**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0863**

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 20 december 2021 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion |
| Datum uitspraak | 12 oktober 2022 |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consument heeft een zogenoemde hybride hypotheek bij Obvion. Daaraan is gekoppeld een verzekering ten behoeve van het aflossen op de geldlening aan het einde van de looptijd. Deze is door de verzekeraar premievrij gemaakt nadat de premies niet werden voldaan door de consument. Als gevolg hiervan heeft Obvion voorwaarden gesteld voor het aanhouden van de geldlening. De consument is het niet eens met de voorwaarden van Obvion en verzoekt om een haar conveniërende regeling waarbij rekening wordt gehouden met de door haar aangevoerde persoonlijke omstandigheden. De commissie heeft in de stellingen van de consument geen grond gevonden om haar vordering toe te wijzen. De vordering is afgewezen.

## 1. 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 Obvion; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Obvion.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juli 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft in 2004 een Solide Koers Hypotheek (hierna: de geldlening) afgesloten bij Obvion. De geldlening bestaat uit twee leningdelen, een hybride deel (€ 70.000,-) en een aflossingsvrij deel. De totale hoofdsom is in 2004 € 169.000,-.

Aan het hybride leningdeel is een gemengde verzekering gekoppeld (hierna: de verzekering) ten behoeve van de aflossing van dat leningdeel aan het einde van de looptijd. De verzekering is een combinatie van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw en is afgesloten bij een andere aanbieder (hierna: de verzekeraar). In de geldleningsovereenkomst staat dat de rechten uit de verzekering aan Obvion zijn verpand. De geldlening is in 2007 verhoogd naar € 204.000,-.

2.2 In de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden voor de Solide Koers Hypotheek staat het volgende opgenomen:

*"Artikel 37*
*Een Solide Koers Hybride hypotheek bestaat uit een hypothecaire geldlening met daaraan gekoppeld een verplicht te verpanden kapitaal-(/gemengde) levensverzekering (...) De verschuldigde premies betaalt u rechtstreeks aan deze verzekeringsmaatschappij.*

*Artikel 30 Wanneer kan Obvion uw geldlening direct opeisen?*
*1. In de volgende gevallen kan Obvion de geldlening direct opeisen. Obvion hoeft u daarvoor niet eerst in gebreke te stellen of aan andere eisen te voldoen.*
*a. U of een derde-hypotheekgever doet niet (op tijd) wat u of een derde-hypotheekgever met Obvion heeft afgesproken. U komt bijvoorbeeld uw verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden niet (op tijd) na.*
*(...)*
*i. Er gebeurt iets dat naar het oordeel van Obvion heeft geleid (of kan leiden) tot een onevenredige beperking van de rechten van Obvion.*
*(...)*
*I. Een verzekering moet aan Obvion worden verpand of is aan Obvion verpand en:*
*(...)*
*• de premie is niet of niet op tijd betaald;*
*• u komt uw verplichtingen uit de verzekering niet, niet tijdig of niet behoorlijk na. Of u doet niet wat u met Obvion heeft afgesproken;*
*• de verzekering wordt afgekocht;*
*• de verzekering eindigt voortijdig of wordt premievrij gemaakt; (...).'*

*Artikel 2 Verplichtingen van de hypotheekgever*
*(...)*
*2. (...) Obvion kan de geldnemer en de hypotheekgever verplichten een extra bedrag terug te betalen of een extra zekerheid te stellen als dat na inspectie en/of (her) taxatie volgens Obvion wenselijk is. De extra zekerheid kan ook bestaan in het omzetten van een hypotheekvorm.*
*(…)*
*4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Obvion mag de hypotheekgever NIET:*
*(…)*
*d. aan Obvion verpande of te verpanden rechten (doen) beëindigen.*

*(...)*
*6. Obvion heeft het recht om van de verpande rechten nakoming en/of betaling te vorderen, met of zonder een gerechtelijke procedure. Ook heeft Obvion het recht om regelingen te treffen met de schuldenaren tegen wie de verpande rechten kunnen worden uitgeoefend.*

*Artikel 25 Wijziging van de leningvoorwaarden*
*(...)*
*3. Wilt u uw leningvoorwaarden tussentijds wijzigen? Bijvoorbeeld de hypotheeksoort, de hypotheekvorm, rentepercentage of rentevaste periode? Hiervoor gelden de volgende regels:*
*(...)*
*e. Wijzigen kan alleen als voldaan is aan de criteria die Obvion op dat moment hanteert voor soortgelijke geldleningen.*
*(...)*
*j. Obvion is niet verplicht om te voldoen aan een verzoek tot wijziging van de lening-voorwaarden."*

2.3 De consument heeft de premies voor de aan de geldlening gekoppelde verzekering niet voldaan waarna de verzekeraar de polis eind 2020 premievrij heeft gemaakt. Vanaf dat moment wordt niet langer kapitaal opgebouwd in de verzekering. Obvion is als pand-houder hiervan op de hoogte gebracht.

