

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-372
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 maart 2017
Ingediend door : Consumenten (ook separaat te noemen Consument 1 en Consument 2)
Tegen : Volksbank N.V., ook handelende onder de naam SNS, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18 juni 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 251.590,-. De Bank is volgens Consumenten toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen en heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden doordat zij Consumenten niet heeft gewezen op de in 2001 door Consumenten afgesloten hypotheeklastenverzekering nadat zij arbeidsongeschikt zijn geworden en voorts omdat de Bank in 2016 zonder toestemming van Consumenten een aflossingsvrij leningdeel heeft omgezet naar een leningdeel op basis van annuïteiten omdat ze de door Consument aangeboden vervangende zekerheidsstelling voor het aflossingsvrije leningdeel niet heeft geaccepteerd. De Commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank jegens Consumenten de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en daarom niet gehouden is deze vergoeding toe te kennen. Hoewel de Commissie begrip heeft voor het ongelukkige verloop van omstandigheden aan het adres van Consumenten, dient zij een juridisch oordeel te geven over de rol van de Bank hierin. Daarbij is van belang: de kwalificatie van de relatie tussen partijen; dat Consumenten redelijkerwijs geacht worden kennis te hebben gehad van de afgesloten hypotheeklastenverzekering onder meer omdat zij hiertoe stukken en verklaringen hebben ondertekend en de premies hebben voldaan. Bovendien zijn Consumenten ten tijde van het aangaan van de geldlening, de hypotheeklastenverzekering en de overlijdensrisicoverzekering bijgestaan door een onafhankelijke adviseur. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 23 en 24 maart 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2001 hebben Consumenten een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de Bank. Voor advisering en bemiddeling hebben zij gebruik gemaakt van de dienstverlening van een onafhankelijke adviseur. De geldlening bestaat uit twee aflossingsvrije leningdelen. De totale som van de geldlening is f 435.000,-. Ten behoeve van de aflossing van een van de leningdelen is een levensverzekering afgesloten. De Bank heeft het afsluiten van een levensverzekering bij Falcon Leven (hierna: de Falcon kapitaalverzekering) als voorwaarde opgenomen voor het aangaan van de geldlening. De Falcon kapitaalverzekering heeft een verzekerd kapitaal van f 200.000,-. Het betreft een kapitaalverzekering welke uitkeert bij het in leven zijn van Consumenten op 1 oktober 2031 (door kapitaalopbouw), dan wel bij eerder overlijden. De uitkering van de levensverzekering is verpand aan de Bank. In de hypotheekofferte staat het volgende:

(...)

Aflossing : Door middel van de aan ons te verpanden uitkering uit een door u bij Falcon Leven N.V. afgesloten levensverzekering, met een verzekerd kapitaal groot f 200.000,00.

(...)

Op het polisblad van de levensverzekering staat het volgende:

(...)

Falcon Leven N.V. Levensverzekeringsmaatschappij (...), verzekert op grond van een aanvraag van de verzekeringsnemer de hierna te vermelden uitkering(en) onder voorwaarde dat aan haar de vermelde premie is voldaan.

(...)

Premies

1) Prolongatiepremies

De premie bedraagt NLG 359,00 (EUR 162,91) per maand.

Deze premie is verschuldigd tot de einddatum premiebetaling of tot eerder overlijden van [Consument 1] of van [Consument 2]

2) Koopsom (c.q. aanvullende premie)

NLG 25.000,00 (EUR 11.344,51) verschuldigd op 01-10-2001.

(...)

2.2 Met tussenkomst van de onafhankelijke adviseur is ook een SNS Hypotheeklasten-verzekering (hierna: de HLV) afgesloten ten behoeve van Consumenten. In de door Consumenten voor akkoord ondertekende hypotheekofferte van 30 augustus 2001 staat het volgende:

(...)

Premie SNS

Hypotheeklasten-
verzekering

: f 92,40 per maand, achteraf te voldoen.

De premie voor de SNS Hypotheeklastenverzekering geldt voor de verzekerde(n), verzekerde(e) maandbedrag(en) en verzekerde risico('s), zoals vermeld op de polis(sen).

(...)

Bijlagen.

(...)

-twee door u in te vullen en ondertekenen polissen SNS Hypotheeklastenverzekering;

-de polisvoorwaarden SNS Hypotheeklastenverzekering SNSHLV0499

(...)

