Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0238 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De commissie betreurt dat de consument in een juridische procedure verwikkeld is geraakt, maar dit kan de bank niet worden verweten. De commissie ziet dan ook geen reden om de bank gehouden te achten de door consument gemaakte juridische kosten voor haar rekening te nemen. Wel acht de commissie de bank gehouden haar aanbod tot vergoeding van het door de consument geleden rentenadeel gestand te doen. Het meerdere of anders gevorderde wijst de commissie 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 bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 21 december 1990, via de bank, een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op het leven van zijn echtgenote afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) een verzekeraar.

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat de verzekeraar – bij in leven zijn van de echtgenote van de consument op de einddatum (21 december 2020) van de verzekering – de tegenwaarde in euro's van 64.608,50 Australische dollars zal uitkeren. Bij eerder overlijden van de echtgenote van de consument wordt minimaal 100% van de poliswaarde uitgekeerd. Met zowel de uitkering bij leven als bij eerder overlijden moet een lijfrente worden aangekocht.

2.2 In maart 2019 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank over de mogelijkheden met zijn verzekering. De consument heeft naar aanleiding van dit gesprek besloten zijn verzekering ongewijzigd voort te zetten.

2.3 In december 2019 heeft de consument contact opgenomen met de bank en aangegeven dat hij zijn verzekering wenste af te kopen. De consument heeft daarbij aangegeven dat hij met het vrijkomende kapitaal een elders gesloten lening wil aflossen. De bank heeft de consument daarop ten onrechte medegedeeld dat hij bij afkoop revisierente verschuldigd is. De consument heeft uiteindelijk van afkoop afgezien.

2.4 Bij brief van 6 juni 2020 en 5 september 2020 is de consument door de verzekeraar geïnformeerd over de naderende einddatum van zijn verzekering en de mogelijkheden met (het eindkapitaal van) zijn verzekering. In de brief van 5 september 2020 staat onder meer het volgende:

"(…) Deze verzekering eindigt op 21 december 2020. Het lijfrentekapitaal dat u hebt opgebouwd in uw verzekering komt dan beschikbaar.

Dat betekent dat u moet kiezen wat u met dit lijfrentekapitaal wilt doen. U kunt bijvoorbeeld kiezen voor een aanvulling op uw inkomen of om uw kapitaal verder te laten groeien.

Verlengen van de looptijd
U hebt ook de mogelijkheid om, na het bereiken van de einddatum van de verzekering, de duur telkens met één jaar te verlengen. Als u de duur van de verzekering wilt verlengen hoeft u niets te doen. De verzekering krijgt dan elk jaar een nieuwe einddatum.

(…)

Hebt u al een keuze gemaakt?
Als u uw keuze al hebt doorgegeven, dan hebt u hier een bevestiging van gehad. Hierin staat ook of wij nog informatie nodig hebben om de uitkering af te ronden. Hebt u de bevestiging ontvangen, dan hoeft u niet verder te lezen."

2.5 Op 14 september 2020 hebben de consument en de bank telefonisch contact gehad. De bank heeft dit gesprek bij brief van 14 september 2020 bevestigd. In deze brief staat onder meer het volgende:
"(…) In dit gesprek hebben wij gesproken over de mogelijkheden voor het vrijkomende tegoed. Je gaf aan hier nog over na te willen denken en op een later moment een keuze te willen maken.

Maak op tijd jouw keuze
Het is belangrijk om tijdig actie te ondernemen bij het bereiken van de einddatum van jouw verzekering. Na de einddatum van jouw verzekering op 21 december 2020 ontvang je meestal geen rente meer over het opgebouwde tegoed. Ook kun je dan geen wijzigingen meer doorvoeren in de verzekering en is verlengen van de einddatum van de verzekering na deze datum niet meer mogelijk.
Om deze redenen, maar ook om eventueel fiscaal nadeel te voorkomen, verzoeken wij je voor het bereiken van de einddatum een keuze te maken.

Tot je jouw keuze maakt, blijft het tegoed bij ASR staan."

2.6 Op 3 december 2020 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gevraagd wanneer hij de uitkering uit de levensverzekering kon verwachten. De bank heeft daarop aangegeven dat de verzekering op 21 december 2020 de einddatum bereikt en de verzekeraar nadien tien werkdagen nodig heeft om het bedrag over te maken.

2.7 Bij brief van 18 december 2020 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat de looptijd van de verzekering met één jaar zal worden verlengd tot 21 december 2021. De verzekeraar heeft de consument ook een nieuw polisblad toegezonden. Op dit polisblad staat onder meer het volgende:

"Verlenging einddatum verzekering (oud regime)
Na het bereiken van de einddatum zoals vermeld op de polis kan de verzekering jaarlijks worden verlengd met een duur van één jaar. Dit is dan de nieuwe einddatum. Wanneer wij op de einddatum geen uitkeringsverzoek hebben ontvangen, wordt de verzekering automatisch verlengd voor een jaar. (…)"

2.8 Op 22 december 2020 heeft de consument opnieuw contact opgenomen met de bank. De consument heeft tijdens dit gesprek aangegeven dat hij het vrijkomende kapitaal uiterlijk 31 december 2020 nodig heeft om tijdig zijn schulden af te kunnen lossen.

De bank heeft daarop de voor beëindiging benodigde formulieren aan de consument toegezonden.

