Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-204
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Uit de contractuele relatie van partijen volgt dat de hypothecaire geldlening tezijnertijd niet geheel door middel van het opbouwproduct wordt afgelost. Niet is komen vast te staan dat de bank destijds bij het afsluiten van de hypthecaire geldlening dan wel daarna in haar dienstverlening toerekenbaar tekort zou zijn geschoten. Klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hebben in 2002 een hypothecaire geldlening (verder ook geldlening) met de Bank gesloten in de vorm van een SpaarZekerhypotheek. Aan deze geldlening groot € 225.000 is een gemengde spaarverzekering gekoppeld. De Bank heeft hierbij de rol van hypotheekadviseur en geldverstrekker vervuld. In het aanvraagformulier voor deze verzekering is de looptijd op 30 jaar gesteld en het beoogd op te bouwen eindkapitaal op een bedrag van € 100.000. Verder is in dit aanvraagformulier een overlijdensrisicokapitaal van € 150.000 opgenomen. Het aanvraagformulier is door Consument en zijn partner, beiden zowel als verzekeringnemer als verzekerde, voor akkoord ondertekend.

2.2 Op het polisblad van de spaarverzekering met als ingangsdatum 1 januari 2003 is vermeld dat € 100.000 op 1 januari 2033 bij in leven zijn van de verzekerden wordt betaald. Ook is op dit polisblad het overlijdensrisicokapitaal van € 150.000 verwerkt.

2.3 Over vervroegd aflossen is in de offerte uit 2002 vermeld " ***Bij een vaste rente :*** *Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Als de rente voor vergelijkbare financieringen op het moment van vervroegde aflossing lager is dan de door u betaalde rente, bent u een vergoeding schuldig. Deze vergoeding dient om het renteverlies te compenseren. In een aantal situaties bent u - onafhankelijk van de rentestand- echter geen vergoeding schuldig (...)*

2.4 In aanvulling op deze geldlening heeft Consument in 2007 bij de Bank twee aflossingsvrije hypothecaire leningen afgesloten van € 15.000 en € 15.300. In de hierop betrekking hebbende offerte is over de SpaarZeker Verzekering, voor zover relevant, vermeld "*Op basis van het gehanteerd rendement van 5,7% bedraagt het (beoogd) eindkapitaal EUR 100.000,–. In de bijlage bij deze offerte treft u gedetailleerde financiële informatie aan, met daarbij vermeld wat de totale kosten en premies voor de overlijdensrisicoverzekering zijn. Bij overlijden van [*naam Consument*] vóór 1 januari 2033 bedraagt de uitkering EUR 150.000,– of indien dit hoger is 110% van het opgebouwde kapitaal. Bij overlijden van [*naam partner*] vóór 1 januari 2033 bedraagt de uitkering EUR 150.000,– of indien dit hoger is 110% van het opgebouwde kapitaal*".

2.5 In 2008 is een derde aflossingsvrije lening voor een bedrag ad € 10.000 afgesloten. In de hierop betrekking hebbende aanbiedingsbrief, is onder het kopje **"Uw wensen",** voor zover relevant, vermeld " ***Aflossing***
U wilt aan het einde van de looptijd gedeeltelijk aflossen. Het kapitaal dat hiervoor nodig is, wilt u opbouwen in een verzekering. Hierbij kiest u voor sparen. Het restant van de financiering blijft aflossingsvrij. Er blijft dus een restschuld bestaan". Consument heeft elke pagina van deze aanbiedingsbrief van zijn paraaf voorzien.

2.6 Over de mogelijkheid om vervroegd af te lossen is in deze offerte vermeld " ***Bij een vaste rente:*** *Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Als de rente voor vergelijkbare financieringen op het moment van vervroegde aflossing lager is dan de door u betaalde rente, bent u een vergoeding schuldig. Deze vergoeding dient om het renteverlies te compenseren. In een aantal situaties bent u - onafhankelijk van de rentestand- echter geen vergoeding schuldig (...)*".

