

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-034  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. drs. R. Knopper, leden en  
mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 21 januari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De woning van Consument en haar ex-partner is verkocht en uit de verkoopopbrengst is de hypothecaire geldlening volledig afgelost. De hypothecaire geldlening bestond uit meerdere leningdelen, waaronder een spaardeel. Consument heeft herhaaldelijk bij de Bank gevraagd onder welke omstandigheden zij de helft van de aan het spaardeel gekoppelde spaarverzekering van ongeveer € 38.000,- kon ontvangen. Na enkele maanden heeft de Bank de in de spaarverzekering opgebouwde waarde in zijn geheel aan de ex-partner uitbetaald. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden door Consument gebrekkig te informeren. De zorgplicht van de Bank houdt immers mede in dat zij zo veel mogelijk rekening houdt met de belangen van Consument (artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden). In de communicatie van de Bank heeft zij onvoldoende rekening gehouden met de belangen van Consument, door niet op enig moment vóór de uitbetaling de situatie van en mogelijkheden voor Consument nader te bestuderen en hierover te communiceren.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop van 7 januari, 12 april en 18 april 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de door Consument tijdens de hoorzitting overgelegde documenten.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 29 mei 2000 heeft Consument met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een overeenkomst van hypothecaire geldlening gesloten met de Bank (hierna: de geldlening). De geldlening bestaat uit twee leningdelen: een leningdeel waaraan een spaarverzekering van verzekeringsmaatschappij Reaal gekoppeld is (hierna: de spaarhypotheek) en een leningdeel waaraan een levensverzekering gekoppeld is. De rente voor de spaarhypotheek is zowel voor dat leningdeel als voor de spaarverzekering 5%.
- 2.2 De aan de spaarhypotheek gekoppelde spaarverzekering (hierna: de spaarverzekering) is op 5 maart 1990 afgesloten op naam van de ex-partner. Volgens het polisblad van 8 februari 2017 is de ex-partner verzekerde, verzekeringnemer en eerste begunstigde. Consument is tweede begunstigde. Het polisblad vermeldt als productomschrijving van de spaarverzekering “ABN AMRO Spaarhypotheek”.
- 2.3 Vanaf 1 maart 2017 zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing op de verhouding tussen Consument en de Bank. De ABV zijn van toepassing op alle producten en diensten en de hele relatie tussen Consument en de Bank. In de ABV is opgenomen:

*“Artikel 2 – Zorgplicht*

*Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.*

*1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.”*

- 2.4 In de periode van 1 november 2009 tot 1 maart 2017 waren de Algemene Bankvoorwaarden 2009 van toepassing op de verhouding tussen Consument en de Bank.

In de Algemene Bankvoorwaarden 2009 is opgenomen:

*“Artikel 2 Zorgplicht bank en cliënt*

*1. De bank neemt bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht en houdt daarbij naar beste vermogen rekening met de belangen van de cliënt. Geen van de bepalingen van deze algemene bankvoorwaarden of van de door de bank gebruikte bijzondere voorwaarden kan aan dit beginsel afbreuk doen.”*

- 2.5 Op enig moment zijn Consument en de ex-partner gescheiden. In de beschikking van 16 april 2016 van de Rechtbank Rotterdam in de zaak van Consument tegen de ex-partner (hierna: de beschikking) is opgenomen:

**2.2.10. Na verkoop en overdracht van de echtelijke woning wordt de verkoopopbrengst, na aflossing van de hypothecaire schulden, gelijkelijk tussen partijen verdeeld, dan wel zal ieder van partijen de helft van de restschuld als eigen schuld dragen en betalen. De opbrengst van de aan de hypothecaire leningen verbonden polis van levensverzekering VVAA zal bij helfte tussen partijen worden verdeeld, dan wel in mindering worden gebracht op de restschuld.**

(...)

