Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0499
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de termijn die de bank heeft gehanteerd bij het versturen van het verzoek aan de verzekeraar om verpanding op te heffen van de beleggingsverzekering van de consument. De consument stelt dat een verwerkingstijd van 7 tot 10 werkdagen onvoldoende adequaat is gelet op de koersgevoeligheid van het product. Vaststaat dat de bank geen verwerkingstijd met de consument is overeengekomen. De bank had de consument moeten informeren over haar (maximale) verwerkingstermijnen, mede gelet op de koersgevoeligheid van de beleggings-verzekering. De bank had daarmee deze kwestie kunnen voorkomen. Niet is vast komen te staan wat de consument had gedaan als de bank hem wel had medegedeeld wat haar (maximale) verwerkingstijd zou zijn. Daarmee is de door de consument gestelde schade niet komen vast te staan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 9 april 2021 en hebben hieraan deelgenomen. Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie nog schriftelijk commentaar gegeven, waarna de bank daarop heeft gereageerd.

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

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. J. van der Groen en mr. F.H.E. Boerma naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 februari 2006 heeft de consument bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten, bestaande uit een aflossingsvrije hypotheek en een levenhypotheek. Aan de levenhypotheek was een beleggingsverzekering van Reaal Levensverzekeringen (hierna: de verzekeraar) gekoppeld die aan de bank was verpand.

2.2 Op 24 januari 2020 heeft de consument van de verzekeraar per brief een afkoopofferte ontvangen. In de brief staat onder meer dat de verzekeraar een schriftelijk akkoord van de bank nodig heeft om de beleggingsverzekering te beëindigen. Op 20 februari 2020 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank over de opheffing van de verpanding van de beleggingsverzekering. Op 26 februari 2020 heeft de verzekeraar aan de consument per e-mail de ontvangst bevestigd van de benodigde documenten voor de afkoop van de beleggingsverzekering met uitzondering van het schriftelijk akkoord van de bank voor de opheffing van de verpanding.

2.3 Op 27 februari 2020 heeft de consument de bank per e-mail geïnformeerd over de verkoop van zijn woning. Daarnaast heeft de consument de bank in de e-mail verzocht om de verpanding van zijn beleggingsverzekering op te heffen en het verzoek direct te versturen aan de verzekeraar. Diezelfde dag heeft de overdracht van de woning van de consument plaatsgevonden. Op 28 februari 2020 is de hypothecaire geldlening van de consument afgelost.

2.4 In haar brief, daterend van 11 maart 2020, heeft de bank de verzekeraar verzocht de verpanding van de beleggingsverzekering van de consument te laten vervallen. Op 13 maart 2020 heeft de bank het verzoek opnieuw per e-mail verstuurd aan de verzekeraar. Op 16 maart 2020 heeft de verzekeraar de brief van de bank van 11 maart 2020 ontvangen.

2.5 Op 22 maart 2020 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de beleggings-verzekering per 16 maart 2020 is beëindigd en dat de waarde van € 18.505,60 aan hem uitgekeerd wordt. Op 24 maart 2020 heeft de verzekeraar de consument per e-mail geïnformeerd dat de waarde van zijn beleggingen op 29 februari 2020 € 21.663,99 bedroeg.

2.6 Op 25 maart 2020 heeft de consument per e-mail en per brief een klacht ingediend bij de bank. Op 2 april 2020 heeft de bank de klacht van de consument per e-mail afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat de bank onvoldoende adequaat het verzoek tot opheffing van de verpanding van zijn beleggingsverzekering heeft verwerkt en doorgestuurd aan de verzekeraar. Doordat de bank niet tijdig het verzoek heeft doorgestuurd aan de verzekeraar is de waarde van de beleggingsverzekering van de consument aanzienlijk gedaald. De consument stelt dat een verwerkingstijd van meer dan tien (werk)dagen niet adequaat is te noemen, omdat de beleggingsverzekering een koersgevoelig product is. De consument stelt verder dat het onwaarschijnlijk is dat de brief van 11 maart 2020 van de bank er twee werkdagen over heeft gedaan om de verzekeraar te bereiken. Het is aannemelijker dat de brief van de bank niet eerder dan vrijdag 13 maart 2020 het postkantoor van de bank heeft verlaten. Daarbij heeft de consument vóór de overdracht van zijn woning de bank om informatie gevraagd over de verpanding. De bank heeft de consument op geen enkele manier gewezen op de (lange) termijn voor de afhandeling van zijn verzoek. Bovendien heeft de bank de consument telefonisch ervan verzekerd dat het akkoord tot opheffing van de verpanding 'daags' na de aflossing van de hypothecaire geldlening direct aan de verzekeraar verstuurd zou worden. Verdere tussenkomst van de consument zou niet noodzakelijk zijn. De consument stelt dat hij had kunnen besluiten om de druk op de bank op te voeren of de beleggingsverzekering aan te houden als hij had geweten van de verwerkingstermijn. De consument stelt bij zijn verzoek aan de bank om de verpanding van de beleggingsverzekering op te heffen rekening heeft gehouden met de koersgevoeligheid van het product. Zo heeft de consument geruime tijd vóór de overdracht van zijn woning de benodigde stukken bij de verzekeraar ingediend. Daarnaast heeft de consument vóór de overdracht contact opgenomen met de bank om daarmee een spoedige afhandeling van het afpandbericht te bewerkstelligen. De consument vordert van de bank het waardeverlies van de beleggings-verzekering tussen 1 maart 2020 en 16 maart 2020 ter hoogte van € 3.158,39 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 maart 2020.

