Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0583
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument had tezamen met wijlen haar echtgenoot een lening bij de bank. De bank biedt haar klanten na het overlijden (van één van de) schuldena(a)r(en) de mogelijkheid de lening boetevrij af te lossen, mits de aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt. De echtgenoot van de consument is op 29 november 2019 overleden. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar telefonisch heeft toegezegd dat het voldoende is om het overlijden van de echtgenoot binnen zes maanden aan de bank te melden. De aflossing zou op een later moment kunnen plaatsvinden. De bank heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van een toezegging. Gelet op artikel 150 Rv ligt het op de weg van de consument om haar stelling dat sprake was van een toezegging te bewijzen. De commissie overweegt dat de consument er niet in is geslaagd om dit aan te tonen. Dit leidt tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat sprake is van een toezegging. De commissie wijst de vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 12 april 2021. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger mr. P.W.J.C. van Peer, vertegenwoordiger. De bank heeft eveneens deelgenomen.

1.3 De consument 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 De consument en wijlen haar echtgenoot (hierna: de echtgenoot) hebben op 1 augustus 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) van € 300.000,- bij de bank afgesloten. Op de lening zijn algemene voorwaarden van toepassing (hierna: het reglement). Het reglement bevat de volgende relevante bepalingen. Volgens artikel 2 kan de schuldenaar alleen een beroep doen op verklaringen en mededelingen van de bank als deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gegeven. Verder volgt uit artikel 6 lid 5 onder (b) dat de lening, na het overlijden van de schuldenaar, geheel of gedeeltelijk mag worden afgelost zonder een vergoeding verschuldigd te zijn. Dit op voorwaarde dat de aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt. De tekst van deze artikelen is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 29 november 2019 is de echtgenoot overleden.

2.3 Op 27 maart 2020 heeft de bank met de consument telefonisch contact gehad over de lening. Het ging om een informatiegesprek waarbij de toenmalige (financiële) situatie van de consument is geïnventariseerd en waarbij de belangrijkste eigenschappen van de hypotheek zijn doorgenomen. Tevens is de betaalbaarheid van de lening aan de orde gekomen. Tijdens dit gesprek heeft de consument de bank laten weten dat haar echtgenoot is overleden.

2.4 Op 8 april 2020 heeft de financieel adviseur van de consument (hierna: de adviseur) de nabestaandendesk van Stater (de administrateur van de bank) het volgende gemaild:

"Op 29-11-2019 is [naam van de echtgenoot] overleden. (…) Graag ontvangen wij twee omzettingsoffertes voor beide leningdelen: o.b.v. 10 jaar vast en 20 jaar vast. De hypotheek is door ons kantoor in september 2015 afgesloten."

2.5 Bij brief van 14 april 2020 heeft de bank de adviseur om aanvullende gegevens verzocht. Dit in verband met het feit dat de tenaamstelling van de lening na het overlijden van de echtgenoot moest worden gewijzigd. Verder is in de brief van 14 april 2020 de volgende passage opgenomen:

"Uw client kan de hele lening of een gedeelte hiervan terugbetalen, zonder een vergoeding te betalen. De terugbetaling moet binnen 6 maanden na overlijden plaatsvinden. Binnen ditzelfde termijn kan ook de rente van de lening worden herzien, zonder het betalen van een vergoeding.

U verzoek met betrekking tot de twee omzettingsoffertes kunnen wij pas in behandeling nemen wanneer wij de genoemde documenten hebben ontvangen."

2.6 Op 23 april 2020 heeft de adviseur namens de consument een hypotheekaanvraag gedaan bij een andere geldverstrekker.

De geldverstrekker heeft op haar beurt een offerte uitgebracht aan de consument. De adviseur heeft de offerte bij e-mail van 24 april 2020 aan de consument gezonden.

