Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-275
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A. P. Luitingh en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 april 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt er over dat zij er in 2014 achter is gekomen er, anders dan zij veronderstelde, geen verzekeringen waren afgesloten die tot meerdere zekerheid van de voldoening van de hypothecaire geldlening aan de Bank waren verpand. Ter zitting is duidelijk geworden dat ervoor is gekozen om twee levensverzekeringen bij Zwitserleven af te sluiten en niet bij Universal Leven. Uiteindelijk is geen enkele levensverzekering tot stand gekomen. De reden dat de verzekeringen niet tot stand zijn gekomen valt niet meer te reconstrueren. De Commissie is echter van oordeel dat de Bank erop mocht vertrouwen dat een levensverzekering bij Zwitserleven tot stand was gekomen nu zij destijds een origineel verzekeringsbewijs had ontvangen. Niet is vast komen te staan dat de Bank (via de tussenpersoon) van Consument heeft vernomen dat de verpanding en de verzekering waren beëindigd. Nu de Bank zelf geen jaaroverzichten ontving en alle communicatie met betrekking tot de verzekering(en) verliep tussen Verzekeraar en Consument, kon zij niet ervan op de hoogte zijn dat op enig moment geen levensverzekering meer aan haar verpand was. Bovendien had Consument zich naar het oordeel van de Commissie moeten realiseren dat zij geen premie betaalde en dus ook niet spaarde voor aflossing van de hypothecaire geldlening. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank geen verwijt valt te maken, zodat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- aanvullende informatie Consument d.d. 1 mei 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- aanvullende informatie Consument d.d. 30 december 2015;
- de dupliek van de Bank;
- aanvullend repliek Consument d.d. 20 maart 2016;
- aanvullend dupliek van de Bank d.d. 20 april 2016;

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

2.1 In september 2000 hebben Consument en haar toenmalige partner, de heer [X] (hierna: ex-partner), een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen, waarbij het eerste leningdeel een looptijd had van 180 maanden welke is geëindigd in september 2015. Het tweede leningdeel had een looptijd van 360 maanden en eindigt in 2030.

2.2 De Bank heeft een verzekeringsbewijs ontvangen van een levensverzekering afgesloten bij Zwitserleven met ingangsdatum 1 oktober 2000.

2.3 Op 2 augustus 2006 is de echtscheiding uitgesproken tussen Consument en haar ex-partner en nadien ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand.

2.4 In 2006 heeft Consument een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner ingediend bij de Bank. Dit verzoek is in behandeling genomen , maar door onenigheid tussen Consument en haar ex-partner is het ontslag nimmer verleend.

2.5 In oktober 2014 heeft Consument nogmaals een aanvraag tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor haar ex-partner ingediend. De Bank heeft de aanvraag afgewezen.

2.6 Eind 2014 is Consument er achter gekomen dat er, anders dan zij veronderstelde, geen verzekeringen waren afgesloten die tot meerdere zekerheid van de voldoening van de hypothecaire geldlening aan de Bank waren verpand.

2.7 Op 3 februari 2015 heeft Consument een officiële klacht ingediend bij de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de levensverzekeringen met terugwerkende kracht worden hersteld en worden verpand aan de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument zou graag een nieuwe hypothecaire geldlening willen afsluiten teneinde haar huidige woning te kunnen behouden. Consument heeft daarom een aanvraag tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner ingediend, welke aanvraag afgewezen is. De afwijzing is onterecht, nu de Bank niet getoetst heeft aan de hand van haar inkomen en huidige financiële situatie.

- Consument was in de veronderstelling dat een levensverzekering van Zwitserleven en een levensverzekering van Universal Leven in verband met de hypothecaire geldlening aan de Bank waren verpand. Uit telefonisch contact met Zwitserleven is gebleken dat de verzekering direct na de ingangsdatum is beëindigd. De beëindiging van de verzekering bij Universal Leven heeft zonder medewerking van Consument plaatsgevonden.
- De Bank heeft geen beschermend gedrag getoond naar Consument toe. De Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht, het houden van een integere dossier- en klantadministratie, adequaat reageren op signalen van de klant en het klantbelang centraal stellen. Daarnaast is de Bank tekortgeschoten in haar informatieplicht, nu zij gedurende 15 jaar geen informatie bekend heeft gemaakt over het ontbreken van (een) levensverzekering(en).
- Consument erkent dat zij wellicht ook zelf nalatig is geweest door het niet controleren van het al dan niet bestaan van de verzekeringen. Consument heeft er op vertrouwd dat de Bank alles goed zou regelen en dat zij met de middels de verzekeringen opgebouwde waarde de hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen.
- Ter zitting heeft Consument te kennen gegeven een nieuw verzoek tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner te hebben ingediend, zodat dat gedeelte van de klacht komt te vervallen.
- Ter zitting heeft Consument gesteld dat zij zich er niet bewust van was dat zij geen premie betaalde. Financieel gezien kon zij de premiekosten wel betalen. Consument is pas later tot het besef komen dat zij niets afloste en dat zij geen enkel spaarbedrag heeft opgebouwd. Vanaf 30 januari 2015 wist Consument dat zij al die jaren geen premie heeft betaald.