2.4 In oktober 2021 heeft Obvion bij de consument aangegeven dat de consument niet langer voldoet aan de tussen haar en Obvion geldende voorwaarden nu de verzekering premievrij is gemaakt en er geen kapitaal meer wordt opgebouwd. Obvion heeft daarbij voorwaarden gesteld voor het voortzetten van de geldlening. De consument kan zich niet vinden in deze voorwaarden van Obvion. Na een nadere uitwisseling van standpunten zijn partijen niet tot een oplossing gekomen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.5 De waarde van de polis bedraagt eind 2021 € 21.569,14. Het totaal openstaande bedrag van de geldlening bedraagt ten tijde van deze procedure nagenoeg € 200.000,-.

*De klacht en vordering van de consument*

2.6 De consument heeft kort en zakelijk weergegeven het volgende aangevoerd.

2.7 De consument is gedupeerd door de overheid. Zo heeft zij ten onrechte geen werkeloosheidsuitkering ontvangen en is zij ook bijstand misgelopen. Door overheids-falen is zij in financiële moeilijkheden gekomen en heeft ze haar verplichtingen jegens Obvion en de verzekeraar niet na kunnen komen. Er is geen begrip voor het feit dat zij gedupeerd is geraakt en Obvion weigert ten onrechte en in strijd met de op Obvion rustende zorgplicht een haar conveniërende regeling aan te bieden.

2.8 Daarbij komt dat sprake is van forse overwaarde op de woning zodat Obvion zonder goede gronden haar verzoek voor het omzetten van de geldlening naar volledig aflossingsvrij heeft afgewezen (andere banken financieren tot 50% van de waarde van de woning aflossingsvrij en daar voldoet ze aan). Obvion heeft ook zonder goede gronden haar verzoek geweigerd om de verpande polis vrij te geven. Zij heeft het daarin opgebouwde kapitaal hard nodig voor andere doeleinden. Bovendien is de aan de geldlening gekoppelde verzekering een woekerpolis; is sprake van verboden koppel-verkoop en is de verzekeringsovereenkomst op enig moment zonder akkoord van de consument overgenomen door een andere partij.

2.9 De consument vordert het vrijgeven van de polis door Obvion en dat Obvion de geldlening omzet naar een volledig aflossingsvrije geldlening, dan wel dat de boeterente bij oversluiten van de geldlening wordt kwijtgescholden en dat de hogere rentekosten worden vergoed. Ook vordert zij een immateriële schadevergoeding.

*Het verweer van Obvion*

2.10 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort en zakelijk weergegeven heeft Obvion daartoe het volgende aangevoerd.

2.11 De betalingsproblematiek begon in 2010. De medewerkers van de afdeling Bijzonder Beheer hebben al jarenlang contact met de consument hierover. Het premievrij geraken van de aan de geldlening gekoppelde polis is in strijd met de tussen partijen geldende geldleningsvoorwaarden en levert een grond voor opzegging op. De afspraken ten aanzien van het zekerheidsrecht dat Obvion heeft bedongen worden immers door de consument niet nageleefd. Obvion heeft daarom het recht om extra zekerheid te vragen van de consument of een regelingen met de consument te treffen die Obvion convenieert.

2.12 Obvion verlangt van de consument dat zij instemt met ofwel het aanwenden van het in de polis opgebouwde kapitaal ter aflossing op de geldlening waarna de geldlening kan worden omgezet naar volledig aflossingsvrij, ofwel dat de geldlening wordt omgezet naar een annuïtaire geldlening indien Obvion de polis zou vrijgeven. Volgens de berekeningen van Obvion is het voor de consument het meest voordelig om het opgebouwde kapitaal in de polis aan te wenden ter aflossing waarna de geldlening wordt omgezet naar volledig aflossingsvrij. Dat levert haar een rentevoordeel op van € 50,- per maand.

2.13 Obvion heeft met de consument een geldleningsovereenkomst op grond waarvan de rechten uit de verzekeringsovereenkomst aan Obvion zijn verpand. De discussie over de kenmerken van de verzekering dan wel de contractovername door een andere verzekeraar is een aangelegenheid tussen de consument en haar verzekeraar.