2.7 In deze offerte uit 2008 is over de geboden zekerheid, voor zover relevant, vermeld dat "*Uw rechten uit de SpaarZeker Verzekering met een beoogd eindkapitaal van € 100.000,–*", aan de Bank zijn verpand.

2.8 In 2015 is in een gesprek met de Bank de financiële situatie van Consument besproken waarbij aan de orde kwam dat hij zijn baan was verloren. Daarnaast is besproken dat niet de gehele geldlening met het in de spaarverzekering op te bouwen kapitaal zal worden afgelost. Over dit laatste hebben Consument en de Bank ook in 2016 gesproken. De geldlening is ongewijzigd voortgezet.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem zal compenseren voor dat deel van de geldlening dat niet door middel van de SpaarZekerVerzekering zal worden afgelost.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank is om diverse redenen in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Ter ondersteuning van de vordering heeft Consument de navolgende argumenten aangedragen.
In 1998 heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. Naar de Commissie begrijpt heeft de toenmalige adviseur van de Bank Consument uitgelegd dat met behulp van de spaarverzekering [door Consument abusievelijk overlijdensrisicoverzekering genoemd, toevoeging Commissie] de hele geldlening zou worden afgelost. Deze adviseur heeft Consument ook in verband met de financiering van een andere aan te kopen woning in 2002 geadviseerd. Consument ging er daarbij van uit dat die geldlening, net zoals in 1998, door middel van de spaarverzekering geheel zou worden afgelost. Consument heeft deze adviseur blind op diens woorden vertrouwd en de onderliggende stukken voor akkoord ondertekend.
Consument is niet in staat bewijs te leveren voor zijn stelling dat in 1998 de gehele geldlening door middel van het op te bouwen spaargedeelte zou worden afgelost. Consument verwijt de Bank dat zij geen onderliggende stukken over de financiering uit 1998 kan overleggen.
Eerst vele jaren later is het voor Consument duidelijk geworden dat met de spaarverzekering niet de hele geldlening wordt afgelost maar een deel daarvan. Als Consument dit op het moment van het aangaan van de geldlening had geweten zou hij nooit voor deze constructie hebben gekozen. De thans door de Bank aangedragen oplossing om tussentijds af te lossen was Consument tot voor kort niet bekend. Bovendien is hij hiertoe, gegeven zijn financiële situatie, niet meer in staat. Verder is de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten door bij de in 2002 en in 2007 verstrekte financieringen niet over het aanpassen van het spaarbedrag te adviseren en door niet het initiatief te nemen onderhoudsgesprekken te voeren. Het is Consument geweest die hiertoe het initiatief nam.
Ter zitting heeft Consument verteld weer werk te hebben gevonden. Verder heeft Consument naar voren gebracht ter zake niet deskundig te zijn en dat de problematiek waarop zijn klacht ziet door meer consumenten wordt ervaren.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 In de kern ziet de klacht op het feit dat de huidige geldlening niet aansluit op de in 1998 geuite wensen zoals neergelegd in de toen aangegane geldlening. Destijds zou, aldus Consument, de geldlening door middel van de spaarverzekering geheel worden afgelost.

In de huidige geldlening wordt hierin niet voorzien. Consument houdt de Bank hiervoor aansprakelijk. De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hierna volgende nader toegelicht.

4.2 De bewijsproblematiek rond de hypothecaire geldlening uit 1998 en de daarop betrekking hebbende voorwaarden, wordt voor de beoordeling van de klacht van ondergeschikt belang geacht. Dit omdat Consument en de Bank in 2002 een nieuwe geldlening zijn aangegaan. Daarbij komt dat als Consument zou hebben kunnen aantonen dat de geldlening uit 1998 door de spaarverzekering geheel zou kunnen worden afgelost daarmee niet het bewijs wordt geleverd dat Consument ook in 2002 voor algehele aflossing door een dergelijke verzekering zou hebben gekozen. Hiervoor kunnen diverse redenen zijn. Een reden om daarvoor bijvoorbeeld niet te kiezen kan zien op de betaalbaarheid van de woonlasten. Consument diende al een hoger bedrag aan rente te betalen en zou daarnaast, als hij de lening met de spaarverzekering helemaal wilde aflossen, ook een hoger bedrag aan premie moeten betalen. Maar wat de reden ook is geweest, van belang wordt geacht dat uit de tekst van de offerte, in samenhang met het daarop gebaseerde aanvraagformulier voor de spaarverzekering en de toegestuurde polis volgt dat niet de gehele lening zal worden afgelost. Consument wist dan wel kon weten dat door middel van de gekozen constructie de geldlening voor een deel zou worden afgelost.