Verweer van de Bank

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

- Het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijk is afgewezen omdat Consument en haar huidige partner niet over een bestendig en duurzaam inkomen beschikten.
- In de administratie van de Bank bevindt zich geen enkele pandakte. Een verzekering van ZwitserLeven wordt noch in de hypotheekofferte noch in de hypotheekakte genoemd. Het is de vraag of ooit een pandrecht ten behoeve van de Bank is gevestigd op de verzekering van ZwitserLeven. Het afsluiten van een verzekering bij Universal Leven is verplicht gesteld blijkens het clausuleblad van de hypotheekofferte. De Bank heeft in haar administratie beperkte informatie terug kunnen vinden omtrent deze verzekering. Bij Universal Leven zijn geen gegevens bekend over de desbetreffende verzekering.
- Het is niet aan de Bank om Consument te informeren over de verzekeringen. Alle correspondentie van de verzekeraar, bijvoorbeeld de jaaroverzichten, wordt door de verzekeraar toegestuurd aan Consument. De Bank gaat ervan uit dat het bericht van ZwitserLeven dat de verzekering nimmer is afgesloten correct is en dat de ex-partner van Consument als verzekeringnemer daarover is geïnformeerd. De Bank acht het daarnaast onwaarschijnlijk dat Universal Leven Consument en haar ex-partner niet heeft geïnformeerd over het beëindigen van de verzekering. Uit de administratie blijkt niet dat ooit een afkoopsom is aangewend ter gedeeltelijke aflossing van de hypotheekschuld.
- Het bevreemdt de Bank dat Consument niet eerder heeft opgemerkt dat de verzekeringen niet (meer) bestaan. Het had Consument moeten opvallen dat geen premies geïncasseerd werden, zeker nu het ging om een bedrag van circa € 800,00 per jaar.

Een ieder wordt geacht op de hoogte te zijn van zijn of haar vermogenspositie en zijn of haar verplichtingen die daaruit voortvloeien.

- Aan de situatie betreffende de levensverzekeringen is niets meer te doen; als deze nooit zijn afgesloten of voortijdig zijn beëindigd en er ook nooit premie is betaald, kunnen de verzekeringen niet hersteld of alsnog opgestart worden.
- Ter zitting heeft de Bank te kennen gegeven dat zij heeft achterhaald dat de verzekering van Universal Leven geen doorgang heeft gevonden en dat destijds is besloten dat twee verzekeringen bij Zwitserleven afgesloten zouden worden.
- De Bank heeft daarnaast ter zitting ingebracht dat het voor de Bank voldoende is dat zij het verzekeringsbewijs van Zwitserleven destijds heeft ontvangen en wat de Bank betreft mocht zij er van uitgaan dat de verzekering verpand was in verband met de hypothecaire geldlening. Desgevraagd heeft de Bank verklaard dat zij niet controleert of de verpande verzekering(en) daadwerkelijk tot stand is/zijn gekomen, tenzij er met betrekking tot de verzekeringen gegevens zijn die wijzigen. De Bank ontvangt geen jaaroverzichten. Het was de rol van de tussenpersoon om te controleren of de verzekeringen daadwerkelijk waren afgesloten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal hierna niet ingaan op de afwijzing van het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van Consument, nu Consument ter zitting te kennen heeft gegeven dit klachtonderdeel in te trekken omdat zij inmiddels een nieuw verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid heeft ingediend.

4.2 Met betrekking tot de levensverzekeringen overweegt de Commissie als volgt. Ter zitting is duidelijk geworden dat ervoor is gekozen om twee levensverzekeringen bij Zwitserleven af te sluiten en niet bij Universal Leven. Uiteindelijk is geen enkele levensverzekering tot stand gekomen. De reden dat de verzekeringen niet tot stand zijn gekomen valt niet meer te reconstrueren. De Commissie is echter van oordeel dat de Bank erop mocht vertrouwen dat een levensverzekering bij Zwitserleven tot stand was gekomen nu zij destijds een origineel verzekeringsbewijs had ontvangen. Niet is vast komen te staan dat de Bank (via de tussenpersoon) van Consument heeft vernomen dat de verpanding en de verzekering waren beëindigd. Nu de Bank zelf geen jaaroverzichten ontving en alle communicatie met betrekking tot de verzekering(en) verliep tussen Verzekeraar en Consument, kon zij niet ervan op de hoogte zijn dat op enig moment geen levensverzekering meer aan haar verpand was. Bovendien had Consument zich naar het oordeel van de Commissie moeten realiseren dat zij geen premie betaalde en dus ook niet spaarde voor aflossing van de hypothecaire geldlening.

4.3 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank geen verwijt valt te maken, zodat de vordering van Consument zal 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.