2.7 Op 30 april 2020 heeft de adviseur de bank het volgende gemaild:

"I*n aansluiting op onze mail d.d. 08.04.2020 sturen wij u bijgaand sturen de verklaring uit het CTR. [De consument] heeft teven contact met een van uw adviseurs gehad en de mogelijkheden van aanpassing hypotheekrente of boetevrij aflossen i.v.m. het overlijden besproken. Inmiddels heeft [de consument] de keuze gemaakt om de hypotheek volledig te gaan aflossen.*

[De notaris] zal een dezer dagen hiertoe de aflosnota opvragen en wij verzoeken u vriendelijk de aflosnota conform de richtlijnen bij overlijden op te maken."

2.8 Op 14 mei 2020 heeft de consument van de bank een aflosnota ontvangen. Daarop is abusievelijk vermeld dat zij bij vervroegde aflossing op 26 mei 2020 een vergoedingsrente van € 22.748,99 verschuldigd is. Op 22 mei 2020 heeft de bank de consument een nieuwe aflosnota toegezonden waarop bij aflossing per 26 mei 2020 geen vergoedingsrente meer is vermeld.

2.9 Op 22 mei 2020 heeft de adviseur telefonisch contact gehad met een medewerker van de Nabestaandendesk van de bank. Tijdens dit gesprek is gesproken over de boetevrije omzetting/oversluiting binnen zes maanden na het overlijden van de echtgenoot.

2.10 Op 17 juli 2020 heeft de nieuwe geldverstrekker de hypotheekaanvraag van de consument geaccepteerd.

2.11 Op 11 augustus 2020 heeft de bank in verband met het oversluiten van de lening naar de nieuwe geldverstrekker een nieuwe aflosnota toegezonden. Uit de aflosnota blijkt dat de consument een vergoedingsrente van € 22.213,46 aan de bank verschuldigd is wanneer zij de lening per 20 augustus 2020 aflost. De consument kan en wil dit bedrag niet betalen. Zij is van mening dat de bank ten onrechte een vergoedingsrente in rekening heeft gebracht en heeft daarom op 20 augustus 2020 (via de adviseur) een klacht ingediend. De bank heeft afwijzend op de klacht gereageerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de Kifid-procedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert primair dat de bank haar toezegging nakomt. Subsidiair vordert zij een bedrag van € 7.525,-. Dit is het bedrag dat de consument aan hypotheekrente zou hebben bespaard als zij door de bank juist zou zijn geïnformeerd. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument twee argumenten aangevoerd.

- *Klachtonderdeel I: de bank heeft een toezegging gedaan.*
  Volgens de consument hebben zij en de adviseur, afzonderlijk van elkaar, van de bank de toezegging gekregen dat zij de lening vervroegd mocht aflossen, mits het overlijden van de echtgenoot binnen zes maanden was gemeld. Het was niet noodzakelijk om de lening binnen zes maanden af te lossen. De consument heeft betoogd dat uit (de voor) haar (nadelige) handelwijze kan worden afgeleid dat er sprake moet zijn geweest van een toezegging van de bank. Immers, bij een juiste voorstelling van zaken zou zij anders hebben gehandeld. Zij zou in dat geval de bank hebben gevraagd om de lening om te zetten. Een omzetting was nog tijdig te realiseren. Na de omzetting zouden de maandlasten van de consument zijn gedaald en zou zij meer tijd hebben gehad om zich te beraden over de toekomst.

- *Klachtonderdeel II: de bank is tekortgeschoten in haar informatieplicht*
  De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank in de op haar rustende informatieplicht is tekortgeschoten. Op grond van artikel 4:19 lid 2 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) dient de bank ervoor te zorgen dat de verstrekte of ter beschikking gestelde informatie juist, begrijpelijk en niet misleidend is. Door de consument mondeling en in afwijking van de geldende voorwaarden verkeerd te informeren over de werking van de regeling na overlijden heeft zij niet voldaan aan de op haar rustende zorgplicht en dient zij de schade aan de consument te vergoeden.