2.9 Op 23 december 2020 heeft de consument de ingevulde formulieren aan de bank geretourneerd, waarop de bank de formulieren heeft doorgezonden aan de verzekeraar. De bank heeft de verzekeraar daarbij verzocht het beëindigingsverzoek met spoed te behandelen.

2.10 Op 5 januari 2021 heeft de verzekeraar de waarde van de verzekering aan de consument uitgekeerd.

De klacht en vordering

2.11 De consument stelt dat de bank hem in 2019 ten onrechte heeft medegedeeld dat hij bij afkoop van de verzekering revisierente verschuldigd was. De consument stelt dat hij – indien de bank hem destijds juist zou hebben geïnformeerd – ervoor had gekozen zijn lijfrenteverzekering af te kopen. Ook beklaagt de consument zich over de gang van zaken rondom de beëindiging van de verzekering in 2020. De consument stelt dat de beëindiging van zijn verzekering door toedoen van de bank onnodig veel tijd in beslag heeft genomen, waardoor het kapitaal pas begin 2021 aan hem is uitgekeerd. De consument heeft hierdoor zijn schuldeiser niet tijdig kunnen terugbetalen, wat heeft geleid tot een juridische procedure. De consument acht de bank gehouden de kosten van deze procedure – ad € 6.228,30 – plus de toekomstige griffiekosten voor haar rekening te nemen.

Het verweer

2.12 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

3.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de bank kan worden gehouden de door de consument gemaakte juridische kosten voor haar rekening te nemen.

Mededeling omtrent afkoop

3.2 De consument stelt allereerst dat de bank hem in december 2019 ten onrechte heeft medegedeeld dat hij bij afkoop revisierente verschuldigd was. De consument stelt dat hij – indien hij destijds juist was geïnformeerd – tot afkoop van de verzekering was overgegaan, omdat hij een elders gesloten lening wenste af te lossen.

De commissie merkt hierover op dat tussen partijen vaststaat dat de bank de consument ten onrechte heeft medegedeeld dat hij bij afkoop van de verzekering revisierente verschuldigd was. De bank heeft in dat kader coulancehalve aangeboden de consument een vergoeding van € 1.150,- toe te kennen. Dit bedrag bestaat uit het verschil in rente dat de consument thans over zijn geldlening heeft betaald en het bedrag aan rente dat de consument had moeten betalen indien hij de afkoopwaarde destijds had ingelost op zijn geldlening, minus het bedrag dat de consument uiteindelijk aan hogere uitkering heeft ontvangen doordat hij de verzekering heeft laten doorlopen tot 23 december 2020. Naar het oordeel van de commissie brengt de bank de consument met deze vergoeding in de situatie als ware zij hem in december 2019 van de juiste informatie had voorzien en de consument tot afkoop was overgegaan. De vraag of er sprake is van een causaal verband tussen het nalaten van de bank en de door de consument gestelde schade, laat de commissie buiten beschouwing nu de bank bereid is om haar voorstel gestand te doen.

Handelwijze rondom beëindiging van de verzekering

3.3 De consument wenst een vergoeding van de door hem gemaakte juridische kosten, omdat de beëindiging van de verzekering (in december 2020) door toedoen van de bank onnodig veel tijd in beslag zou hebben genomen en de consument hierdoor verwikkeld is geraakt in een juridische procedure met zijn schuldeiser. De commissie merkt hierover het volgende op.

3.4 Uit het dossier blijkt dat de consument op meerdere momenten in juni en september 2020 door zowel de verzekeraar als de bank is gewezen op het feit dat hij diende aan te geven wat hij met het lijfrentekapitaal wenste te doen. De consument had dan ook kunnen en moeten weten dat het lijfrentekapitaal niet automatisch aan hem zou worden uitgekeerd en hij de keuze hiervoor – al dan niet via de bank – aan de verzekeraar kenbaar had moeten maken. Daar komt bij dat de consument reeds op 3 december 2020 door de bank is geïnformeerd over het gegeven dat de verzekeraar tien werkdagen nodig had om het kapitaal uit te keren. Het had dan ook voor de hand gelegen indien de consument de bank op dat moment had geïnformeerd over zijn financiële situatie en de uiterlijke betaaldatum van 31 december 2020, zodat de bank de gelegenheid had gehad om samen met hem naar een oplossing te zoeken. De consument heeft er echter voor gekozen om de bank pas op 22 december 2020 – het moment dat de consument ook zijn keuze om het kapitaal te laten uitkeren aan de bank kenbaar maakte – te informeren. Dit staat de consument uiteraard vrij, maar de gevolgen hiervan dienen voor rekening van de consument te blijven.

Hoewel de bank daarop gelijk de benodigde formulieren aan de consument heeft toegezonden en bij de verzekeraar heeft verzocht om een spoedprocedure, heeft de consument het kapitaal op 5 januari 2021 ontvangen. De commissie betreurt dat de consument als gevolg hiervan in een juridische procedure verwikkeld is geraakt, maar dit kan de bank niet worden verweten.

3.5 De conclusie is dat de commissie geen reden ziet om de bank gehouden te achten de door de consument gemaakte juridische kosten voor haar rekening te nemen. Wel acht de commissie de bank gehouden haar aanbod tot vergoeding van het door de consument geleden rentenadeel gestand te doen. Het meerdere of anders gevorderde wijst de commissie af.

4. De beslissing

De bank betaalt binnen twee weken het door haar aangeboden bedrag van € 1.150,- aan de consument, tenzij de consument bij de bank bezwaar maakt tegen deze vergoeding.

Deze uitspraak is 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.

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.