Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0112

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M. Bruning en T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	4 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank niet kan worden verweten onzorgvuldig of nalatig te zijn geweest bij de afkoop van de levensverzekering en of bij de verrekening van de waarde daarvan bij het aflossen van de hypothecaire geldlening. De bank heeft geen toezegging gedaan over de waarde van de levensverzekering die de consument zou ontvangen of dat zij voor wat betreft de afkoop daarvan alles zou regelen. Uit de door de consument gegeven volmacht blijkt niet dat de bank ook het recht had om de beleentermijn af te kopen. De consument is door de verzekeraar geïnformeerd dat hij daarvoor nog een akkoordverklaring moest opsturen. De bank is niet aansprakelijk voor het feit dat de waarde (van de beleggingen) van de levensverzekering in de tussentijd is gedaald. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.J.G. Haarman verbonden aan Levers Ter Braak B.V..

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger en [naam 1], de zoon van de consument. Namens de bank was aanwezig: mr. [naam 2], jurist.

1.4 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 heeft, samen met zijn echtgenote, in 2002 een hypothecaire geldlening bij Stichting Pensioenfonds ABP (vertegenwoordigd door de bank) afgesloten van € 510.502,74. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bepalingen voor Geldleningen van 1 april 2001 en de Leningsvoorwaarden van 1 januari 2002 van toepassing.

2.2 In 2003 is de hypothecaire geldlening verhoogd naar € 625.000,-.

2.3 Per 1 april 2013 is een andere (nieuwe) levensverzekering afgesloten bij een verzekeraar (hierna: de verzekeraar), waarbij de waarde van de 'oude' levensverzekering is ingebracht. Deze gemengde levensverzekering is aan de hypothecaire geldlening gekoppeld en verpand aan de bank. De levensverzekering bestond uit een overlijdensrisicodekking en een recht op uitkering (bij leven) van de waarde van de beschikbare participaties (beleggingen) op de overeengekomen einddatum 1 februari 2027. Op deze levensverzekering waren de algemene voorwaarden (universal life) van de verzekeraar van toepassing.

2.4 Op 31 augustus 2021 heeft Levers ter Braak (hierna: de adviseur) namens de consument de bank verzocht om een aanpassing van de lening, waarbij de levensverzekering zou worden afgekocht. Daar heeft de bank op 2 september 2021 op gereageerd. Op 6 september 2021 heeft de adviseur een nieuw verzoek tot omzetting gedaan, waarop de bank op 9 september 2021 heeft gereageerd dat de lening dan omgezet moet worden naar annuïteit of lineaire aflossing. De bank heeft op 14 oktober 2021 een omzettingsofferte uitgebracht. De consument heeft daarvan afgezien.

2.5 De bank heeft op 12 september 2024 vernomen dat de consument zijn woning uit noodzaak moet verkopen. Hij heeft op dat moment al een huurhuis geaccepteerd per 1 oktober 2024. De consument heeft daarbij aangegeven dat hij de maandtermijn van september 2024 niet meer kon betalen. De bank heeft bijzonder beheer ingeschakeld.

2.6 Op 17 september 2024 heeft de bank de waarde van de levensverzekering opgevraagd bij de verzekeraar. Op 23 september 2024 heeft de bank de reactie ontvangen dat de waarde van de (beleggingen in de) levensverzekering op dat moment € 180.704,60 bedroeg.

2.7 Op basis van door de consument verstrekte gegevens heeft de bank geconcludeerd dat er geen betalingsregeling mogelijk was. Het onderpand, de woning, stond op dat moment ook al te koop. Bij bericht van 9 oktober 2024 heeft de bank de consument bevestigd dat hij uitstel van betaling krijgt voor de maanden september 2024 tot en met februari 2025, in afwachting van de verkoop van de woning. In de tussentijd ontving de consument wel betalingsherinneringen omdat deze volgens de bank niet konden worden uitgezet.

2.8 In december 2024 heeft de bank vernomen dat de woning voor € 600.000,- zou worden verkocht aan de zoon van de consument. Op 18 februari 2025 heeft de consument de bank gemeld dat de verkoop is gelukt, waarbij de bank een geldlening heeft verstrekt aan de zoon.

2.9 Op 19 februari 2025 heeft de bank een aflosverzoek ontvangen van de notaris voor overdracht van de woning op 5 maart 2025. Bij de aflossing diende de waarde van de levensverzekering te worden verrekend. De bank heeft bij brief van 19 februari 2025 de ontvangst van het aflosverzoek aan de consument bevestigt.