**3.7. bepaalt dat de hypothecaire geldleningen bij gelegenheid van de eigendomsoverdracht zullen worden afgelost uit de verkoopopbrengst van de echtelijke woning;**

**3.8. bepaalt dat de opbrengst van de aan de hypothecaire geldleningen verbonden polis van levensverzekering VVAA aan ieder van partijen voor de helft toekomt;**

**3.9. bepaalt dat de netto-verkoopopbrengst gelijkelijk tussen partijen dient te worden verdeeld, dan wel dat ieder van partijen de helft van de restschuld zal dragen en betalen;**

- 2.6 Op 31 januari 2017 is de echtelijke woning van Consument en de ex-partner (hierna: de echtelijke woning) verkocht. Uit de verkoopopbrengst is de gehele openstaande schuld voor de geldlening afgelost.

2.7 Op 5 mei 2017 heeft Consument een e-mail naar de Bank gestuurd, waarin is opgenomen:

Geachte mevrouw/heer,

Op 31 januari 2017 is de woning [REDACTED] die eigendom was van de heer [REDACTED] en mij verkocht. Van de opbrengst is de gehele hypothecaire lening bij uw bank onder nummer [REDACTED] groot circa € 277.000,- afgelost.

De heer [REDACTED] en ik waren op dat moment reeds gescheiden, wat bij u bekend was. De woning viel in onze gemeenschap van goederen.

Onderdeel van de hypothecaire lening vormde een spaarhypothek, waarvan het opbouw deel een waarde vertegenwoordigde van ongeveer € 38.000,-. Nu de gehele lening door de verkoop van de woning is afgelost komt de helft van genoemde opbouwwaarde aan mij toe.

Ik neem aan dat de gelden zich nog onder uw instelling bevinden. Ik verzoek u aan te geven onder welke voorwaarden u het mij toekomend deel aan mij kunt overmaken.

Gaame verneem ik binnen 14 dagen na heden uw reactie.

Hoogachtend,

2.8 Op 8 mei 2017 heeft de Bank per e-mail gereageerd op de e-mail van Consument van 5 mei 2017. In deze reactie is opgenomen:

Hartelijk dank voor uw bankmail, waarin u vraagt onder welke voorwaarden het aan u toekomende deel van de opgebouwde waarde van de spaarverzekering aan u kan worden uitgekeerd. U geeft aan dat bij de scheiding is bepaald dat de waarde gedeeld zou moeten worden.

De verzekering staat op naam van uw ex-partner. Om de verzekering tot uitkering te laten komen dient er door uw beiden een keuzeformulier ondertekend te worden. Indien u bij het insturen van het keuzeformulier een kopie van de echtscheidingsbeschikking, echtscheidingsconvenant en van beiden een kopie legitimatiebewijs meestuurt kan er op basis van de afspraken een uitbetaling worden gedaan.

U dient daarnaast op te geven op welk rekeningnummer het bedrag gestort kan worden. Daarvoor zal ook een kopie van de bankpas meegestuurd moeten worden.

2.9 Op 16 mei 2017 heeft Consument per e-mail gereageerd op de e-mail van de Bank van 8 mei 2017. In deze reactie is opgenomen:

Uit uw schrijven maak ik op dat de gelden nog bij uw bank aanwezig zijn. Graag ontvang ik een keuzeformulier van u, en zal dit met de benodigde documenten u dan toesturen.

2.10 Op 1 juni 2017 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de Bank, waarin is opgenomen:

Op 16 mei heeft dhr [REDACTED] (afd. informatielijn hypotheek) telefonisch contact opgenomen met mij, nav eerdere mail.

Er zou een formulier toegestuurd worden. Dit heb ik echter nog niet ontvangen.

Mijn adres is bij jullie bekend [REDACTED]

Graag ontvang ik dit zo spoedig mogelijk, indien inmiddels nog niet verstuurd.



2.11 Op 2 juni 2017 heeft de Bank in reactie op de e-mail van 1 juni 2017 van Consument in een e-mail verzonden:

Kunt u aangeven om welk formulier het gaat precies? Dan zullen wij daarna zorgdragen voor een snelle afhandeling van uw vraag.