Het vermeende gedupeerd zijn door de overheid dan wel andere partijen komt niet voor rekening van Obvion. Bovendien missen de stellingen van de consument elke onderbouwing.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en daarop gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de kern van de klacht en de vraag beantwoorden of Obvion gehouden kan worden de door de consument gewenste oplossing aan te bieden en een schadevergoeding te betalen. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

*Het oordeel van de commissie*

3.2 Uit de voorwaarden en de geldleningsovereenkomst die partijen zijn overeengekomen volgt dat Obvion pandhouder is van de aan de geldlening gekoppelde verzekering. Deze verzekering is afgesloten bij een andere aanbieder. De consument kan daarom niet bij Obvion klagen over de kenmerken van de verzekering dan wel de contractovername die in het verleden heeft plaatsgevonden van de verzekering. Obvion is immers niet de juiste contractspartij. De commissie vervolgt dat de omstandigheid dat Obvion de consument in 2004 een geldlening heeft aangeboden met als voorwaarde dat er een verzekering aan moest worden gekoppeld, niet kwalificeert als verboden koppel-verkoop. Voorgaande klachtonderdelen van de consument worden dan ook afgewezen.

3.3 De consument heeft verder aangevoerd dat Obvion op onjuiste gronden dan wel in strijd met de op Obvion rustende zorgplicht haar verzoeken tot omzetting van de geldlening en het vrijgeven van de polis heeft geweigerd. Obvion dient rekening te houden met de omstandigheid dat de consument gedupeerd is door de overheid en met het feit dat sprake is van overwaarde op de woning, welke dient als onderpand voor de lening. Obvion heeft aangegeven bereid te zijn de geldlening om te zetten naar een volledig aflossingsvrije lening, maar alléén op voorwaarde dat eerst het opgebouwde kapitaal in de verzekering wordt afgelost op de geldlening.

3.4 Obvion heeft op grond van de overeenkomst de bevoegdheid om voorwaarden te stellen aan de voortzetting van de geldlening. De uitoefening van die bevoegdheid kan worden beperkt als het in strijd zou zijn met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is.[1]

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 in verbinding met artikel 6:2 lid 2 van het BW.

De commissie past bij de beoordeling hiervan de nodige terughoudendheid toe[2] en volgt Obvion in haar betoog. De persoonlijke omstandigheden van de consument geeft de commissie geen aanleiding te veronderstellen dat Obvion een onredelijke voorwaarde heeft gesteld dan wel op onjuiste gronden tot haar verzoek is gekomen. De commissie acht de voorwaarde die Obvion stelt aan het omzetten van de geldlening alleszins redelijk: er was immers sprake van achterstanden op de hypothecaire geldlening en er wordt niet langer kapitaal opgebouwd in de aan de geldlening gekoppelde verzekering. Van Obvion kan niet worden gevergd dat zij het opgebouwde kapitaal in de verzekering vrijgeeft, om de enkele reden dat de consument deze middelen anders wilt aanwenden dan ter aflossing van de hypothecaire geldlening.

3.5 Tijdens de hoorzitting is getracht met partijen tot een oplossing te komen. Daarbij is nog door de consument toegelicht dat het oversluiten van de geldlening bij een andere aanbieder geen optie is omdat geen andere aanbieder de financiering zal verstrekken vanwege haar financiële situatie. Verder is vastgesteld dat het betalen van een (forse) boeterente niet langer aan de orde is in verband met de huidige hogere rentetarieven.

3.6 Er is naar het oordeel van de commissie ook geen grondslag voor een schadevergoeding aan de consument. Ten aanzien van de vordering voor immateriële schadevergoeding overweegt de commissie als volgt. Slechts in een limitatief aantal in de wet opgenomen situaties (genoemd in artikel 6:106 van het BW) is ruimte voor het toekennen van een immateriële schadevergoeding.[3] Het is de commissie niet gebleken dat in deze zaak sprake is van een in de wet genoemde grond voor immateriële schadevergoeding, zodat deze vordering ook niet voor toewijzing in aanmerking komt.

3.7 Hoewel de commissie begrip heeft voor het door de consument aangevoerde ongelukkige verloop van omstandigheden aan haar adres, dient de commissie een juridisch oordeel te geven over de houding van Obvion hierin. De argumenten van de consument zijn niet van zodanige aard dat haar vorderingen kunnen worden toegewezen. De commissie concludeert tot afwijzing van de klacht en de vorderingen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie Commissie van Beroep Kifid nrs. 2014-005 en 2014-007 en Geschillencommissie Kifid nr. 2018-400, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie HR 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376, te vinden op www.rechtspraak.nl.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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