4.3 De Commissie voegt hier aan toe dat van consumenten verwacht mag worden dat zij de inhoud van de aangeboden stukken controleren en in geval van onjuistheden en/of onduidelijkheden in contact treden met de Bank. De opmerking van Consument dat hij niet ter zake deskundig is en/of geheel op de Bank vertrouwde, maakt dit niet anders. Naar het oordeel van de Commissie had het voor de hand gelegen als door Consument in de aanloop naar de op 1 januari 2003 afgesloten spaarverzekering en/of de daarna opgestelde offerte vragen aan de Bank had gesteld en/of opmerkingen had gemaakt. Dit is echter niet op basis van het dossier vast te stellen en de Commissie ook niet anderszins gebleken.

4.4 Consument heeft verder gesteld dat de Bank in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten door in 2002 en in 2007 niet over het aanpassen van het spaarbedrag te adviseren. Deze niet door Consument onderbouwde en door de Bank betwiste stelling, kan de Commissie gegeven hetgeen hiervoor onder 4.2 en 4.3 is overwogen, niet plaatsen. Consument heeft daar immers gesteld dat zijns inziens een spaarbedrag zou worden opgebouwd waarmee de gehele lening, net zoals dat in 1998 zou zijn afgesproken, zou worden afgelost. Wat de ophoging van de geldlening in 2007 betreft is enig verwijtbaar handelen van de Bank niet komen vast te staan dan wel aannemelijk geworden. Enerzijds omdat Consument deze stelling niet nader heeft onderbouwd en anderzijds omdat in die offerte is opgenomen dat het op te bouwen eindkapitaal € 100.000 zal bedragen. Dat met een dergelijk bedrag niet de oorspronkelijke geldlening en ook niet de ophoging uit 2007 zou kunnen worden afgelost had voor Consument bekend kunnen dan wel dienen te zijn. Zie hetgeen hiervoor onder 2.4 en 2.5 is vermeld.

4.5 Consument heeft nog aangevoerd dat de Bank in haar dienstverlening tekort is geschoten omdat de Bank hem eerst in 2015 en daarmee te laat heeft geïnformeerd over de mogelijkheid tussentijds af te lossen. De Commissie stelt vast dat deze stelling niet door het dossier wordt gedragen en verwijst daarvoor naar hetgeen dienaangaande onder 2.3 en 2.6 is vermeld.

4.6 Consument heeft, tot slot, zijn vordering tot compensatie voor dat deel van de geldlening dat niet door de SpaarZekerVerzekering zal worden afgelost, gebaseerd op het niet voeren van onderhoudsgesprekken door de Bank. Of hiervan wel of geen sprake is geweest is voor de beoordeling van de vordering niet relevant. Onderhoudsgesprekken omvatten niet het aan de afsluiting van de geldlening voorafgaande adviestraject en/of het verstrekken van informatie over de kenmerken en de opbouw van de bestaande financiering. Door onderhoudsgesprekken te voeren wordt onderzocht of de bestaande geldlening nog altijd voldoet te plegen wordt onderzocht of de bestaande geldlening nog altijd voldoet. Over dit adviestraject, de informatie over de kenmerken van de geldlening en de opbouw van de financiering heeft de Commissie hiervoor reeds geoordeeld.

4.7 Gelet op het vorenstaande dient de conclusie te luiden dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.