U verklaart d.m.v. ondertekening van deze offerte een exemplaar van bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen en met de inhoud daarvan akkoord te gaan.

Informatie.

Uiteraard is uw hypotheekadviseur bereid onze offerte nader toe te lichten. Voor aanvullende informatie over de offerte of de af te sluiten verzekeringen kunt u contact opnemen met uw hypotheekadviseur.

(...)

2.3 Op 29 augustus 2001 heeft de Bank de polisbladen van de HLV aan Consumenten toegestuurd. Op de polisbladen staat dat het verzekerde risico is: arbeidsongeschiktheid na het eerste ziektejaar, en dat het verzekerde maandbedrag f 1.400,- per verzekerde is. De premie bedraagt f 46,20,- per verzekerde per maand. Elk polisblad bevat een door verzekerde in te vullen verklaring en dient voor akkoord te worden getekend. In de slotbepaling van de polisbladen staat voorts opgenomen dat ondergetekende verklaart van de van toepassing zijnde polisvoorwaarden kennis te hebben genomen. Consumenten hebben ieder voor zich de verklaring ingevuld en voor akkoord getekend.

2.4 In de algemene voorwaarden van de HLV staat (onder meer) dat in geval van arbeidsongeschiktheid van de verzekerde, deze na het eerste ziektejaar verzekerd is als deze voor tenminste 45% arbeidsongeschikt is verklaard. De verzekerde is in geval van arbeidsongeschiktheid verplicht zo spoedig mogelijk doch in ieder geval binnen drie weken na de eerste dag van arbeidsongeschiktheid schriftelijk mededeling daarvan te doen aan de administrateur.

De maximale uitkeringsduur is 100 maanden en de verzekeraar van de HLV is London General Insurance Company Ltd., (hierna: de Verzekeraar).

- 2.5 In 2002 zijn Consumenten ziek geworden. In 2002 heeft [Consument 2] een Ziektewet-uitkering ontvangen en vanaf oktober 2003 ontvangt zij een arbeidsongeschiktheidsuitkering (hierna: WAO-uitkering). Zij is 80 tot 100% arbeidsongeschikt verklaard. [Consument 1] heeft vanaf april 2002 een Ziektewetuitkering ontvangen en vanaf oktober 2003 een WAO-uitkering. Hij is 25 tot 35% arbeidsongeschikt verklaard.
- 2.6 Vanaf 2003 ervaren Consumenten financiële moeilijkheden en ontstaan er betalingsachterstanden bij het voldoen van de maandelijkse lasten. De premies voor de HLV worden wel tijdig voldaan.
- 2.7 Op 28 juli 2004 hebben Consumenten een kredietovereenkomst gesloten met de Bank voor een consumptief krediet ten bedrage van € 26.500,-. Uit de Checklist bij de kredietovereenkomst blijkt dat de inkomensgegevens en de kredietwaardigheid van Consumenten zijn gecontroleerd.
- 2.8 Op 28 oktober 2004 heeft de Bank Consumenten een brief gestuurd waarin staat dat de voorwaarden van de afgesloten HLV gaan wijzigen. In de brief staat onder meer toegelicht dat deze verzekering voorziet in een financiële opvang van de hypotheeklasten in het geval de verzekerde wordt geconfronteerd met arbeidsongeschiktheid. Voorts worden in de brief de belangrijkste wijzigingen die doorgevoerd gaan worden genoemd.
- 2.9 Op 21 september 2005 heeft de Bank, nadat ze een melding kregen van Falcon Leven, Consumenten een brief gestuurd waarin staat dat de premie voor de aan de Bank verpande Falcon kapitaalverzekering sinds april 2005 niet meer wordt voldaan waardoor de verzekering geen zekerheid meer biedt voor het aflossen van de geldlening. De Bank verzoekt Consumenten de achterstallige premie binnen 5 dagen te voldoen of zorg te dragen voor een nieuwe zekerheidsstelling. De Bank geeft daarbij aan dat het voortzetten van de hypotheek (bedoeld is: geldlening) niet mogelijk is als deze zekerheid niet geboden kan worden.
- 2.10 Vanaf 12 april 2007 worden door de Bank brieven gestuurd naar Consumenten betreffende betalingsachterstanden. In juli 2014 hebben partijen gesproken over de financiële problemen van Consumenten.
- 2.11 In februari 2015 hebben Consumenten, nadat ze door hun boekhouder waren gewezen op de gedaalde rentetarieven, telefonisch contact opgenomen met de Bank om te spreken over het openbreken van het rentecontract. In juni 2015 hebben Consumenten een hypotheekgesprek gehad met de Bank.