Het verweer

2.13 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

Opmerking vooraf

3.1 Voordat de commissie overgaat tot de inhoudelijke beoordeling van het geschil, merkt zij het volgende op. De commissie is zich er van bewust dat het overlijden van de echtgenoot van de consument de nodige impact op haar leven moet hebben (gehad). De commissie kan zich ook goed voorstellen dat het geschil dat vervolgens is gerezen over de afwikkeling van de hypothecaire geldlening niet heeft bijgedragen aan de verwerking van het overlijden. Hoewel de commissie oog heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument dient zij deze kwestie echter juridisch te beoordelen. Zij zal hiertoe overgaan in de navolgende alinea's.

Rechtsvraag

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is aan haar toezegging en dus of zij de consument boetevrij moet laten oversluiten, dan wel of de bank de door de consument gevorderde schadevergoeding aan haar dient te vergoeden.

3.3 Partijen zijn overeengekomen dat de bank bij vervroegde aflossing van de lening een boete in rekening mag brengen als de vergelijkingsrente lager is dan de rente die contractueel is overeengekomen. In dit geval is sprake van (i) vervroegde aflossing en daarbij (ii) is de vergelijkingsrente lager dan de contractrente. De consument zou dus in beginsel een vergoeding aan de bank moeten betalen. De consument is echter geen vergoeding verschuldigd als sprake is van één van de in uitzonderingen uit artikel 6 lid 5 van het Reglement. Meer specifiek is artikel 6, lid 5 onder b van belang:

"*5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:*
(…) (b) de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen: Ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt."

Uit deze bepaling volgt dat dat de lening uiterlijk op 29 mei 2020 moest zijn afgelost of dat het rentecontract moest zijn omgezet. Vaststaat dat de consument werd bijgestaan door de adviseur en dat de adviseur van deze bepaling op de hoogte was. Volgens de adviseur heeft hij op 22 mei 2020 echter de telefonische toezegging gekregen dat het om boetevrij te mogen aflossen, in afwijking van het hiervoor geciteerde artikel, voldoende is om het overlijden van de schuldenaar binnen zes maanden aan de bank te melden (hierna: de toezegging). De consument stelt deze (telefonische) toezegging eveneens te hebben gekregen. Vaststaat dat de consument op 27 maart 2020 telefonisch aan de bank heeft gemeld dat haar echtgenoot is overleden. Op 8 april 2020 heeft de adviseur het overlijden van de echtgenoot van de consument via de mail aan de nabestaandendesk van de bank doorgegeven. De consument en de adviseur hebben dus binnen zes maanden na het overlijden gemeld dat de echtgenoot is komen te overlijden. Op 11 augustus 2020 is een nieuwe aflosnota opgevraagd.
Op de aflosnota is een boete vanwege vervroegde aflossing vermeld. Gelet op de toezegging die de bank heeft gedaan, is deze vergoeding onterecht, aldus consument.

Bespreking klachtonderdeel 1: is er sprake van een toezegging?

3.4 Zoals hierboven in 3.3. weergegeven stelt de consument zich op het standpunt dat sprake is van een toezegging van de bank die moet worden nagekomen. De bank heeft dit gemotiveerd betwist. De betreffende bankmedewerker ontkent een dergelijke toezegging te hebben gedaan. Daar komt bij dat partijen zijn overeengekomen dat de schuldenaar alleen een beroep kan doen op mededelingen of verklaringen van de bank als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd. Daar is in dit geval geen sprake van, aldus de bank.

Juridisch kader

3.5 Op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) moet de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen bewijzen.

