Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-729
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Direktbank Woninghypotheken, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 november 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening gesloten. Ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening heeft Consument een levensverzekering gesloten bij ASR Levensverzekeringen N.V. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de afkoopwaarde van de verzekering, te weten een bedrag van € 36.309,01. Vast staat dat Consument volledig op de hoogte was van het feit dat de afkoopwaarde van de verzekering aangewend diende te worden voor de aflossing van de hypothecaire geldlening. Op het afkoopformulier, welk formulier Consument heeft ondertekend, staat duidelijk vermeld dat de afkoopwaarde van de verzekering wordt uitbetaald aan de Bank en dat de Bank hiermee het openstaande saldo van de hypothecaire geldlening betaalt. Op enig moment heeft ASR Levensverzekeringen N.V. de afkoopwaarde van de verzekering van € 36.309,01 rechtstreeks aan Consument overgemaakt. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument had gelegen om, op het moment dat de afkoopwaarde van de verzekering op zijn rekening werd bijgeschreven, contact te zoeken met de Bank en op grond van de gemaakte afspraken de afkoopwaarde van de verzekering te betalen aan de Bank. Consument heeft dit nagelaten. Dat Consument de afkoopwaarde van de verzekering heeft aangewend voor het aflossen van een doorlopend krediet en de aanschaf van een nieuwe keuken, komt voor zijn eigen rekening en risico. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de e-mail van de Bank d.d. 13 september 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening van € 225.000,- gesloten. Ter (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening heeft Consument een levensverzekering gesloten bij ASR Levensverzekeringen N.V. De rechten uit de verzekering zijn aan de Bank verpand.

2.2 Op 26 november 2014 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank in verband met de verkoop van zijn woning.

2.3 Bij brief van 9 december 2014 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
"(…)
U hebt contact met ons gezocht omdat u bij verkoop van de woning een restschuld hebt. In deze brief leest u wat uw situatie is. Ook leest u wat u moet doen, waar u op moet letten en wat het vervolg is.

Wat is uw situatie
U hebt een lening voor de hypotheek bij ABN AMRO Bank N.V.. Uw woning is verkocht. De verkoopprijs van deze woning is te laag om uw lening terug te betalen.

Aan uw lening zit een meegroei/spaar/levens/beleggersverzekering vast. De waarde uit deze verzekering plus eigen middelen hebt u nodig om uw lening terug te betalen.

Mogelijk heeft de beëindiging van de spaarpolissen fiscale gevolgen voor uw. Neem hiervoor contact op met uw adviseur of belastingdienst.

Wat moet u doen?
Om te beoordelen of wij toestemming geven om uw woning te verkopen, hebben wij onderstaande documenten nodig:
Afrekening van de notaris. Dit is een document waar alle te verrekenen bedragen zoals koopsom woning, overdrachtsbelasting, makelaarskosten en notariskosten op staan. De notaris kan de nota van afrekening pas opmaken wanneer hij de aflosnota van de bank ontvangt. Het is van belang dat u of uw notaris de aflosnota bij de bank z.s.m. opvraagt.
Kopie van de door alle partijen ondertekende
koopovereenkomst
Ondertekende akkoord verklaring afkoop verzekering en uitkering aan de bank (zie bijlage)
Kopie legitimatiebewijs (zowel voor- als achterkant, geen rijbewijs)
Actueel waarde overzicht van uw polis
Bewijs van acceptatie doorlopend krediet

(…)

Wat is het vervolg?
Wij ontvangen de documenten graag uiterlijk één week voor de passeerdatum. Na ontvangst en goedkeuring geven wij de notaris akkoord om te mogen passeren met een restschuld. De waarde uit de verzekering wordt achteraf verrekend met de lening. Houdt u er rekening mee dat dit circa twee maanden kan duren voordat de fictieve restschuld administratief afgehandeld is.
(…)"

2.4 Op het afkoopformulier van 10 december 2014 staat het volgende vermeld:

Afkoopformulier

Wij verzoeken u vriendelijk dit formulier ingevuld en door alle verzekeringnemer(s) ondertekend zo spoedig mogelijk aan ons te retourneren