De Bank heeft Consumenten daarbij geadviseerd de HLV te beëindigen om kosten te besparen. Consumenten hebben de polis en de voorwaarden van de HLV opgevraagd bij de Bank en de Bank aansprakelijk gesteld.

Consumenten hebben hierbij gesteld dat de Bank hen tijdig had moeten wijzen op deze verzekering en zij hebben de Bank verzocht tot schadevergoeding over te gaan. De Bank heeft het verzoek afgewezen.

- 2.12 In augustus 2015 hebben Consumenten met behulp van een andere onafhankelijke adviseur een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Generali verzekeringsgroep (hierna: de Generali overlijdensrisicoverzekering). De Generali overlijdensrisicoverzekering verzekert het overlijdensrisico van Consumenten. Het verzekerde kapitaal bedraagt € 75.000,- per verzekerde. De maandelijkse premie voor deze verzekering bedraagt € 161,20.
- 2.13 Consumenten hebben de Bank deze nieuwe polis toegestuurd om als zekerheid te dienen voor de aflossing van de geldlening en daarmee ter vervanging van de Falcon kapitaalverzekering. De Bank heeft als reactie hierop een brief gestuurd op 23 november 2015 waarin staat dat de afgesloten overlijdensrisicoverzekering bij Generali verzekeringsgroep onvoldoende zekerheid biedt om tot aflossing van de geldlening te komen omdat deze verzekering geen opbouwkapitaal kent. De Bank geeft in de brief aan dat het betreffende leningdeel per 1 januari 2016 wordt omgezet naar een andere hypotheekvorm tenzij Consumenten alsnog een verzekeringsproduct aan de Bank verpanden waarbij ook kapitaal wordt opgebouwd.
- 2.14 Op 1 januari 2016 heeft de Bank het aflossingsvrije leningdeel van Consumenten waar de Falcon kapitaalverzekering aan gekoppeld was omgezet naar een leningdeel op basis van annuïteiten.
- 2.15 Op 26 februari 2016 hebben Consumenten de Verzekeraar aangeschreven en met terugwerkende kracht vanaf 2002 aanspraak gemaakt op de HLV. De Verzekeraar heeft de aanvraag op 11 maart 2016 afgewezen op grond van verjaring. [Consument 1] is eind 2016 wederom ziek geworden en heeft begin 2017 opnieuw aanspraak gemaakt op de HLV. De Verzekeraar heeft deze aanvraag op 9 februari 2017 afgewezen omdat Consument volgens de Verzekeraar niet voldeed aan de voorwaarden.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen in totaal € 251.590,- van de Bank inclusief wettelijke rente.

Dit bedrag is een optelsom van de gemiste maandelijkse uitkeringen op grond van de HLV vanaf 2002 en de premiebetalingen voor de Falcon kapitaalverzekering vanaf april 2005.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consumenten en heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden. Hiertoe voeren Consumenten het volgende aan.

