Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-855
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 april 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument I], verder te noemen Consument 1, en mevrouw [naam Consument II], beiden verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam 'Florius', verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In 2000 heeft de Bank aan Consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt. Eén leningdeel is aflossingsvrij. Voor de terugbetaling van dit leningdeel bouwen Consumenten vermogen op in een beleggingsverzekering, die aan de Bank is verpand. Voor de terugbetaling van het andere leningdeel bouwen Consumenten geen vermogen op. In februari 2020 geven Consumenten de Bank opdracht om de beleggingsverzekering af te kopen. De Bank voert deze opdracht uit. Tijdens het afkoop-proces, dat tijdens de coronacrisis plaatsvindt, daalt de beleggingsverzekering in waarde. Consumenten hebben het standpunt ingenomen dat het afkoopproces te lang heeft geduurd en vorderen schadevergoeding van de Bank in verband met de waardedaling van de beleggings-verzekering. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen fouten heeft gemaakt en wijst de vordering van Consumenten af.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 29 april en 15 mei 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende stukken van de Bank van 14 juli 2020;
- de door Consumenten ingediende reactie op het verweer (de repliek);
- de laatste reactie van de Bank (de dupliek).

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

1.3 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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan de Bank gelieerde adviseur heeft een rechtsvoorgangster van de Bank aan Consumenten op 1 januari 2000 een hypothecaire geldlening van NLG 650.000,- (€ 294.957,14) met een looptijd van 20 jaren verstrekt. De hypothecaire geldlening bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel van NLG 300.000,- (€ 136.134,06) met vermogensopbouw door middel van beleggen (hierna: Leningdeel 1) en een aflossingsvrij leningdeel van NLG 350.000,- (€ 158.823,08) zonder vermogensopbouw.

2.2 Aan de hypothecaire geldlening is een beleggingsverzekering (hierna: de Verzekering) bij Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (hierna: Allianz) gekoppeld met ingangsdatum 1 januari 2000 en einddatum 1 januari 2030. De Verzekering is een gemengde verzekering met 'KEW-clausule'. Partijen zijn overeengekomen dat Allianz de waarde van de Verzekering uitkeert als beide Consumenten op de einddatum leven. Bij overlijden van één van de Consumenten keert Allianz € 136.134,06 uit. Consumenten hebben hun rechten uit de Verzekering verpand aan de Bank.

2.3 Op 10 februari 2020 heeft Consument 1 aan Allianz een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Ik heb een spaar/leven polis lopen bij Allianz (nummer [polisnummer Verzekering]) welke gekoppeld is aan een hypotheek bij Florius (lening [leningnummer hypothecaire geldlening]).

De lening heeft een hoofdsom van €136.134,-. Zodra de polis dat bedrag bereikt eindigt het contract.

Ik zou graag van u horen wanneer dat moment naar verwachting bereikt wordt. (…)"

2.4 Op 17 februari 2020 heeft Allianz aan Consument 1 een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Met uw bericht van 10 februari 2020 vraagt u ons om een opgave van de waarde van uw beleggingsverzekering met polisnummer [polisnummer Verzekering]. In deze brief vindt u deze waarde.

Wat is de waarde?
De waarde van uw beleggingsverzekering bedraagt per 14 februari 2020 € 139.653,00. (…)"

2.5 Op 17 februari 2020 heeft Allianz aan Consument 1 een e-mail gestuurd.

Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Hartelijk dank voor uw mail. U vraagt in uw mail wanneer het doelkapitaal bereikt wordt.

Wij hebben u een aparte mail gestuurd met de huidige waarde van uw verzekering. Uw verzekering keert niet automatisch uit als het genoemde kapitaal bereikt wordt.

(…) Wij raden u aan de afkoop te bespreken met uw bank en financiele adviseur.

Raadpleeg uw financieel adviseur
Wilt u uw levensverzekering wijzigen? Dat kan nadelige financiele, juridische en fiscale gevolgen hebben. Allianz Nederland adviseert u zelf niet; daarvoor kunt u terecht bij uw financieel adviseur. (…)"

2.6 Op 22 februari 2020 hebben Consumenten de Bank verzocht de opgebouwde waarde in de Verzekering te laten uitkeren om hiermee Leningdeel 1 van hun hypothecaire geldlening af te lossen.