2.10 Op 20 februari 2025 heeft de bank van de adviseur van de consument het verzoek ontvangen om de opgebouwde waarde van de levensverzekering te verrekenen met de hypothecaire geldlening. Daarvoor heeft de adviseur een ingevuld formulier *'Volmacht afkopen opgebouwde waarde'* (hierna: de volmacht) en een waarde-overzicht van de levensverzekering meegezonden. Daarop stond een belegde waarde per 19 februari 2025 van € 191.713,57 op vermeld.

2.11 In de volmacht stond onder andere het volgende:
"Met behulp van dit formulier verzoekt u [de bank] om alvast mee te werken aan het verlenen van royement van uw hypotheek terwijl u de waarde van uw verzekeringspolis/rekening nog niet heeft ontvangen. U geeft [de bank] een onherroepelijke volmacht om namens u de (...), levensverzekering (spaarverzekering of overige levensverzekering) of beleggingsrekening te beëindigen, de waarde daarvan in ontvangst te nemen en deze te gebruiken om daarmee uw hypotheekschuld te voldoen."

2.12 Op 24 februari 2025 heeft de bank, als pandhouder, de waarde van de levensverzekering opgeëist bij de verzekeraar. Diezelfde dag heeft de bank een (aangetekende) brief gestuurd naar de consument waarin zij heeft uitgelegd wat het vervolg is. Deze brief is ook per e-mail verstuurd. Daarin was onder ander het volgende opgenomen:
"Leent u tijdelijk een bedrag van [de verzekeraar]
In sommige gevallen is het mogelijk om binnen een termijn van vier weken een bedrag van de verzekeraar te lenen. Kijk in uw polisvoorwaarden of dit mogelijk is.
In de polisvoorwaarden wordt dit 'belenen' genoemd.
Heeft u hier vragen over of wilt u dit regelen? Neem dan contact op met de verzekeringsmaatschappij. Houd er rekening mee dat wij de opgebouwde waarde van uw polis hierdoor pas na vier weken kunnen opvragen.
Waar moet u rekening mee houden?
Wij houden rekening met de actuele afkoopwaarde min 10% van de opgebouwde waarde. Dit om een eventuele daling van de polis te kunnen opvangen.
Bij de notaris schieten wij de afkoopwaarde voor. Dit geld vragen wij vanaf 2 weken voor passeren terug bij uw maatschappij. Ontvangen wij teveel geld van de maatschappij? Dan ontvangt u dat van ons terug."

2.13 Op 26 februari 2025 heeft de bank van de verzekeraar het bericht ontvangen dat de beleentermijn van de levensverzekering tot 26 maart 2025 loopt en dat zij (de verzekeraar) na deze datum het verzoek in behandeling zal nemen. De verzekeraar heeft op 26 februari 2025 ditzelfde bericht aan de consument gezonden en daaraan toegevoegd dat de consument kan afzien van de beleenperiode.

2.14 Op 26 februari 2025 heeft de bank de notarisinstructie voor aflossen, evenals een definitieve terugbetaalnota aan de consument verzonden. Op 27 februari 2025 heeft de bank deze brief ook naar de notaris gestuurd.

2.15 Op 28 februari 2025 is de hypothecaire geldlening afgelost. Daarbij heeft de bank volgens afspraak, een bedrag van € 172.542,21 voorgeschoten – dat is de opgegeven waarde min 10% - omdat zij de gelden uit de levensverzekering nog niet had ontvangen.

2.16 Op 4 maart 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar. Daarbij is uitgelegd wat hij moest doen om de levensverzekering per direct af te kunnen kopen. Vervolgens heeft de verzekeraar op 5 maart 2025 de consument een brief en e-mail met een formulier (akkoordverklaring) toegestuurd, wat hij moest opsturen om de levens-verzekering (direct) af te kunnen kopen.

2.17 De consument heeft vervolgens op 5 maart 2025 ook telefonisch contact opgenomen met de bank. Op 7 maart 2025 heeft de consument opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank. Ook zijn adviseur heeft die dag met de bank gebeld. Ook op 12 maart 2025 is nogmaals gebeld met de bank. De gesprekken gingen over de door de verzekeraar opgegeven (lagere) waarde van de levensverzekering en later ook over het formulier dat de consument daarvoor zou moeten tekenen.