Het verweer

2.8 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank het verzoek tot de opheffing van de verpanding van de beleggingsverzekering van de consument voldoende adequaat heeft verwerkt en zo nee, of de bank gehouden is de gevorderde schade te vergoeden.

Wat hebben partijen met elkaar afgesproken?

3.2 De commissie stelt vast dat de verhouding tussen partijen is te kwalificeren als overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. De consument heeft de bank de opdracht gegeven om aan de verzekeraar de opheffing van de verpanding van de beleggingsverzekering te verzoeken.

3.3 De vraag of de bank voldoende adequaat aan haar opdracht heeft voldaan, namelijk tijdig aan de verzekeraar het opheffen van de verpanding van de beleggingsverzekering doorgeven, is afhankelijk van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. Vast is komen te staan dat partijen in dit geval géén termijn met elkaar overeengekomen.

Welke termijn heeft de bank gehanteerd voor het verzoek van de consument?

3.4 De commissie stelt vast dat de aflossing van de hypothecaire geldlening van de consument op vrijdag 28 februari 2020 heeft plaatsgevonden. De verwerkingstermijn voor de bank is, anders dan de consument heeft gesteld, naar het oordeel van de commissie de daarop-volgende werkdag ingegaan. De verwerkingstermijn dient dus vanaf maandag 2 maart 2020 te worden bekeken.[1] Voor de verwerkingstermijn dient dus niet te worden meegenomen de dag dat de bank de aflossing heeft ontvangen of de direct daarop volgende weekenddagen, namelijk zaterdag 29 februari 2020 en zondag 1 maart 2020.

3.5 Verder heeft de commissie opgemerkt dat de consument eraan twijfelt of het 'afpandbericht' op 11 maart 2020 door de bank aan de verzekeraar is gestuurd. Voor zover ervan wordt uitgegaan dat dit bericht (pas) 13 maart 2020 aan de verzekeraar is gestuurd, heeft de verwerkingstijd door de bank dus van 2 maart 2020 tot en met 13 maart 2020 geduurd. Dit betreft tien werkdagen. De commissie beschouwt een verwerkingstijd van tien werkdagen weliswaar als lang, maar niet als onredelijk lang. Dit laat onverlet dat de bank de consument had moeten informeren over haar (maximale) verwerkingstermijnen, mede gelet op de koersgevoeligheid van de beleggingsverzekering. De bank had daarmee deze kwestie kunnen voorkomen. Dat de bank ter zitting heeft verwezen naar de verwerkingstijd van andere banken die vaak ook een verwerkingstermijn van tien werkdagen hanteren, is niet voldoende nu deze banken – zoals door de bank zelf is aangegeven op de zitting – deze termijn communiceren aan hun klanten bijvoorbeeld door deze op te nemen in hun algemene voorwaarden.

Heeft het niet communiceren over de (lange) verwerkingstijd geleid tot schade?

3.6 Hoewel de bank tekort is geschoten in het communiceren van de verwerkingstijd aan de consument, komt de door de consument gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking. Daarbij gaat de commissie uit van het volgende.

---

[1] Vergelijk Kifid GC 2015-257, overweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl

3.7 Om vast te stellen dat sprake is van schade door het handelen van de bank, dient sprake te zijn van 'causaal verband' tussen de verweten gedraging en de gestelde schade. De consument heeft ter zitting verklaard wat hij had gedaan als de bank hem wel geïnformeerd had over de verwerkingstermijn. Enerzijds heeft de consument gesteld dat hij had kunnen besluiten om zijn beleggingsverzekering aan te houden. Anderzijds heeft de consument ook verklaard dat hij druk had kunnen uitoefenen op de bank om de verwerking te versnellen. Dat de consument voor één van deze twee opties had kunnen kiezen, maakt dat het causaal verband tussen de gedraging van de bank en de door hem gevorderde schade niet voldoende is komen vast te staan.

Conclusie

3.8 De commissie komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat de bank niet gehouden is de gevorderde schade van de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 400

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.