3.6 Omdat de consument zich op het standpunt stelt dat de bank een toezegging heeft gedaan, en de bank deze stelling gemotiveerd heeft betwist, ligt het op de weg van de consument om haar stelling te bewijzen. Anders dan de eigen verklaringen van de consument en die van haar adviseur is er geen ander bewijs voor deze stelling geleverd. Zo ontbreekt bijvoorbeeld een schriftelijke bevestiging van hetgeen toen is besproken. De commissie overweegt dan ook dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen dat de bank een toezegging heeft gedaan. Dit leidt tot de conclusie dat de toezegging niet is komen vast te staan en dat de consument daar dus geen beroep op kan doen. De commissie stelt vast dat het aflosverzoek van 11 augustus 2020 ruim twee maanden na 29 mei 2020 is ingediend en dus buiten de termijn van zes maanden na het overlijden van de echtgenoot valt. Het vorenstaande betekent dat de bank terecht een vergoeding vanwege vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht.

Bespreking klachtonderdeel II: is de bank is tekortgeschoten in haar informatieplicht?

3.7 Subsidiair heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door in strijd met artikel 4:19 lid 2 Wft onjuiste/misleidende informatie te verstrekken. Volgens dit artikel dient de bank ervoor te zorgen dat de verstrekte of ter beschikking gestelde informatie juist, begrijpelijk en niet misleidend is. De gemachtigde van de consument heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat dit verwijt ziet op de tegen-strijdigheid tussen de telefonische mededeling van de bank en de schriftelijke informatie die door de bank aan de consument is verstrekt.

3.8 De commissie vindt dat er in dit geval geen sprake is van een zorgplichtschending zoals bedoeld in artikel 4:19 lid 2 Wft. De informatie uit de brief van 14 april 2020 en de inhoud van de voorwaarden met betrekking tot een vervroegde aflossing na een overlijden is correct, duidelijk en niet misleidend. De bank heeft in voornoemde documenten in niet mis te verstane bewoordingen vermeld dat de aflossing binnen zes maanden na het overlijden moet zijn gerealiseerd. Reeds hierom kan de klacht niet slagen en dient de vordering te worden afgewezen. Los daarvan heeft de commissie hiervoor geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de bank een toezegging heeft gedaan. Van een onderlinge tegenstrijdigheid, zoals door de consument is betoogd, is dan ook geen sprake.

Conclusie

3.9 De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument ongegrond zijn en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement en de wet- en regelgeving

*"**Art. 2 Mededelingen/kennisgevingen***
1. De schuldenaar kan slechts dan een beroep doen op toestemmingen, goedkeuringen, verklaringen en mededelingen van de bank indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gegeven. (…)

Art. 6 Vervroegde aflossing en vergoedingen
1. De schuldenaar heeft te allen tijde het recht zijn lening voor de overeengekomen afloopdatum geheel of gedeeltelijk af te lossen, […].
(…)
2. Over het bedrag der vervroegde aflossing moet rente worden betaald tot een maand na ontvangst door de Bank (...). Onverminderd het hiervoor bepaalde moet de rente tenminste warden betaald tot de dag, waarop het aan de Bank verschuldigde door haar wordt ontvangen.

3. In alle gevallen dat de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd wordt afgelost, onverschillig wat daarvan de oorzaak is of door wie de aflossing geschiedt - echter met uitzondering van de gevallen als bedoeld in lid 5 van dit artikel en in artikel 23, alsmede ingeval van zodanige aflossing op een renteherzieningsdatum - is bovendien over het bedrag der vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, […].

4. Ingeval de schuldenaar een natuurlijk persoon is, (....) houdt de bank met het berekenen van de hiervoor in lid 3 bedoelde vergoeding rekening met het bedrag dat contractueel - zonder dat vergoeding verschuldigd is - in het jaar van aflossing eventueel nog mag warden afgelost.

5. De in lid 4 bedoelde schuldenaar is bevoegd zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn:
(a)
(b) de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen:
(…)
3. ingeval van overlijden van de schuldenaar, onder de voorwaarde dat zodanige aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt, (…).”

Artikel 150 Rv

Artikel 150 4274

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Artikel 4:19 lid 2 Wft

Artikel 4:19 33

1 Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.

2 De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.