2.7 Op 26 februari 2020 heeft de Bank aan Consumenten een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U heeft ons laten weten dat u het vermogen dat u in uw verzekering met polisnummer [polisnummer Verzekering] heeft opgebouwd, wilt gebruiken om uw hypotheek af te lossen. In deze brief leest u wat u hiervoor moet doen.

Stap1. Neem contact op met uw verzekeraar
Vraag aan uw verzekeraar Allianz Nederland om de volgende documenten:

- *Het laatste waarde-overzicht.*
- *Het afkoop- of beëindigingsformulier.*

(…) ***Stap 5. U ontvangt een e-mail van ons***
Als wij de drie documenten hebben ontvangen, berekenen wij voor u of er voldoende vermogen in uw verzekering zit om uw hypotheek helemaal af te lossen. Als dit niet zo is, berekenen we voor u welk bedrag u zelf nog moet betalen. U ontvangt hierover van ons een e-mail.

(…) Goed om te weten
- *Om te berekenen welk bedrag u zelf nog moet betalen, rekenen we met 90% of 100% van het vermogen dat u in uw verzekering heeft opgebouwd. We rekenen met 90% als we verwachten dat het vermogen in de komende periode nog kan veranderen. In de e-mail die u van ons ontvangt, vindt u hierover meer informatie.*

Stap 6. We nemen contact op met uw verzekeraar
Nadat wij uw betaling hebben ontvangen, nemen we contact op met uw verzekeraar. (…)"

2.8 Op of omstreeks 5 maart 2020 hebben Consumenten ter beëindiging van de Verzekering een afkoopformulier van Allianz (hierna: het Afkoopformulier) ingevuld en ondertekend. In het Afkoopformulier staat voor zover relevant:

"(…) Waarde van uw beleggingen per afkoopdatum 27-2-2020 EUR 138.296,00 (…)

Bij het bepalen van de afkoopwaarde zijn wij ervan uitgegaan dat alle premies tot nu toe zijn betaald. De afkoopwaarde die u uiteindelijk ontvangt, kan hoger of lager zijn dan het bedrag dat hierboven staat. Dat komt omdat de afkoopwaarde mede afhangt van de koers op de definitieve afkoopdatum. (…)

AFKOOPVERZOEK
Ik verzoek Allianz Nederland Levensverzekering de afkoopwaarde uit te betalen. Ik verklaar hierbij het volgende:

1 Ik heb informatie ingewonnen over de financiele, juridische en/of fiscale gevolgen van afkoop.
2 Ik weet dat Allianz Nederland Levensverzekering niet adviseert en dat ik voor advies bij mijn financieel adviseur terecht kan.
3 (…)
4 (…)
5 (…)
6 (…)
7 Ik weet dat Allianz de definitieve afkoopwaarde bepaalt via de Euronext methodiek. (…)

Ik verklaar dat ik akkoord ben met de punten 1 t/m 7 die staan vermeld onder de kop AFKOOPVERZOEK (…)"

Consumenten hebben het Afkoopformulier aan de Bank doen toekomen. De Bank heeft het Afkoopformulier op 5 maart 2020 ontvangen.

2.9 Op 7 maart 2020 heeft de Bank aan Consumenten een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) ***Hoeveel moet u zelf aflossen?***
Uw hypotheekschuld van deel [nummer Leningdeel 1] : EUR 136.134,06
90% van de waarde van uw polis op dit moment : EUR 124.466,40
*Het bedrag dat u nog moet betalen (de schuldrest) : EUR 136.134,06**
Het bedrag dat u zelf moet aflossen : EUR 11.667,66

(…) ***Maak EUR 11.667,66 aan ons over***
De schuldrest is EUR 11.667,66. (…)

(…) ***Waarom rekenen we met 90% van de waarde van de beleggersrekening?***
De waarde van beleggingen is onzeker en kan morgen anders zijn dan vandaag. Door te rekenen met 90% van de waarde, verkleinen we de kans dat u later nog een bedrag moet bijbetalen als de waarde van uw beleggingsrekening daalt.