2.12 In een e-mail van 9 juni 2017 van Consument aan de Bank is opgenomen:

In alle voorgaande mailberichten kunt u lezen waar het over gaat.  
Zowel mijn ex echtgenoot als ik dienen een formulier te tekenen, zodat de vrijgekomen spaarpolis, na het beëindigen van onze hypotheek, bij helfte wordt gedeeld en aan een ieder wordt uitgekeerd. Op 16 mei heb ik dhr. [REDACTED] aan de telefoon gehad, die de formulieren zou toesturen.

2.13 In een e-mail van 13 juni 2017 van Consument aan de Bank is opgenomen:

Ik zie dat mijn eerdere antwoord blijkbaar niet is verstuurd.  
Een erg late reactie van mijn kant nu dus.

Het is ongelooflijk vervelend hoe deze zaak (en een andere bij jullie bank) afgehandeld wordt. Reeds vele mails en telefoongesprekken al hierover. Hoe kan dit zo gaan otewel misgaan? Dhr. [REDACTED] heb ik gesproken en alles mondeling toegelicht. Zie mijn eerdere mails.

Op 31 jan. is ons huis verkocht en de hypotheek beëindigd. Ivm echtscheiding dient de spaarpolis verdeeld te worden.  
Er is een formulier gestuurd (al in januari) naar een postadres van mijn ex echtgenoot. Daar hij niet/nergens aan mee wil werken heb ik een eigen formulier van u nodig om te kunnen ondertekenen.

2.14 Op 14 juni 2017 heeft de Bank per e-mail gereageerd op de e-mail van 13 juni 2017 van Consument. Hierin is opgenomen:

Bedankt voor uw bankmail over de Spaarpolis. Ik begrijp dat het niet prettig is dat u het afkoopformulier nog niet heeft ontvangen en u niet verder kunt. Goed dat u contact legt.

Omdat ik uit uw bankmail begrijp dat u al enige tijd bezig bent om dit goed opgelost te krijgen, heb ik een klacht voor u ingediend. Een collega van de afdeling Klachten zal telefonisch contact opnemen met u en samen met u naar een oplossing kijken. Mijn collega stuurt hierna ook een ontvangstbevestiging naar u.

2.15 Consument heeft een klacht ingediend bij Reaal, de verzekeringsmaatschappij van de spaarverzekering. In een e-mail van 18 september 2017 van Reaal aan Consument is opgenomen dat de verzekeringsmaatschappij begin augustus 2017 de afkoopwaarde van de spaarverzekering heeft uitgekeerd aan de Bank. De verzekeringsmaatschappij deed dit naar aanleiding van een door de ex-partner ondertekend verzoek dat de Bank opstuurde.

De Bank heeft vervolgens het in de spaarverzekering opgebouwde bedrag van ongeveer € 38.000,- in zijn geheel aan de ex-partner uitbetaald.

2.16 Consument en de ex-partner hadden naast de spaarverzekering een verzekering opgebouwd bij VvAA (hierna: de VvAA verzekering). De in de VvAA verzekering opgebouwde waarde is in twee gelijke delen uitbetaald aan Consument en de ex-partner.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert de helft van de in de spaarverzekering opgebouwde waarde en daarnaast vergoeding voor de advocaatkosten die zij voorafgaand aan de procedure bij Kifid gemaakt heeft in verband met de uitbetaling van de spaarverzekering. Deze advocaatkosten zijn onderbouwd voor een bedrag van € 1.154,32. Over een bedrag van € 19.500,- vordert Consument de wettelijke rente vanaf 10 augustus 2017. Daarnaast vordert Consument dat de Bank de kosten voor rechtsbijstand (vertegenwoordiging tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid) vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit hoofde van de overeenkomst van geldlening, door ondanks de herhaaldelijke vragen van Consument, het in de spaarverzekering opgebouwde bedrag van ongeveer € 38.000,- in zijn geheel aan de ex-partner uit te keren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft in de e-mail van 5 mei 2017 bij de Bank gemeld dat zij recht heeft op de helft van de opgebouwde spaarverzekering en gevraagd onder welke voorwaarden de helft van de verzekering naar haar overgemaakt kan worden. De Bank heeft gewezen op het keuzeformulier en toegezegd dit formulier op te sturen, maar Consument heeft het keuzeformulier nooit ontvangen.
- Consument heeft al eerder dan op 5 mei 2017 herhaaldelijk telefonisch contact met de Bank gehad over de spaarverzekering. Aan de hand van deze telefoongesprekken is Consument gerustgesteld dat de spaarverzekering niet uitbetaald zou worden zolang het keuzeformulier niet door haar en de ex-partner ondertekend werd.
- Ook nadat Consument in juni 2017 een klacht ingediend heeft bij de Bank, is zij in de waan gelaten dat de spaarverzekering niet uitbetaald zou worden zolang er geen gezamenlijk ondertekend keuzeformulier aangeleverd zou zijn.
- De Bank heeft het in de spaarverzekering opgebouwde bedrag uitbetaald, maar had dit moeten aftrekken van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Dan had Consument de helft van de verzekering op die manier ontvangen.

