

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-571
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C Baars, mr. W.H.G.A. Filott mpf en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 5 september 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening met de Bank afgesloten. Aan een leningdeel is een verzekering gekoppeld. De verzekering is tot uitkering gekomen. Consument heeft over de hoogte van die uitkering geklaagd. Consument is van mening dat de Bank een hoger bedrag moet uitkeren. Een stelling waarvoor de contractuele relatie geen steun biedt. De klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de na de zitting door partijen gewisselde correspondentie.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn toenmalige partner (verder te noemen: vrouw) hebben in 1996 met de Bank een hypothecaire geldlening (geldlening) voor NLG 425.000,- afgesloten.

- 2.2 Aan die geldlening was een gemengde verzekering gekoppeld. Het in die verzekering op te bouwen eindkapitaal en de looptijd van de verzekering stonden vast. De premie was variabel.
- 2.3 Met het eindkapitaal van de verzekering zou de geldlening te zijner tijd geheel kunnen worden afgelost. De hiervoor benodigde premies waren gesteld op NLG 103.768,-- en dienden in een premiedepot te worden gestort. Uit de offerte volgt verder dat voor een zogenaamde hoog/laag constructie is gekozen.
- 2.4 Consument en de vrouw hebben in 1997 zijn met de Bank een verhoging van de geldlening overeengekomen voor een bedrag van NLG 200.000,-, waarna de totale lening NLG 625.000,- bedroeg.
- 2.5 Uit de hierop betrekking hebbende offerte is op te maken dat de premie van de verzekering variabel is en het eindkapitaal en de looptijd vast zijn. Verder volgt uit die offerte dat de verzekering met een zelfde bedrag zou worden opgehoogd en de te betalen premies aan een premiedepot zouden worden onttrokken. In die offerte is over de premiedepotstorting vermeld: *“Per 31 oktober bedraagt het saldo op het premiedepot f 56.412,97. In totaal dient er een bedrag van f 108.660,= op het premiedepot te staan. Uit eigen middelen zal een bedrag van f 52.247,03 bijgestort moeten worden op de depotrekening XXX”* (toevoeging Commissie). Ook in deze offerte is voor een zogenaamde hoog/laag constructie gekozen.
- 2.6 In 2007 sluiten Consument en de vrouw voor de financiering van een aan te kopen woning met de Bank een nieuwe hypothecaire geldlening af, bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en het bestaande leningdeel groot € 255.251,-- met de daaraan gekoppelde verzekering.
- 2.7 In die offerte is vermeld dat de lening groot € 255.251,-- in beginsel wordt afgelost met de uitkering uit de gekoppelde verzekering.
- 2.8 Over de hoogte van die verzekeringsuitkering is in die offerte vermeld: *“(…) Op basis van het gehanteerd rendement van 8% bedraagt het (beoogd) eindkapitaal EUR 192.115,–(…)*.
- 2.9 In de offerte is onder het kopje “Overige bepalingen”, eerste bullet, nog vermeld dat de definitieve vaststelling van de premie(s) voorbehouden is aan de verzekeringsmaatschappij.
- 2.10 Naar aanleiding van deze offerte zou de bestaande verzekering worden vervangen. Hiertoe diende een mutatieformulier te worden ingevuld en voor akkoord te worden ondertekend. Uit het overgelegde mutatieformulier blijkt dat is gekozen voor een vaste looptijd van de verzekering en een vaste premie en een variabel eindkapitaal. Het beoogd eindkapitaal is op € 192.115,-- gesteld.

