

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-016
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet te informeren dat het eindkapitaal van de Verzekering niet gegarandeerd was en de levenhypotheek hier niet volledig mee kon worden afgelost. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet zonder meer vanuit heeft mogen gaan dat het eindkapitaal van de Verzekering gegarandeerd € 68.068,- zou bedragen. De vordering van Consument wordt derhalve afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende reactie van Consument van 31 januari 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument;
- de aanvullende reacties van Consument van 6 mei 2018 en 10 juli 2018;
- de reactie van de Bank;
- de aanvullende reactie van de Bank van 25 juli 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft in 1987 een ‘hypotheek-aflossingsverzekering’ (hierna: ‘de Verzekering’) aangevraagd. Bij brief van 20 mei 1987 heeft de verzekeraar Consument bericht dat hij het risico van de Verzekering heeft aanvaard. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“De verzekering heeft een duur van 30 volle jaren vanaf de passeerdatum van de akte en geeft een dekking voor:

<i>f 90.000,-</i>	<i>Kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum, en</i>
<i>f 150.000,-</i>	<i>Kapitaal bij overlijden van de verzekerde vóór de einddatum”</i>

2.2. Op het polisblad van 1 juli 1987 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“Verzekerd is F 90.000,00 Ineens uit te keren op 9-06-2017, indien de
verzekerde dan in leven is.
 F 150.000,00 Ineens uit te keren bij overlijden van de
verzekerde, mits dit overlijden plaatsvindt voor 9-06-2017.”*

2.3. Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening van € 450.000,- bij de Bank afgesloten. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel, een levenhypotheek en een meegroeihypotheek. De Verzekering is aan de Bank verpand en gekoppeld aan de levenhypotheek.

2.4. In de hypotheekofferte van 31 juli 2003 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“ABN AMRO Levensverzekeringshypotheek

De ABN AMRO Levensverzekeringshypotheek is een traditionele levenhypotheekvorm met een polis van een levensverzekeringmaatschappij. U betaalt ons rente, maar lost niet af. In plaats van aflossing betaalt u aan een verzekeringsmaatschappij premie voor een levensverzekering. De levensverzekering wordt verpand aan de bank. Aan het einde van de looptijd of bij tussentijds overlijden van de verzekerde wordt de lening geheel of gedeeltelijk afgelost uit de kapitaaluitkering van die verzekering.

Illustratieve aflossingstabel

rioden	Aflossingen cumulatief	Rente	Restschuld	Aflossing	Totaal te betalen	Betalingen cumulatief
(...)						
13	0,00	13.906,88	450.000,00	0,00	13.906,88	180.789,38
14	0,00	13.906,88	450.000,00	0,00	13.906,88	194.696,25
15	68.068,00	13.906,88	381.932,00	68.068,00	81.974,88	276.671,13
16	68.068,00	11.694,67	381.932,00	0,00	11.694,67	288.365,79
17	68.068,00	11.694,67	381.932,00	0,00	11.694,67	300.060,46
18	68.068,00	11.694,67	381.932,00	0,00	11.694,67	311.755,12 ”

- 2.5. Vanwege een renteherziening op 1 oktober 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en een adviseur van de Bank. Van het gesprek is op 12 augustus 2013 een klantsamenvatting gemaakt en deze is aan Consument verstrekt.
- 2.6. De Bank heeft op 11 september 2013 een hypotheekofferte aan Consument uitgebracht. Ten aanzien van de levenhypotheek is in de hypotheekofferte – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Kenmerken

Wanneer betaalt u de lening terug?

In zijn geheel aan het einde van de looptijd.

Hoe betaalt u de lening terug?

Met de uitkering van uw levensverzekering.

Is er kans op een restschuld?

Ja.

(...)

Levensverzekering die bij dit leningdeel hoort

Aanbieder

REAAL Levensverzekeringen

(...)

Gewenst eindkapitaal

EUR 68.068,00”

- 2.7. Consument heeft op 13 september 2013 een bedrag van € 74.970,03 op het aflossingsvrije leningdeel afgelost.
- 2.8. Bij e-mail van 25 februari 2015 heeft een medewerker van de Bank Consument – voor zover relevant – het volgende medegedeeld:

“Ik heb navraag gedaan bij Reaal over uw levensverzekering [...]. [...] De polis bouwt een gegarandeerd doel kapitaal op van € 68.068,- waarmee u op 1-11-2018 dit lening deel kunt aflossen. Lening deel [nummer] hoeft wat dat betreft niet aangepast te worden.”