Zodra wij dit bedrag van u hebben ontvangen op onze rekening, kunnen wij de gelden opvragen bij uw verzekeraar. (…)"

2.10 Op 10 maart 2020 hebben Consumenten € 11.667,66 van Leningdeel 1 aan de Bank terugbetaald.

2.11 Op 25 maart 2020 heeft Allianz aan Consumenten een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Uw verzekering is per 20-03-2020 door afkoop beëindigd. De uitkering bedraagt € 132.876,00. Wij hebben dit bedrag overgemaakt op rekeningnummer [bankrekeningnummer Bank] op naam van Florius. Het duurt enkele werkdagen voor het is bijgeschreven. (…)"

2.12 Op 31 maart 2020 heeft de Bank van Allianz een bedrag van € 132.876,- ontvangen. Dit bedrag heeft de Bank in mindering gebracht op Leningdeel 1 van de hypothecaire geldlening van Consumenten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een schadevergoeding van € 7.500,- van de Bank.

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 zorgplicht jegens Consumenten. Daartoe hebben Consumenten het volgende aangevoerd:

- Het verzoek van Consumenten tot afkoop van de Verzekering heeft te lang geduurd. Dat komt doordat de Bank het beleggings- en verzekeringsdeel heeft overgedragen aan Allianz. Daardoor heeft er allerlei communicatie tussen Consumenten en de Bank plaatsgevonden die niet nodig zou zijn geweest als Allianz en de Bank goed met elkaar hadden samengewerkt. Die samenwerking was niet goed en daar zijn Consumenten de dupe van geworden.

- De Bank had moeten weten dat de waarde van de Verzekering op 22 februari 2020 hoger was dan Leningdeel 1 (€ 136.134,06). Partijen zijn overeengekomen dat de waarde van de Verzekering niet hoger mag zijn dan Leningdeel 1.
- Niet Consumenten maar de Bank had de waarde van de Verzekering bij Allianz moeten opvragen.
- Ten onrechte heeft de Bank Consumenten niet betrokken in het afkoopproces van de Verzekering. Daardoor hebben Consumenten niet kunnen kiezen voor een ander uitvoeringsmoment voor de afkoop van de Verzekering.
- Als de Verzekering meteen op 22 februari 2020 zou zijn afgekocht, hadden Consumenten geen schade geleden, omdat Consumenten dan geen last zouden hebben gehad van de koersdalingen als gevolg van de coronacrisis. Nu hebben Consumenten schade geleden van € 7.532,-, bestaande uit het verschil tussen de waarde van de Verzekering op 22 februari 2020 (€ 140.408,-) en 30 maart 2020 (€ 132.876,-). Consumenten willen hiervoor gecompenseerd worden door de Bank.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank gedurende het afkoopproces van de Verzekering fouten heeft gemaakt en dientengevolge de schade moet vergoeden die Consumenten geleden stellen te hebben. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen fouten heeft gemaakt en dat de gestelde schade niet toewijsbaar is. Dat oordeel zal hierna worden toegelicht.

Heeft het afkoopproces van de Verzekering te lang geduurd?

4.2 Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Allianz en de Bank niet goed hebben samengewerkt en dat het afkoopproces van de Verzekering daardoor te lang heeft geduurd. De Bank heeft dat betwist en aangevoerd dat van een extreme doorlooptijd geen sprake is geweest. Ook heeft de Bank aangevoerd dat zij iedere keer binnen een paar dagen op de verzoeken van Consumenten heeft gereageerd. De Commissie oordeelt als volgt.

Vaststaat dat Consumenten de Bank op 22 februari 2020 hebben verzocht de opgebouwde waarde in de Verzekering te laten uitkeren om hiermee Leningdeel 1 van hun hypothecaire geldlening af te lossen. De Commissie constateert dat dat op een zaterdag was.