- 2.11 In dit formulier is onder het kopje “Inbreng bestaande verzekering” vermeld dat de bestaande verzekering op 1 december 1996 is ingegaan en het in te brengen saldo € 76.722,05 bedroeg. Over de looptijd van de verzekering is hierin verder vermeld dat die negen jaar en vijf maanden zal zijn en zal lopen tot 1 december 2016. De maandpremie is op een bedrag van € 229,16 gesteld. Dit maal is niet gekozen voor een hoog/laag constructie.
- 2.12 De verzekeringsmaatschappij heeft Consument over de ontwikkeling van de waarde van de verzekering door middel van jaaroverzichten en de daarop betrekking hebbende toelichtingen geïnformeerd. Zo wordt in deze overzichten de totaal betaalde jaarpremie vermeld, de betaalde premie voor de overlijdensrisicodekking voor Consument en de vrouw en de in rekening gebrachte kosten, de kosten voor de bemiddelaar of adviseur en het behaalde resultaat.
- 2.13 Uit het overgelegde jaaroverzicht over de periode 8 december 2008 tot 7 december 2009 is als voorbeeldkapitaal een bedrag van € 193.292,23 vermeld en een doelkapitaal van € 192.115,00.
- 2.14 Uit de overgelegde rekeningafschriften van het op naam van Consument en de vrouw gestelde premiedepot volgt dat op 7 februari 2012 voor de laatste maal aan spaarpremie € 196,03 is onttrokken. Die spaarpremie is bijgeboekt op een op naam van Consument gestelde bankrekening.
- 2.15 Uit de overgelegde rekeningafschriften van het premiedepot volgt dat op 28 juli 2015 een bedrag van € 7.723,44 naar een op naam van Consument gestelde bankrekening is overgeboekt.
- 2.16 Uit de overgelegde afschriften van een op naam van Consument gestelde rekening volgt dat voor de laatste keer in november 2016 een bedrag ad € 229,16 aan spaarpremie naar de verzekeraar is overgeboekt.
- 2.17 De verzekeringsuitkering bedroeg in december 2016 € 193.502,28.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem zal betalen een bedrag van € 90.755,- waarop in mindering moet worden gebracht het teruggestorte restantbedrag van het premiedepot.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 Consument stelt het in de tweede offerte genoemde bedrag (NLG 52.247,03) in het premiedepot te hebben bijgestort. Consument vindt het “redelijk onaannemelijk” klinken dat de Bank in 1997 de geldlening heeft verhoogd zonder daarbij de extra depotstorting te betrekken. Consument voegt hieraan toe dat de in die offerte genoemde hoge premies ook zijn afgeschreven. En verder merkt Consument op dat de vanaf 2001 onttrokken maandelijkse premiebedragen overeenstemmen met het in het mutatieformulier uit 2007 genoemde premiebedrag. Tot slot is door Consument in zijn na de zitting toegestuurde reactie aangevoerd dat het in 2001 geïnde premiebedrag lager had moeten zijn omdat vanwege de echtscheiding één leven in plaats van twee levens was verzekerd.
- 3.4 Dat zowel extra premie is gestort en ook de hoge premies zijn afgeschreven, leidt Consument af uit het feit dat de verzekering binnen de gestelde looptijd van 20 jaar de eindwaarde heeft bereikt en het resterende premiesaldo in 2015 aan hem is overgeboekt waarna het premiedepot is opgeheven. Consument is verder van mening dat de mededeling van de Bank dat uit de administratie van de verzekeraar zou zijn gebleken dat tot de expiratedatum (december 2016) van de verzekering premie is betaald, aantoonbaar onjuist is. Voor het laatst is op 1 februari 2012 premie betaald.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. In het hiernavolgende wordt dit oordeel nader toegelicht.
- 4.2 Uit de eerste offerte uit 1996 volgt dat de lening groot NLG 425.000,- na afloop van de looptijd door middel van een gegarandeerd eindkapitaal van de verzekering zou kunnen worden afgelost. Om dit te realiseren zou een bedrag ad NLG 103.768,- in een premiedepot worden gestort.
- 4.3 De maandelijkse onttrekkingen van het depot zijn niet rechtstreeks naar de verzekeraar overgeboekt. Die onttrekkingen zijn bijgeschreven op een op naam van Consument en de vrouw dan wel op naam van Consument gestelde rekening. Vervolgens zijn van de hiervoor bedoelde rekening(en) de premiebedragen naar de verzekeraar overgeboekt.