- Consumenten waren niet op de hoogte van de afgesloten HLV. Vanaf 2002 is sprake van arbeidsongeschiktheid bij Consumenten. In 2004 hebben Consumenten zich tot de Bank gewend voor een consumptief krediet, daarbij is de arbeidsongeschiktheid besproken. De Bank had Consumenten ten tijde van het afsluiten van het consumptief krediet moeten wijzen op hun rechten op grond van de HLV. Door dit niet te doen is de Bank toerekenbaar tekortgeschoten in haar dienstverlening. Te meer nu de Bank in 2015 heeft geadviseerd de HLV op te zeggen om zo lasten te besparen. Daarnaast zijn er nog een zestal contactmomenten geweest waarbij de Bank Consumenten had moeten wijzen op de HLV, te weten: bij het ontstaan van betalingsachterstanden ten aanzien van de maandtermijnen; bij het ontstaan van betalingsachterstanden ten aanzien van de premie van de Falcon kapitaalverzekering; bij het opzeggen van de Falcon kapitaalverzekering; bij het wijzigen van de hypotheekrente; in 2014 toen Consumenten bij de Bank hebben aangegeven betalingsproblemen te ondervinden en tijdens de contactmomenten in 2015 en 2016.
- Ten tweede heeft de Bank haar zorgplicht geschonden door, zonder toestemming van Consumenten, een aflossingsvrij leningdeel van de geldlening vanaf 1 januari 2016 om te zetten naar een leningdeel op basis van annuïteiten. Consumenten hebben een vervangende verzekering aangeboden voor de Falcon kapitaalverzekering en de Bank heeft deze vervangende verzekering niet mogen afwijzen nu zij Consumenten niet heeft geïnformeerd over de voorwaarde dat het een kapitaalopbouwend verzekeringsproduct moest zijn. Daarnaast biedt deze nieuw afgesloten verzekering de Bank meer zekerheid omdat deze op beide levens is afgesloten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- a. Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de Bank kan worden gehouden Consumenten in dezen een vergoeding toe te kennen van € 251.590,-. De Commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank jegens Consumenten de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en daarom niet gehouden is deze vergoeding toe te kennen.
- b. De Commissie stelt voorop dat in deze contractuele verhouding tussen partijen de reikwijdte van een op een financiële dienstverlener als de Bank rustende zorgplicht afhankelijk is van de omstandigheden van het geval waaronder ook de aard van de financiële dienst die de Bank aanbiedt. Consumenten hebben bij de Bank een geldlening en een HLV afgesloten. Daarbij hebben Consumenten gebruik gemaakt van de dienstverlening van een onafhankelijke adviseur. De Bank is daarbij slechts opgetreden als aanbieder en heeft Consumenten niet geadviseerd. De door de Bank jegens Consument in acht te nemen zorgvuldigheid reikt dan ook niet verder dan de zorgplicht die uit hoofde van het aanbieden van de producten op haar rust.
- c. Hoewel de Commissie begrip heeft voor het ongelukkige verloop van omstandigheden aan het adres van Consumenten, dient zij een juridisch oordeel te geven over de rol van de Bank hierin. Daarbij is van belang de kwalificatie van de relatie tussen partijen; dat Consumenten redelijkerwijs geacht worden kennis te hebben gehad van de afgesloten HLV onder meer omdat zij hiertoe stukken en verklaringen hebben ondertekend en de premies hebben voldaan. Bovendien zijn Consumenten ten tijde van het aangaan van de geldlening, de HLV en de Generali overlijdensrisicoverzekering bijgestaan door een onafhankelijke adviseur. Gezien het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de door Consumenten beweerdelijk geleden schade niet voor rekening van de Bank kan komen.
- d. De Commissie zal hierna als eerste het klachtonderdeel behandelen dat ziet op het niet wijzen op de HLV door de Bank, en vervolgens het klachtonderdeel dat ziet op het omzetten van het aflossingsvrije leningdeel waaraan de Falcon kapitaalverzekering was gekoppeld.

Niet wijzen op de HLV

- e. De Commissie stelt vast dat Consumenten ten tijde van het afsluiten van de geldlening en de HLV gebruik maakten van de dienstverlening van een onafhankelijke adviseur. De HLV staat vermeld op de door Consumenten ondertekende hypotheekofferte van 2001.

Consumenten hebben in 2001 het polisblad van de HLV ontvangen en voor akkoord getekend en gedurende de looptijd de premie voldaan.

- f. Voorgaande brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat Consumenten de dag waarop zij arbeidsongeschikt zijn geraakt, bekend konden zijn met het bestaan van de verzekering nu een eenvoudig uit te voeren onderzoek, te weten het raadplegen van hun administratie (met behulp van de onafhankelijke adviseur), Consumenten duidelijkheid zou verschaffen op dit punt. Vervolgens heeft de Bank Consumenten in 2004 een brief gestuurd waarin staat dat de voorwaarden van de HLV wijzigen. In deze brief staat dat Consumenten een verzekering hebben afgesloten welke voorziet in financiële opvang van de hypotheeklasten in het geval Consumenten geconfronteerd worden met arbeidsongeschiktheid. Daarmee was dit ook een moment waarop Consumenten bekend konden zijn met het bestaan van de verzekering.
- g. De reikwijdte van een op een financiële dienstverlener als de Bank rustende informatieplicht is afhankelijk van de financiële dienst die de Bank aanbiedt. Niet is komen vast te staan dat de Bank ten tijde van het aangaan van de hypothecaire geldlening een andere rol heeft gehad dan die van geldverstrekker en ten aanzien van de HLV een andere rol heeft gehad dan die van een zogenoemde tussenpartij. De verzekeraar is London General Insurance Company Ltd. In deze hoedanigheid heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval voldoende informatie verstrekt. In de hypotheekofferte staat de maandpremie van de HLV vermeld; op het polisblad staat onder meer het verzekerde bedrag vermeld; de polisvoorwaarden zijn verstrekt en in 2004 heeft de Bank Consumenten bericht over het wijzigen van de voorwaarden.
- h. De Bank heeft aannemelijk gemaakt dat ten tijde van het aangaan van het consumptief krediet Consumenten op het aanvraagformulier hebben verklaard in goede gezondheid te zijn. De achterstanden op de maandlasten gaven de Bank geen verontrustend beeld omdat de achterstand per jaar ongeveer € 100,- bedroeg. Er was voor de Bank geen aanleiding om dieper op de gezondheidsvragen of arbeidssituatie van Consumenten in te gaan.
- i. De Commissie concludeert op grond van het bovenstaande dat de Bank ten aanzien van dit klachtonderdeel de op haar rustende zorgplicht niet heeft geschonden.