- Dat Consument recht heeft op de helft van de spaarverzekering, blijkt uit de beschikking (zie alinea 2.5).
- De verzekeringsmaatschappij heeft de opgebouwde waarde van de spaarverzekering uitbetaald aan de Bank omdat de verzekeringsmaatschappij niet op de hoogte was van de echtscheidingssituatie en het verzoek van Consument om beide ex-partners in de uitbetaling te betrekken. De Bank was hier echter wel van op de hoogte.
- De waarde van de spaarverzekering maakte onderdeel uit van de gemeenschappelijke boedel van Consument en de ex-partner.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De spaarverzekering is uitbetaald aan de ex-partner omdat hij de verzekerde, de verzekeringsnemer en de eerste begunstigde van de spaarverzekering was. Consument is geen partij bij de spaarverzekering, zij is slechts als tweede begunstigde betrokken bij de spaarverzekering, voor het geval de ex-partner tijdens de looptijd van de spaarverzekering zou komen te overlijden.
- Gezien de positie van de ex-partner is aan hem gevraagd of hij de spaarverzekering wilde behouden of wilde afkopen. Het betrof een product uit 1990 met gunstige voorwaarden, die worden vrijgegeven als de verzekering wordt afgekocht. Daarom bestond de mogelijkheid dat de ex-partner de verzekering wilde behouden.
- De Bank staat buiten echtscheidingsituaties. Als de Bank tegemoet komt aan de wensen van de ene echtgenoot, voelt de andere echtgenoot zich benadeeld, en andersom.
- Omdat Consument geen partij is in de verzekeringsovereenkomst, is haar geen keuzeformulier toegestuurd. Ook als de Bank het keuzeformulier wel naar Consument gestuurd had, was de uitkomst niet anders geweest. Het keuzeformulier is immers alleen geldig indien dit door beide partners ondertekend is.
- De Bank betwist dat er vóór mei 2017 telefoongesprekken plaatsgevonden hebben tussen de Bank en Consument over de spaarverzekering. Deze telefoongesprekken heeft Consument pas ter zitting naar voren gebracht. Tijdens de zitting is de administratie van de Bank doorzocht, maar daarin zijn dergelijke telefoongesprekken niet teruggevonden.
- De beschikking ziet niet op de spaarverzekering, maar alleen op de verzekering bij VvAA.
- De spaarverzekering is in 1990 afgesloten en op een later moment ingebracht als zekerheid in de hypothecaire geldlening.
- In de e-mail van 8 mei 2017 aan Consument is toegelicht hoe zij tot gezamenlijke uitbetaling kon komen. Er is dan ook alle gelegenheid gegeven aan Consument om samen met de ex-partner een verzoek tot gezamenlijke uitbetaling te doen.