2.18 Op 14 maart 2025 heeft de bank de afkoopwaarde van de levensverzekering van de verzekeraar ontvangen.

2.19 Er is een geschil ontstaan tussen de consument en de bank over de (uiteindelijke) afkoopwaarde van de levensverzekering en over de vraag of de bank de afkoop wel of niet tijdig heeft geregeld of had moeten regelen. Het geschil heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.20 De consument stelt dat de bank nalatig is geweest bij de afwikkeling van de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde, en aan de bank verpande, levensverzekering. Volgens de consument heeft de bank toegezegd dat de afkoop van de levensverzekering binnen 10 werkdagen geregeld zou zijn en dat hij zelf niets hoefde te doen. In werkelijkheid duurde het langer en moest er een afkoopofferte van de verzekeraar worden ondertekend. De bank was volgens de consument niet goed op de hoogte van de afkoopprocedure.

2.21 Op 5 maart 2025 heeft de consument ingelogd bij zijn 'mijn-omgeving' van de verzekeraar en tot zijn grote verbazing gezien dat de beleggingsrekening nog actief was en dat de waarde van de beleggingen was gedaald van € 191.713 naar € 189.052. Vervolgens heeft hij de bank gebeld en in dit telefoongesprek is volgens hem door de bank aangegeven dat hij verder niks hoeft te doen en dat de bank achter de verzekeraar zou aangaan zodat het geld zo spoedig mogelijk ontvangen zou worden. Op 7 maart 2025 heeft de consument opnieuw contact opgenomen met de bank en in dit telefoongesprek is herhaald dat de waarde binnen tien werkdagen vanaf ontvangst van de e-mail van 24 februari 2025 zou worden uitbetaald. Volgens de consument ontbrak het de medewerkers van de bank aan expertise over het afkoopproces. Als tijdig was gezegd dat hij ook een afkoopofferte van de verzekeraar moest tekenen dan had hij dat gelijk gedaan. Op basis van afkoopvolmacht dacht de consument ervan uit te kunnen gaan dat de bank alles zou regelen.

2.22 Om verdere daling te voorkomen heeft de consument uiteindelijk getekend voor de afkoopsom van € 182.725,-. In eerste instantie bedroeg de waarde van de beleggingen echter € 191.713,-. De consument is van mening dat de bank verwijtbaar heeft gehandeld door niet voortvarend genoeg het afkoopproces te begeleiden en vordert daarom van de bank een schadevergoeding van € 8.988,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 28 februari 2025.

Het verweer

2.23 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 onzorgvuldig dan wel onrechtmatig heeft gehandeld bij de afkoop van de levensverzekering en de verrekening van de waarde daarvan bij het aflossen van de hypothecaire geldlening van de consument bij de bank.

Wat hield de volmacht in?

3.2 De bank heeft op 20 februari 2025 de 'volmacht afkopen opgebouwde waarde' voor de levensverzekering van de consument ontvangen. Op 24 februari 2025 heeft de bank per brief en per e-mail de waarde van de levensverzekering opgeëist bij de verzekeraar. In de brief van 24 februari 2025 heeft de bank de verzekeraar verzocht de levensverzekering te beëindigen en de waarde daarvan aan de bank over te maken. De bank heeft daarmee conform de volmacht gehandeld, aangezien die de bank het recht gaf om de levens-verzekering namens de consument te beëindigen. Daarnaast gaf de volmacht het recht aan de bank om de waarde van de levensverzekering in ontvangst te nemen en deze te gebruiken om op de hypothecaire geldlening af te lossen (zie 2.11).

3.3 Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de volmacht echter niet dat de bank ook het recht had om af te zien van de beleentermijn. Ook zijn door de bank geen toezeggingen gedaan over de waarde van de levensverzekering waar de consument recht op zou hebben. Dit wordt hierna verder toegelicht.

Welke contactmomenten zijn er geweest?

3.4 Bij (aangetekende) brief van 24 februari 2025 - welke brief ook per e-mail is verstuurd - heeft de bank aan de consument bevestigd dat zij akkoord is dat de waarde van de levensverzekering wordt gebruikt voor het aflossen van (een deel van) de hypothecaire geldlening en heeft zij uitleg gegeven over het vervolg van het proces. Daarin is ook aangegeven dat er de mogelijkheid van 'belenen' kan zijn en dat hij voor vragen daarover zich tot de verzekeraar moet wenden. Ook is daarin aangegeven dat de bank rekening houdt met de actuele afkoopwaarde min 10% omdat nog sprake kan zijn van een eventuele daling van de waarde (de beleggingen) van de levensverzekering. De consument heeft op 4 maart 2025 telefonisch contact opgenomen met de verzekeraar. In vervolg daarop is op 5 maart 2025 door de verzekeraar een brief aan de consument gestuurd. Daarin is hij geïnformeerd over de afkoopwaarde per 4 maart 2025 van € 189.052,50 en over wat hij moest doen om de levensverzekering (direct) af te kopen; onder andere het opsturen van een 'akkoord-verklaring'.