- 4.4 Ingevolge de tweede offerte zou de opgehoogde lening groot NLG 625.000,- na afloop van de looptijd met behulp van een premiedepot van NLG 108.660,- kunnen worden afgelost.
- 4.5 Kennelijk was op het moment dat de tweede offerte werd aangeboden het in de eerste offerte vermelde in het premiedepot te storten bedrag niet volledig gestort. Immers in de tweede offerte is gesteld (zie hetgeen onder rechtsoverweging 2.3 is vermeld) dat op het moment van offrenen een lager bedrag, namelijk NLG 56.412,97, in het depot was gestort. Hieruit leidt de Commissie af dat toen het hiervoor onder rechtsoverweging 4.2 genoemde bedrag van NLG 103.768,- nog niet in het depot was gestort.
- 4.6 Wat zich precies heeft voorgedaan rond de uitvoering van de tweede offerte in 1997 is thans, mede vanwege het tijdsverloop, niet meer te reconstrueren. Consument noch de Bank dan wel de verzekeraar bij welke partij de Bank navraag heeft gedaan, zijn hiertoe in staat. Een polis is niet overgelegd.
- 4.7 De Bank heeft toegelicht dat de verzekering na de offerte uit 1997 niet is aangepast. Een verklaring hiervoor kan de Bank niet geven. De Bank acht zich niet schadeplichtig omdat niet is vast te stellen dat het niet doorvoeren van de wijziging op een haar toe te rekenen fout berust. Bovendien heeft de Bank gesteld dat in 2007 een nieuwe hypothecaire geldlenings-overeenkomst is afgesloten. De hieruit voortvloeiende verplichtingen zijn nagekomen, zo heeft de Bank aangevoerd.
- 4.8 Consument heeft ter onderbouwing van vordering gesteld de tweede storting te hebben verzorgd. Een rekeningafschrift waaruit deze storting zou blijken is niet door Consument overgelegd. Consument heeft in dit kader onder meer gewezen op de verschillen in premiebedragen. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat de in de tweede offerte genoemde hoge premiebedragen (12 x NLG 4.713,-) niet zijn betaald. Consument heeft dit weersproken zonder daarvoor onderliggende stukken aan te dragen. De door Consument gesignaleerde verschillen kunnen met de door de Bank gegeven toelichting wel worden verklaard. Hierbij komt dat contractueel is vastgelegd dat de premie niet vast staat. Zie hiervoor hetgeen onder 2.5 is vermeld.
- 4.9 Over de hoogte van de premie heeft Consument in zijn reactie op de door de Bank na de zitting ingediende brief geopperd dat de premie in 2001 te hoog zou zijn geweest. Als reden hiervoor heeft Consument gegeven dat vanwege de echtscheiding niet meer twee levens, maar één leven was verzekerd. Deze stelling van Consument wordt gepasseerd. Los van het feit dat deze stelling niet is onderbouwd is deze ook te laat in de procedure ingebracht.
- 4.10 Los van het feit dat de achtergrond van de verschillende premiebedragen niet nader is te duiden, levert dit geen grond voor toewijzing van de vordering van Consument op.

De door Consument aangevoerde feiten en omstandigheden zien immers op de contractuele relatie die is beëindigd. In 2007 hebben partijen namelijk een nieuwe financieringsovereenkomst gesloten voor de financiering van een aan te kopen woning. De derde offerte die hieraan is voorafgegaan, is door Consument en de vrouw voor akkoord ondertekend. De vordering van Consument dient dan ook op basis van de in de derde offerte neergelegde afspraken te worden beoordeeld.

- 4.11 In die offerte zijn afspraken gemaakt over de verzekering waaronder de looptijd van de verzekering, de hoogte van de premie en de hoogte van het eindkapitaal. Om die afspraken uit te kunnen voeren is een daarvoor bestemd mutatieformulier opgesteld. Consument en de vrouw hebben dit formulier voor akkoord ondertekend.
- 4.12 In dit mutatieformulier is het variabele eindkapitaal op € 192.115,- is gesteld. Ook is in dit formulier vermeld dat de hoogte van het reeds opgebouwde kapitaal € 76.0722,05 bedraagt en dit kapitaal in de nieuwe verzekering wordt ingebracht. De vaste maandpremie ad € 229,16 is vermeld en ook dat deze tot 1 december 2016 is verschuldigd.
- 4.13 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering aangevoerd dat in 2012 voor het laatst premie is voldaan. Uit overgelegde rekeningafschriften is gebleken dat in 2012 voor het laatst een bedrag aan het premiedepot is onttrokken. Dat hieruit is af te leiden dat toen voor het laatst premie is betaald, is onjuist. De Bank heeft door middel van rekeningafschriften van de rekening van Consument aangetoond dat tot en met november 2016 de premie rechtstreeks van de rekening van Consument is afgeschreven.
- 4.14 Verder heeft Consument nog aangevoerd dat de eindwaarde van de verzekering binnen de looptijd van de verzekering van 20 jaar is bereikt. Dit is niet juist. Uit het door de Bank overgelegde waarde overzicht over 2015 volgt dit niet. Uit dit jaaroverzicht volgt namelijk dat het opgebouwde saldo tot 7 december 2015 € 176.597,85 bedroeg. De (variabele) eindwaarde van de verzekering lag (zie hiervoor hetgeen onder rechtsoverweging 2.8 is vermeld) op een hoger bedrag, te weten € 192.115,- . Uiteindelijk is op de einddatum van de verzekering een bedrag van 193.502,28 overgeboekt.
- 4.15 Tot slot heeft Consument zijn vordering gebaseerd op de voortijdige overboeking van het saldo van het premiedepot en de opheffing van dit depot. De Commissie stelt vast dat de reden om het premiedepot op te heffen zich niet meer laat achterhalen. Consument noch de Bank kunnen hierover duidelijkheid verschaffen. Wel staat vast dat het resterende saldo op een op naam van Consument gestelde rekening is overgemaakt. Hierbij is verder van belang dat, zoals hiervoor al is overwogen, vaststaat dat de verschuldigde premie tot en met november 2016 is voldaan. Dit alles leidt ertoe dat ook op deze grond de vordering van Consument niet kan worden toegewezen.

4.16 De Commissie komt derhalve tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.