Naam verzekeringnemer 1 : [redacted]
Naam verzekeringnemer 2 : [redacted]
Adres : [redacted]
Postcode en woonplaats : [redacted]
Telefoonnummer : [redacted]

verzoekt de gekoppelde beleggersrekening van de hypothecaire lening, nummer [redacted]
waarvoor een polis is afgegeven door maatschappij [redacted] onder polisnummer [redacted]

X te beëindigen en de afkoopwaarde over te maken op
IBAN (GEEN spaarrekening) : [redacted]
ten name van : [redacted]
woonplaats : [redacted]
onder vermelding van : [redacted]

0 te beëindigen en de afkoopwaarde te verrekenen met de hypothecaire geldlening (kapitaalverzekering eigen woning).

De waarde van de beleggersrekening wordt uitbetaald aan ABN AMRO Hypotheken Groep. Wij betalen hiermee het openstaande saldo van uw hypotheek onder nummer [redacted]

Let op: Wij wijzen u erop dat het rentebestanddeel van de uitkering bij het beëindigen van de verzekering uitsluitend fiscaal onbelast is als aan de hiervoor geldende fiscale voorwaarden is voldaan. Bij het beeindigen van de verzekering voor de afgesproken einddatum is vaak niet aan deze voorwaarden voldaan. Verzeker u ervan wat de fiscale gevolgen zijn van een eerder beeindigen van de verzekering door contact op te nemen met uw adviseur.

Plaats: [redacted]
Datum: [redacted]

Handtekening verzekeringnemer 1 [redacted]

Plaats: [redacted]
Datum: [redacted]

Handtekening verzekeringnemer 2 [redacted]

Akkoord namens pandhouder ABN AMRO Hypotheken Groep

[redacted]
Zaakbehandelaar
Plaats: Amersfoort
Datum: 9 december 2014

2.5 Bij e-mail van 23 december 2014 heeft de Bank de notaris het volgende medegedeeld:

"(…)
Op 31 december 2014 gaan consument en mevrouw [naam] bij u passeren. De waarde uit de beleggersrekening is nodig om de hypotheek algeheel af te kunnen lossen. Hierbij informeer ik u als volgt.

Akkoord netto-opbrengst
Wij gaan akkoord met een netto-opbrengst van € 188.722,87.
Dit houdt in dat consument en mevrouw [naam] nog een bedrag van
€ 17.175,21 naar u dienen over te maken. Bijgaand stuur ik u de aangepaste aflossingsnota.
(…)"

2.6 In de bijlage bij de nota van afrekening staat het volgende vermeld:

Bijlage bij nota van afrekening de heer [redacted] en mevrouw [redacted]

Hypotheeknummer	[redacted]
Uw zaaknummer	[redacted]
Notanummer	[redacted]

	1*	
hypotheek	€ 225.031,88	inclusief dagrente
waarde polis	€ 36.309,01	
netto verkooppbrengst	€ 188.722,87	

	2*	
te betalen	€ 53.484,22	
waarde polis	€ 36.309,01	
te betalen	€ 17.175,21	
ontvangst		
	€ 17.175,21	per saldo te voldoen

- Akkoord met netto-opbrengst van € 188.722,87
- Bedrag aangepast i.v.m. verrekening van de polis wat achteraf plaatsvindt
- Klant vult restant bedrag aan van € 17.175,21
- Gelden moeten op datum passeren akte bij de notaris op de rekening staan

2.7 Bij e-mail van 23 december 2014 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

"(…)
Zojuist sprak ik u over de aflossing van uw hypotheek. Graag informeer ik u als volgt.

Akkoord notaris
Ik heb zojuist het akkoord naar de notaris verzonden. Wij gaan akkoord met een netto-opbrengst van € 188.722,87.

Dit houdt in dat u nog een bedrag van € 17.175,21 naar de notaris dient over te maken.