Omzetten van het leningdeel

- j. Consumenten verwijten de Bank dat zij de in augustus 2015 afgesloten Generali overlijdensrisicoverzekering heeft afgewezen als vervanging voor de Falcon kapitaalverzekering, en als gevolg daarvan de geldlening heeft omgezet. Consumenten vorderen dat de Bank de door hen gestelde schade vergoedt.

De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat bij het aangaan van de geldlening in 2001 is overeengekomen dat de Falcon kapitaalverzekering als zekerheid dient voor de aflossing van het aan de verzekering gekoppelde leningdeel. Deze verzekering omvat een overlijdensrisicodekking en een opbouwend kapitaal. Consumenten hebben niet aan hun betalingsverplichting voor de premie voldaan en hebben zonder overleg met de Bank met behulp van een tussenpersoon de Generali overlijdensrisicoverzekering afgesloten als vervangende zekerheidsstelling. Dit is een verzekering zonder opbouwkapitaal. De Bank geeft aan dat zij, voordat ze de geldlening heeft omgezet, met Consumenten heeft gecommuniceerd hierover echter dat Consumenten weigerden een verzekering af te sluiten met kapitaalopbouw. De vereiste zekerheid was volgens de Bank niet hersteld en daarom is de Bank overgegaan tot omzetting van de geldlening.

- k. De Commissie stelt vast dat Falcon Levensverzekeringen in 2005 aan de Bank heeft gemeld dat Consumenten niet voldoen aan de betalingsverplichting voor de premie en dat de verzekering premievrij wordt voortgezet. De Bank heeft Consumenten in 2005 verzocht om de achterstallige premie alsnog te betalen of zorg te dragen voor een nieuwe zekerheidsstelling. De Bank heeft Consumenten gewaarschuwd voor de gevolgen indien niet aan het verzoek wordt voldaan. Daarna heeft de Bank hiertoe geen actie ondernomen totdat zij in 2015 de polis van de Generali overlijdensrisicoverzekering ontving van Consumenten. Deze Generali overlijdensrisicoverzekering kent geen opbouwkapitaal. De Bank heeft Consumenten verzocht een verzekering met opbouwkapitaal, van € 90.756,- (de hoogte van het leningdeel waaraan de verzekering gekoppeld was), af te sluiten of voor dat bedrag op een andere manier zekerheid te stellen. Consumenten hebben niet aan het verzoek voldaan.
- l. Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel dient de geldleningsovereenkomst in 2001 als uitgangspunt te worden genomen. De geldlening met als voorwaarde de daaraan gekoppelde verzekering in de vorm van de Falcon kapitaalverzekering is na acceptatie door ondertekening van de offerte door Consumenten tot stand gekomen. De feiten en omstandigheden die zich daarna hebben voorgedaan maken dat niet anders.
- m. Het afsluiten van de Generali overlijdensrisicoverzekering in 2015 is tot stand gekomen na tussenkomst van een onafhankelijke adviseur en zonder advisering hiertoe of overleg hierover met de Bank. De Commissie volgt het argument van Consumenten, dat inhoudt dat de Bank hen niet voldoende heeft geïnformeerd en zij de Generali overlijdensrisicoverzekering zonder kapitaalopbouw dient te accepteren als vervangende zekerheidsstelling voor de aflossing van de geldlening, niet. Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank ten aanzien van dit klachtonderdeel de op haar rustende zorgplicht niet heeft geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.