Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0754

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben in 2009 een woning gekocht en een hypotheek met levensverzekeringen afgesloten bij de bank. In oktober 2020 is door de bank contact opgenomen met consument I met de vraag of hij zich bewust was van het restschuldrisico indien één van beide consumenten vóór het einde van de looptijd zou komen te overlijden. De consumenten vinden dat de bank hen daarover bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening in 2009 onjuist heeft geïnformeerd. De consumenten vorderen vergoeding van 50% van de extra kosten die zij moeten maken bij aanpassing van de hypotheekconstructie naar een hypotheekconstructie zonder restschuldrisico. De bank stelt dat de consumenten hun klachtplicht, conform artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), hebben geschonden door niet tijdig te klagen. De commissie oordeelt dit beroep van de bank gegrond en wijst de vorderingen van de consumenten af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juli 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam3] en de heer mr. [naam 4], beiden legal counsel bij de bank.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 16 juli 2009 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Deze hypothecaire geldlening bestaat uit een spaargroeihypotheek met daaraan gekoppeld twee spaargroeiverzekeringen, op het leven van respectievelijk consument I en consument II. In de offertes voor de spaargroeiverzekeringen staat een passage waarin, samengevat, staat wat er gebeurt bij het vroegtijdig overlijden van één van beide consumenten vóór de einddatum. Die komen erop neer dat een uitkering wordt gedaan die lager kan zijn dan de dan nog bestaande schuld en dat de andere spaargroeiverzekering eindigt zonder uitkering.

2.2 Op 3 november 2017 heeft een adviseur van de bank telefonisch contact opgenomen met consument I om te praten over de spaargroeiverzekeringen. Op 6 november 2017 heeft de adviseur consument I per e-mail twee mutatieformulieren en berekeningen toegezonden en daarbij gewezen op de mogelijkheid de eerste verzekerde uit beide polissen te verwijderen. Op 15 november 2017 heeft tussen consument I en de bank een onderhoudsgesprek plaatsgevonden. Op 22 november 2017 heeft consument I de adviseur per e-mail de twee mutatieformulieren ondertekend retour gestuurd. Daarbij is het doelkapitaal aangepast naar € 135.966,- (per polis), is de einddatum ingekort en de premie gewijzigd. De dekking van het overlijdensrisico is niet aangepast.

2.3 Op 3 juli 2020 heeft de bank de consumenten per brief een overzicht gestuurd van de spaargroeiverzekeringen bij leven en bij overlijden, waaronder ook inbegrepen een toelichting op de gevolgen bij vroegtijdig overlijden (voor het verstrijken van de looptijd van de hypothecaire geldlening).

2.4 Op 13 oktober 2020 heeft een online onderhoudsgesprek plaatsgevonden tussen consument I en de bank over de hypothecaire geldlening en bijbehorende polissen. In dat gesprek is gesproken over het restschuldrisico indien één van beide consumenten vroegtijdig zou komen te overlijden. Op 16 oktober 2020 heeft de bank per brief bevestigd wat er is besproken en twee opties uitgewerkt: I) aanpassing van de spaargroeiverzekeringen zodat bij vroegtijdig overlijden één polis wordt uitgekeerd en de andere met waarde doorloopt of II) aanpassing van het verzekerde bedrag bij overlijden in de bestaande spaargroeiverzekering in combinatie met het afsluiten van een losse overlijdensrisico-verzekering. Op 5 november 2020 en 30 november 2020 hebben vervolggesprekken plaatsgevonden, waarin consument I heeft aangegeven de hypothecaire geldlening en de polissen niet te wijzigen.

2.5 Op 23 oktober 2024 hebben de consumenten en de bank een online gesprek gevoerd. Op 24 oktober 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend over de overlijdensrisico-dekking, die op 28 november 2024 is afgewezen.

Op 1 december 2024 hebben de consumenten hiertegen bezwaar gemaakt, waarna de bank op 10 december 2024 de klacht opnieuw heeft afgewezen. Op 30 december 2024 hebben de consumenten vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De vorderingen en klacht

2.6 De consument vorderen dat de bank voor de helft bijdraagt aan de extra kosten die zij maken indien zij besluiten de hypotheekconstructie zodanig te wijzigen dat het restschuld-risico niet langer bestaat. Daarnaast vorderen zij, indien zij kiezen voor die wijziging, dat de bank hun schriftelijk bevestigt welke aanpassing aan de hypotheekconstructie wordt doorgevoerd met een duidelijke, begrijpelijke uitleg over de uitkering bij leven en overlijden, zodat het de consumenten duidelijk is dat zij geen restschuldrisico lopen. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren de consumenten het volgende aan:

- Allereerst zijn zij bij het afsluiten van de hypotheek in 2009 onjuist en onvolledig geïnformeerd door de bank. Zij hebben destijds uitdrukkelijk gekozen voor maximale zekerheid: volledige aflossing op de einddatum, 30 jaar vaste rente én voor ieder een overlijdensrisicoverzekering. De medewerker van de bank heeft toen medegedeeld dat dit geregeld zou worden. De bank heeft de consumenten destijds niet gewezen op het restschuldrisico. Pas in oktober 2020 heeft de bank contact gezocht en gewezen op het restschuldrisico bij het vroegtijdig overlijden van één van beiden vóór het einde van de looptijd van de hypotheek. Dit is niet in overeenstemming met het door de bank in 2009 geschetste beeld van "extra zekerheid".