- 2.9. Op 26 november 2015 heeft de Bank opnieuw een hypotheekofferte aan Consument uitgebracht voor het omzetten van de meegroei hypotheek naar een annuïteiten hypotheek. Ten aanzien van de leven hypotheek en de Verzekering is hierin hetzelfde opgenomen als in de hypotheekofferte van 11 september 2013.
- 2.10. Op 9 juni 2017 is de Verzekering geëxpireerd waarna de verzekeraar een verzekerd bedrag van € 40.841,- en een aanvullend bedrag aan winstdeling van € 9.741,- aan Consument heeft uitgekeerd, in totaal een bedrag van € 50.582,-.
- 2.11. Bij brief van 3 augustus 2017 heeft Consument zich bij de Bank beklagd over het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag. De Bank heeft de klacht van Consument bij brief van 6 september 2017 afgewezen.
- 2.12. Consument heeft op 26 september 2017 het bedrag van € 50.582,- op de lening afgelost. De Bank heeft dit bij brief van 28 september 2017 bevestigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van € 17.486,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument verkeerde in de veronderstelling dat het eindkapitaal van de Verzekering gegarandeerd € 68.068,- zou bedragen en hiermee de leven hypotheek zou worden afgelost. De Bank heeft Consument in 2003 en 2013 geadviseerd over zijn hypothecaire geldlening. In 2015 heeft Consument bij de Bank opnieuw informatie en advies ingewonnen over de eventuele risico's die aan zijn hypothecaire geldlening verbonden waren. De Bank heeft in 2013 en bij e-mail van 25 februari 2015 aangegeven dat het een gegarandeerd eindkapitaal van € 68.068,- betrof en dat Consument de leven hypotheek niet moest wijzigen. De Bank had Consument dienen te informeren over het feit dat het eindkapitaal van de Verzekering niet gegarandeerd gelijk zou zijn aan de hoogte van de leven hypotheek. Nu de Bank dat heeft nagelaten heeft zij haar zorgplicht geschonden en draagt de Bank de medeverantwoordelijkheid voor de door Consument te lijden schade. Consument ziet zich nu aan het einde van de looptijd van de leven hypotheek geconfronteerd met een restschuld. Indien de Bank Consument correct zou hebben geïnformeerd, zou hij maatregelen hebben getroffen, dan wel andere keuzes hebben gemaakt teneinde een restschuld te voorkomen. Consument heeft in 2013 € 75.000,- afgelost op het aflossingsvrije leningdeel.

Wanneer Consument had geweten dat de Verzekering niet gegarandeerd € 68.068,- zou opleveren, had hij een deel van de € 75.000,- gehouden om hiermee een reserve op te bouwen. Nu komt het tekort van € 17.000,- ten laste van de oudedagsreserve.

- De Bank verschuilt zich achter het feit dat de verzekeraar de Bank in 2015 verkeerd heeft geïnformeerd. Van de Bank mocht worden verwacht dat zij zelf ook op de hoogte was van de Verzekering en de toepasselijke voorwaarden.
- Consument heeft de Bank in 2003 niet verzocht de Verzekering te koppelen aan de levenhypotheek. De Bank heeft Consument dit geadviseerd. Consument beseftte op dat moment niet dat dit de Verzekering uit 1987 betrof. Consument kon als leek de gevolgen hiervan niet overzien.

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

- 4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en overweegt als volgt.
- 4.2. Consument stelt dat hij in de veronderstelling verkeerde dat het eindkapitaal van de Verzekering gegarandeerd € 68.068,- zou bedragen en hiermee de levenhypotheek zou worden afgelost. De Commissie kan Consument hierin niet volgen. Consument heeft er niet zonder meer vanuit mogen gaan dat het eindkapitaal van de Verzekering gegarandeerd € 68.068,- zou bedragen. Consument heeft de Verzekering zonder tussenkomst van de Bank afgesloten. In de brief van 20 mei 1987 en op het polisblad van 1 juli 1987 is duidelijk aangegeven wat er zal worden uitgekeerd op de einddatum van de Verzekering bij in leven of overlijden. Van Consument mocht worden verwacht dat hij op de hoogte was van de voorwaarden die op de Verzekering van toepassing zijn. Verder blijkt uit de hypotheek-offertes van 2003, 2013 en 2015 dat de Bank Consument heeft medegedeeld dat geen sprake was van een gegarandeerd kapitaal en er kans was op een restschuld.
- 4.3. Het feit dat de Bank Consument bij e-mail van 25 februari 2015 onjuist heeft geïnformeerd over de Verzekering is slordig te noemen, maar maakt dit niet anders. Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen had Consument redelijkerwijs moeten begrijpen dat de Bank hem onjuiste informatie had verstrekt. Consument mocht er niet op vertrouwen dat het eindkapitaal van de Verzekering een bedrag van € 68.068,- garandeerde.

4.4. Resumerend is naar het oordeel van de Commissie geen sprake geweest van een zorgplichtschending van de zijde van de Bank. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.