Waarde beleggersrekening
Uit uw e-mail blijkt dat de huidige waarde van uw beleggersverzekering € 36.309,01 is. Wanneer wij de gelden uit de beleggersverzekering ontvangen en de waarde is hoger dan € 36.309,01 dan ontvangt u het restant uiteraard retour van ons.
(…)"

2.8 Op 31 december 2014 is hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.

2.9 Bij brief van 27 februari 2015 heeft de Bank ASR Levensverzekeringen N.V. het volgende medegedeeld:
"(…)

Onderwerp: Retrocessie polis [redacted]
hypotheeknummer [redacted]
ten name van [redacted]

Geachte relatie,

Bovengenoemde polis is tot zekerheid van een hypothecaire geldlening aan [redacted] verpand.

Doorhalen verpanding
Per 2 januari 2015 is de geldlening gewijzigd. De verpanding van de polis kan vervallen. Wij verzoeken u de verpanding aan [redacted] en de begunstiging van [redacted] door te halen. Wilt u een nieuwe aangepaste polis ter beschikking van de verzekeringnemer(s) stellen.

(…)"

2.10 Consument heeft in maart 2015 telefonisch contact opgenomen met ASR Levensverzekeringen N.V., omdat hij nog steeds premie betaalde voor de levensverzekering.

2.11 ASR Levensverzekeringen N.V. heeft de afkoopwaarde van de verzekering ad € 36.309,01 op verzoek van Consument rechtstreeks aan hem overgemaakt.

2.12 Consument heeft de afkoopwaarde van de verzekering aangewend voor het aflossen van een doorlopend krediet en de aanschaf van een nieuwe keuken.

2.13 Bij e-mail van 17 november 2015 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

"(…)
Vandaag heb ik contact met u gehad over de openstaande restschuld van € 36.309,01. U hebt van ons akkoord gekregen te passeren met een fictieve restschuld. Dit betekend, dat wij de gelden uit de polis fictief hebben voorgeschoten bij de notaris.

U hebt hiervoor een afkoopverzoek getekend, dat de gelden uit de polis naar ons moesten worden overgemaakt. ASR heeft per abuis de gelden naar u overgemaakt in plaats van naar ons.

U hebt mij aangegeven, dat u na 19 november contact met mij opneemt om dit verder te bespreken.
(…)"

2.14 Op 24 april 2016 heeft Consument bij de Bank een klacht ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 36.309,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument heeft zowel de Bank als ASR Levensverzekeringen N.V. schriftelijke verzocht om de financiële afwikkeling van de verkoop van de woning onderling te regelen. In maart 2015 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met ASR Levensverzekeringen N.V., omdat hij nog steeds premie betaalde voor de levensverzekering. ASR Levensverzekeringen N.V. heeft toen aangegeven dat de verzekering premievrij gemaakt kon worden en dat de verzekering niet meer verpand bleek te zijn. De Bank heeft zelf aan ASR Levensverzekeringen N.V. laten weten dat de betreffende levensverzekering niet langer verpand hoefde te worden en dat de Bank ook niet langer begunstigde zou zijn. Consument heeft ASR Levensverzekeringen N.V. verzocht om de waarde van de levensverzekering aan hem over te maken. ASR Levensverzekeringen N.V. heeft de verzekering derhalve aangepast en het resterende bedrag uitgekeerd aan Consument. In het door de Bank verstrekte jaaroverzicht staat duidelijk vermeld dat de restschuld € 0,00 bedraagt.
- Consument heeft eerst in april 2016 een klacht ingediend bij zowel de Bank als ASR Levensverzekeringen N.V. en niet in november 2015. De klacht is dus wel degelijk binnen één jaar ingediend.
- Het is duidelijk dat de Bank fouten heeft gemaakt en nalatig is geweest. Het zou Consument verweten kunnen worden dat hij niet opgelet heeft, maar mede gelet op de financiële crisis destijds, mocht Consument als leek verwachten dat de Bank voldoende controlemechanismen heeft om dit soort vervelende situaties te voorkomen.

