eveneens de Duitse overlijdensrisicoverzekeringen wensten aan te houden.

5.8 Ten aanzien van de beide nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen is daarmee voldoende komen vast te staan dat Consumenten deze welbewust hebben afgesloten. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de vordering van Consumenten tot beëindiging van deze verzekeringen met terugwerkende kracht tot aan de ingangsdatum, toe te wijzen. Het overige door Consumenten ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekeringen aangevoerde, kan niet tot een ander oordeel leiden.

5.9 Consument heeft vanaf een zeker tijdstip in 2016 pogingen ondernomen om beide nieuwe verzekeringen op te zeggen, evenwel zonder succes. Bij bankmail van 19 oktober 2016 heeft de Bank Consumenten bericht dat beide verzekeringen aan ABN AMRO Hypotheken groep "*zijn/waren verpand*" en dat de verpanding moest vervallen voordat de verzekeringen kunnen worden opgezegd. Gedurende de klachtprocedure is gebleken dat deze informatie ten aanzien van de verzekering met polisnummer [nummer 1] onjuist is. Dit houdt in dat de Bank Consument op een eerder tijdstip in 2016 ter wille had kunnen zijn en Verzekeraar opdracht had kunnen geven de verzekering stop te zetten. De vordering van Consumenten is dan ook toewijsbaar voor zover deze betrekking heeft op de verzekering met polisnummer [nummer 1] en vanaf het moment dat de eerste opdracht van Consument tot opzegging van de verzekeringen redelijkerwijs verwerkt had kunnen zijn.

5.10 Blijkens het klachtdossier hebben Consumenten in ieder geval vanaf 29 juni 2016 getracht de verzekering op te zeggen. De opzegging had redelijkerwijs vanaf augustus 2016 effect kunnen hebben. Blijkens de stukkenwisseling na de hoorzitting hebben Consumenten inmiddels zelf de verzekering met internetbankieren op kunnen zeggen. De Commissie is van oordeel dat De Bank daarom de maandpremies voor de maanden augustus 2017 tot en met december 2017 dient te vergoeden, een bedrag van 5 maal € 40,47 = € 202,35.

5.11 Ten aanzien van de verzekering met polisnummer [nummer 2] heeft de Bank Consumenten op correcte wijze geïnformeerd. De Bank heeft Consumenten ervan op de hoogte gesteld dat de verzekering verpand is en dat deze enkel met toestemming van de pandhouder kan worden opgezegd (of gewijzigd). Het had vanaf dat moment op de weg van Consumenten gelegen om, zoals beschreven in de e-mail van 19 oktober 2016, contact op te nemen met de afdeling hypotheken om te bezien of het pandrecht kon worden opgeheven. De conclusie ten aanzien van de verzekering met polisnummer [nummer 2] is dan ook dan de Bank niet in haar dienstverlening jegens Consumenten is tekortgeschoten.

5.12 Consumenten hebben nog aangevoerd dat bij het afschrijven van de premies voor de nieuwe verzekeringen de met de Bank afgesproken debetlimiet niet wordt gerespecteerd. Het is evenwel Verzekeraar die de premies incasseert en niet de Bank. Deze klacht kan de Commissie dan ook niet behandelen.

5.13 Voor zover Consumenten klagen over de omstandigheid dat zij niet een (hypotheek)adviseur van de Bank in gesprek kunnen komen, geldt ten slotte dat de Bank in de stukkenwisseling na zitting heeft aangeboden een gesprek te organiseren met een hypotheekadviseur. De Commissie gaat ervan uit dat indien Consumenten alsnog een gesprek wensen aan te gaan met een hypotheekadviseur, de Bank op hun verzoek een gesprek voor hen zal inplannen.

6. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 202,35.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.