Ook staat vast dat de Bank Consumenten op 26 februari 2020 – dat is binnen drie werkdagen – met een brief heeft geïnformeerd over de stappen die zij zouden moeten nemen en de documenten die zij bij de Bank zouden moeten aanleveren om de afkoop van de Verzekering bij Allianz te kunnen realiseren. In die brief heeft de Bank Consumenten ook geïnformeerd dat zij mogelijk eerst nog een bedrag aan de Bank zouden moeten betalen alvorens de Bank een afkoopverzoek bij Allianz zou indienen. Verder staat vast dat de Bank Consumenten op 7 maart 2020 – na ontvangst van het Afkoopformulier op 5 maart 2020 – met een brief heeft geïnformeerd dat zij nog € 11.667,66 aan de Bank moesten betalen alvorens de Bank de afkoopwaarde van de Verzekering bij Allianz zou opvragen. Ook in die brief heeft de Bank Consumenten geïnformeerd dat het bedrag van € 11.667,66 door de Bank zou moeten zijn ontvangen alvorens zij een afkoopverzoek bij Allianz zou indienen. Nadat de Bank dit bedrag op 10 maart 2020 heeft ontvangen, heeft het tot 20 maart 2020 – dat zijn acht werkdagen – geduurd voordat de Verzekering daadwerkelijk was beëindigd. Naar het oordeel van de Commissie kan uit het voorgaande niet de conclusie volgen dat de Bank en Allianz niet goed hebben samengewerkt en dat het afkoopproces van de Verzekering daardoor te lang heeft geduurd. De Bank heeft telkens binnen aanvaardbare termijnen gereageerd op de verzoeken van Consumenten. Tussen het moment van ontvangen door de Bank van het bedrag van € 11.667,66 en het daadwerkelijk beëindigen van de Verzekering (20 maart 2020) zijn weliswaar acht werkdagen gelegen, maar dat is geen onaanvaardbaar lange termijn. De Bank heeft in dit verband toegelicht dat Allianz geen deel uitmaakt van het concern waartoe de Bank behoort, dat Allianz en de Bank zelfstandige entiteiten zijn en dat Allianz niet binnen de invloedssfeer van de Bank valt. Onder die omstandigheden is een verwerkingstijd van acht werkdagen naar het oordeel van de Commissie niet onaanvaardbaar. Het voorgaande betekent dat de Bank in zoverre niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten. Dat de waarde van de Verzekering in de periode van 22 februari tot 20 maart 2020 in waarde is gedaald, wat hier verder ook van zij, is onfortuinlijk te noemen, maar maakt het voorgaande oordeel niet anders.

Zijn er andere gronden die maken dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden?

4.3 Consumenten hebben nog aangevoerd dat de Bank had moeten weten dat de waarde van de Verzekering op 22 februari 2020 hoger was dan Leningdeel 1 (€ 136.134,06) en dat niet Consumenten maar de Bank de waarde van de Verzekering bij Allianz had moeten opvragen. Die standpunten zijn niet steekhoudend. Dergelijke verplichtingen kunnen niet uit de overgelegde stukken worden afgeleid. Nu Consumenten deze standpunten na de betwisting door de Bank in haar verweerschrift niet nader hebben onderbouwd, passeert de Commissie deze standpunten.

De stelling van Consumenten dat de Bank hen ten onrechte niet heeft betrokken in het afkoopproces van de Verzekering, kan hen ook niet baten.

De strekking van deze stelling is dat de Bank Consumenten zou hebben moeten afraden de Verzekering af te kopen. Vaststaat echter dat Allianz Consumenten heeft aangeraden om de afkoop van de Verzekering te bespreken met een adviseur. Dat blijkt uit de e-mail van 17 februari 2020 van Allianz aan Consument 1, hiervoor opgenomen onder 2.5. Op het Afkoopformulier, hiervoor opgenomen onder 2.8, hebben Consumenten bovendien verklaard dat zij informatie hebben ingewonnen over de financiële, juridische en fiscale gevolgen van de afkoop van de Verzekering. Onder die omstandigheden kunnen Consumenten zich naar het oordeel van de Commissie niet met succes erop beroepen dat de Bank hen meer had moeten betrekken bij het afkoopproces van de Verzekering. De Bank mocht ervan uitgaan dat Consumenten zich door een adviseur hadden laten informeren over de timing van de afkoop van de Verzekering en de gevolgen daarvan. Dat Consumenten ervoor hebben gekozen om zich niet te laten adviseren door een adviseur, kan niet worden toegerekend aan de Bank en dient voor hun eigen rekening en risico te blijven.

Moet de Bank een schadevergoeding aan Consumenten betalen?

4.4 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de Bank fouten heeft gemaakt, is de Bank niet verplicht een schadevergoeding aan Consumenten te betalen.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten. De Bank hoeft geen schadevergoeding aan Consumenten te betalen. De Commissie zal de vordering van Consumenten daarom afwijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.