3.5 De commissie begrijpt dat door de consument vervolgens ook met de bank telefonisch contact is opgenomen omdat hij ervan uitging dat hij recht zou hebben op de per 19 februari 2025 opgegeven waarde van de levensverzekering (€ 191.713,57), zoals dat op dat toen in zijn 'mijn-omgeving' van de verzekeraar stond vermeld en dat ook in de op 20 februari 2025 getekende volmacht was opgegeven, dan wel dat de volmacht ook inhield dat de bank de verzekeraar de opdracht tot verkoop van de beleggingen kon/moest geven.

3.6 De commissie is echter van oordeel dat uit de overgelegde stukken in het klachtdossier van de consument, waaronder de door de bank aangeleverde transcripties van de met de bank gevoerde telefoongesprekken, niet is gebleken of komen vast te staan dat de bank op enig moment een toezegging heeft gedaan dat de consument recht had op de per 19 februari 2025 opgegeven waarde van de levensverzekering of dat de bank de beleggingen daarvan kon laten verkopen. Uit de brief van 5 maart 2025 van de verzekeraar blijkt duidelijk wat de consument moest doen om de afkoopwaarde van de levensverzekering te verkrijgen, welke gelden aan de bank zouden worden overgemaakt.

3.7 Het is voorts niet gebleken dat dat de medewerkers van de bank waarmee de consument op 5 maart 2025 telefonisch heeft gesproken op de hoogte waren van de brief van 5 maart 2025 van de verzekeraar, te weten dat voor directe afkoop een akkoordverklaring moest worden opgestuurd, laat staan dat zij hebben aangegeven dat de consument daar niets mee hoefde te doen.

Kort gezegd, heeft de bank daarbij aangegeven dat bij een afkoopverzoek (op basis van de volmacht) en vervolgens bij de aflossing wordt uitgegaan van het op dat moment opgegeven bedrag en dat het afkoopproces normaliter binnen 10 tot 14 dagen wordt afgerond.

3.8 In de telefoongesprekken van 7 maart 2025 is de brief van de verzekeraar van 5 maart 2025 wel ter sprake gekomen. In het gesprek van 7 maart 2025 tussen de adviseur van de consument en de bank is onder andere gesproken over het feit dat bij de aflossing van de hypothecaire geldlening is gerekend met een waarde van de levensverzekering van afgerond € 191.000,- en dat de consument nu een brief van verzekeraar over het afkopen van de levensverzekering heeft ontvangen waarin wordt gesproken over een waarde van afgerond € 189.000,-. Daarbij is door de bank echter ook aangegeven dat de bank op de verwerking van de afkoop van de levensverzekering door de verzekeraar verder geen invloed heeft.

3.9 De commissie is hierbij van oordeel dat nergens uit blijkt dat door de bank een toezegging is gedaan of een bevestiging is gegeven dat de beleggingen van de levensverzekering op basis van de waarde per 19 februari 2025, 28 februari 2025 of enig ander moment, zouden worden verkocht. De bank heeft de beëindiging van de levensverzekering aangevraagd, waarna de consument is geïnformeerd over wat hij kon verwachten en wat hij moest doen.

3.10 De verzekeraar diende bij het beëindigingsverzoek rekening te houden met wat tussen de consument en de verzekeraar kennelijk is overeengekomen. Daaruit bleek kennelijk dat er sprake was van een beleentermijn en dat voor de (directe) afkoop van de levensverzekering – onder afstand van die beleentermijn – door de consument een akkoordverklaring moest worden opgestuurd. De bank heeft na ontvangst van de volmacht binnen een redelijke termijn de waarde van de levensverzekering bij de verzekeraar opgeëist, maar de bank had niet het recht om de beleentermijn – zelfstandig – te doorbreken. De volmacht hield niet in dat de bank tot die (directe) afkoop van de levensverzekering kon besluiten.

Wat is de conclusie?

3.11 De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet kan worden verweten onzorgvuldig of nalatig te zijn geweest bij de afkoop van de levensverzekering en of bij de verrekening van de waarde daarvan bij het aflossen van de hypothecaire geldlening. De bank heeft geen toezegging gedaan dat de consument recht zou hebben op per 19 februari 2025 opgegeven waarde van de levensverzekering of dat zij wat dat betreft “alles zou (kunnen) regelen”. De opbrengst van de levensverzekering was afhankelijk van het moment dat de verzekeraar de beleggingen daarvan heeft kunnen verkopen. Niet gebleken is dat de consument door toedoen van de bank onterecht een lagere uitkering heeft ontvangen. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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