- Daarnaast is een misleidende passage opgenomen in de offerte van de spaargroei-verzekering: "*Bij overlijden van verzekeringnemer 1 vóór de einddatum vindt geen uitkering plaats; de verzekering eindigt. Bij overlijden van verzekeringnemer 2 vóór de einddatum wordt € 150.000 of 110% van de opgebouwde waarde (indien hoger) uitgekeerd; de verzekering eindigt.*" De consequentie, het verlies van de opgebouwde spaarpot en een mogelijk restschuldrisico bij het vroegtijdig overlijden vóór de einddatum wordt als zodanig niet duidelijk gemaakt, terwijl de bank zich bij het afsluiten van de hypotheek in 2009 presenteerde als transparant.

- Ten slotte is de oplossing, die de bank aandroeg in 2020, ontoereikend. De bank heeft destijds voorgesteld de premie van de levensverzekering te verhogen zodat het restschuldrisico wordt weggenomen. De consumenten zijn van mening dat zij in 2009 reeds voor die zekerheid hebben gekozen en vinden het in dat verband onredelijk dat de bank de rekening van de wijziging bij hen neerlegt. Hun bovenstaande voorstel om de extra kosten die een dergelijke wijziging met zich meebrengt te verdelen is dan ook onterecht afgewezen.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het geschil over gaat

3.1 De commissie dient te beoordelen of, indien de consumenten kiezen voor een zodanige aanpassing van de hypotheekconstructie dat zij geen restschuldrisico meer lopen, 1) de bank verplicht moet worden tot vergoeding van 50% van de kosten van die aanpassing en 2) of de bank schriftelijk aan de consumenten moet bevestigen welke aanpassing aan de hypotheekconstructie wordt doorgevoerd, met een duidelijke, begrijpelijke uitleg over de uitkering bij leven en overlijden, zodat het de consumenten duidelijk is dat zij geen restschuldrisico lopen.

3.2 De bank heeft, als meest verstrekkende verweer, zich beroepen op een schending van de klachtplicht door de consumenten, zoals beschreven in artikel 6:89 BW. De commissie zal dit meest verstrekkende verweer als eerste beoordelen. De commissie oordeelt dat dit beroep van de bank gegrond is en zij concludeert daarom tot afwijzing van de vorderingen. Zij licht deze beslissing hieronder toe.

Wat de klachtplicht conform artikel 6:89 BW inhoudt

3.3 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de schuldeiser (in dit geval: de consumenten) op een gebrek in de prestatie (in dit geval: het in 2009 gegeven hypotheekadvies) van zijn schuldenaar (in dit geval: de bank) geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de schuldeiser worden verwacht dat hij, in de gegeven omstandigheden, redelijkerwijs van hem te verwachten onderzoek verricht. Alle relevante omstandigheden en alle betrokken belangen dienen in ogenschouw te worden genomen bij het beantwoorden van de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. Tevens is van belang of de schuldenaar door het late tijdstip waarop is geklaagd in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.[1]

[1] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consumenten hebben niet tijdig geklaagd

3.4 De bank heeft aangevoerd dat zij reeds in 2009, bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening, offertes en aanvraagformulieren heeft verstrekt waarin was opgenomen dat bij overlijden van één van de consumenten vóór de einddatum een uitkering plaatsvindt die lager kan zijn dan de dan nog bestaande schuld en dat de andere verzekering dan zonder uitkering eindigt. Daarmee was de kern van de overlijdensrisicodekking in die documentatie vastgelegd en hadden de consumenten met het restschuldrisico bekend kunnen zijn. Voor zover de consumenten hiermee toen niet bekend zijn geraakt, wijst de bank op het contact met consument I in 2017 en 2020. Volgens de bank heeft zij toen gewezen op het restschuldrisico dat de consumenten liepen. De consumenten hebben erkend dat dit risico in 2020 door de bank met hen is besproken. Uiterlijk medio 2020 waren de consumenten dus bekend met het restschuldrisico, aldus de bank. De bank voert verder aan dat zij zich, doordat de consumenten in 2024 voor het eerste hebben geklaagd, niet goed meer kan verweren tegen de klacht doordat zij niet meer kan achterhalen wat zich in 2009 heeft afgespeeld. De bank stelt dat zij niet meer beschikt over het advies en de correspondentie daarover.

3.5 Het staat vast dat de consumenten voor het eerst een klacht over de overlijdensdekking hebben ingediend bij de bank op 24 oktober 2024. Het staat ook vast dat de consumenten in oktober 2020 bekend zijn geraakt met het restschuldrisico. De commissie is van oordeel dat de consumenten daarmee niet binnen bekwame tijd hebben geklaagd, nu de bank aannemelijk heeft gemaakt dat zij door het late klagen is benadeeld voor wat betreft haar mogelijkheid om zich te verweren tegen het verwijt dat zij de consumenten in 2009 niet goed en niet volledig heeft geïnformeerd en de consumenten die benadeling niet gemotiveerd hebben weersproken. Het beroep van de bank op de klachtplicht slaagt.

3.6 Het gevolg hiervan is dat de commissie aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht en de vorderingen niet toekomt. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.