Verweer van de Bank

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

- De klacht van Consument kan niet behandeld worden. Consument heeft zijn klacht reeds op 17 november 2015 aan de Bank voorgelegd. Per e-mail van diezelfde dag heeft de Bank haar standpunt aan Consument kenbaar gemaakt. Nu Consument zijn klacht eerst op 5 april 2017 aan Kifid heeft voorgelegd, is de indientermijn van één jaar, zoals genoemd in artikel 5.1. van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening van 1 april 2017, ruimschoots verstreken.

- ASR Levensverzekeringen N.V. heeft het door Consument ondertekende afkoopformulier kennelijk niet ontvangen, dan wel onjuist verwerkt. Hierdoor is de verzekering voortgezet. De ontstane situatie is vervelend. Consument heeft de situatie echter aangewend om de waarde van de verzekering aan hem toe te laten komen. Consument is tot deze handeling overgegaan terwijl hij volledig op de hoogte was van de door hem met de Bank gemaakte afspraken. De verzekering zou worden beëindigd en de waarde diende te worden aangewend ter betaling van de schuld aan de Bank. Het had op de weg van Consument gelegen om met ASR Levensverzekeringen N.V., dan wel de Bank contact te zoeken nu door een kennelijke fout werd afgeweken van de opdracht die Consument ASR Levensverzekeringen N.V. met het ondertekende afkoopformulier had verstrekt. Op het moment dat de waarde van de verzekering op de rekening van Consument was bijgeschreven, had hij dit bedrag dienen over te maken naar de Bank. Van gerechtvaardigd vertrouwen dat Consument de volledige schuld aan de Bank had voldaan is geen sprake. Ook lijdt Consument geen schade.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van de Bank, dat erop neerkomt dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. De Bank stelt zich op het standpunt dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk is, omdat deze te laat is ingediend. Dit zou tot gevolg hebben dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 In artikel 5.1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017 (hierna: Reglement) is het volgende bepaald:

> 5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

4.3 Consument heeft op grond van artikel 5.1. van het Reglement in elk geval één jaar de tijd om zijn klacht in te dienen bij Kifid, te rekenen vanaf de dag dat hij zijn klacht heeft voorgelegd bij de Bank. De Commissie oordeelt op basis van de door partijen overgelegde stukken dat Consument zijn klacht op 26 april 2016 heeft voorgelegd bij de Bank. Vervolgens heeft Consument op 5 april 2017 een klacht ingediend bij Kifid. Dit is ruim binnen de hiervoor vermelde termijn van een jaar. Op grond van het voorgaande acht de Commissie Consument ontvankelijk in zijn klacht. De Commissie zal overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

Inhoudelijke behandeling

4.4 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is de afkoopwaarde van de verzekering, te weten een bedrag van € 36.309,01, aan Consument te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.

4.5 Vast staat dat Consument volledig op de hoogte was van het feit dat de afkoopwaarde van de verzekering aangewend diende te worden voor de aflossing van de hypothecaire geldlening. In de brief van 9 december 2014 staat duidelijk vermeld dat de afkoopwaarde van de verzekering aangewend dient te worden ter aflossing van de openstaande schuld bij de Bank. Ook staat op het afkoopformulier van 10 december 2014, welk formulier Consument heeft ondertekend, duidelijk vermeld dat de afkoopwaarde van de verzekering wordt uitbetaald aan de Bank en dat de Bank hiermee het openstaande saldo van de hypothecaire geldlening betaalt. Zoals de Bank terecht stelt had het op de weg van Consument gelegen om, op het moment dat de afkoopwaarde van de verzekering van € 36.309,01 op zijn rekening werd bijgeschreven, contact te zoeken met de Bank en op grond van de gemaakte afspraken de afkoopwaarde van de verzekering te betalen aan de Bank. Consument heeft dit nagelaten. Dat Consument de afkoopwaarde van de verzekering heeft aangewend voor het aflossen van een doorlopend krediet en de aanschaf van een nieuwe keuken, komt voor zijn eigen rekening en risico. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de Bank te veroordelen tot het vergoeden van de afkoopwaarde van de verzekering.

4.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.