- Als Consument in telefoongesprekken als uitgangspunt genomen heeft dat zij recht heeft op de helft van de waarde van de spaarverzekering, zal ook vanuit dat uitgangspunt gereageerd zijn door de Bankmedewerkers.
- De Bank betwist dat de Beschikking vóór aanvang van de klachtenprocedure bij Kifid naar de Bank gestuurd is.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank de belangen van Consument voldoende in ogenschouw genomen heeft voorafgaand aan de uitbetaling van de in de spaarverzekering opgebouwde waarde.

##### *Juridisch kader*

4.2 Voor de beantwoording van deze vraag wordt voorop gesteld dat er een zorgplicht op de Bank rust. Zo hebben banken volgens vaste jurisprudentie in Nederlandse rechtspraak de plicht om consumenten te beschermen tegen de verstrekking van een onverantwoord hoog krediet (zie bijvoorbeeld het arrest van de Hoge Raad van 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107). De zorgplicht van banken speelt ook een rol bij de beëindiging van een kredietrelatie (zie bijvoorbeeld Hoge Raad 10 oktober 2014 ECLI:NL:HR:2014:2929).

4.3 De zorgplicht van de Bank is bovendien neergelegd in artikel 2 van de ABV, zoals vermeld in alinea 2.3 en 2.4. Artikel 2 van de ABV ziet op de gehele relatie met Consument, ongeacht om welk product of welke dienst het gaat en omvat mede de verplichting om zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van Consument.

##### *Communicatie over de spaarverzekering*

4.4 Consument heeft gesteld dat zij maandenlang aan het lijntje gehouden is door de Bank. Naar aanleiding van de contacten met de Bank was zij in de veronderstelling dat de waarde van de spaarverzekering niet uitbetaald zou worden zolang zij en de ex-partner niet beiden een keuzeformulier zouden hebben ondertekend. Consument heeft gesteld dat zij vanaf 3 januari 2017 meermaals telefonisch geïnformeerd heeft naar de uitbetaling van de spaarverzekering. Haar zou toen verteld zijn dat uitbetaling van de spaarverzekering alleen mogelijk zou zijn als Consument en de ex-partner het keuzeformulier beiden ondertekend zouden hebben.

4.5 Consument heeft deze telefoongesprekken niet eerder dan tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid naar voren gebracht. De Bank heeft ter zitting betwist dat de telefoongesprekken plaatsgevonden hebben omdat zij deze niet in haar administratie heeft aangetroffen.



Voor de Commissie zijn deze telefoongesprekken, althans de inhoud daarvan, dan ook niet komen vast te staan. Het verweer van de Bank ten aanzien van de uitgangspunten van deze telefoongesprekken kan daarom onbesproken blijven. Het staat echter wel vast dat Consument vanaf 5 mei 2017 vragen gesteld heeft aan de Bank over de uitbetaling van de in de spaarverzekering opgebouwde waarde (zie alinea 2.7 – 2.14). De Commissie houdt het er daarom voor dat Consument op 5 mei 2017 voor het eerst bij de Bank naar de uitbetaling van de spaarverzekering geïnformeerd heeft. Verder staat vast dat de Bank in augustus 2017 deze opgebouwde waarde in zijn geheel aan de ex-partner uitbetaald heeft.

#### *De belangen van Consument*

- 4.6 Na de verkoop van de echtelijke woning en de aflossing van de geldlening was het in het belang van Consument om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over de spaarverzekering. De Commissie is van oordeel dat de Bank Consument echter in de periode tussen 5 mei 2017 en augustus 2017 onvoldoende duidelijkheid verschaft heeft over de spaarverzekering en licht dit als volgt toe.
- 4.7 De Bank heeft gesteld dat zij in de e-mail van 8 mei 2017 duidelijkheid verleend heeft aan Consument, maar dit verweer gaat niet op. Deze e-mail van de Bank laat ruimte voor interpretatie, terwijl Consument haar omstandigheden en verzoek duidelijk verwoord heeft in de e-mail van 5 mei 2017. Zo vermeldt de e-mail van 8 mei 2017 niet duidelijk of één formulier door beide partners ondertekend moet worden, of dat beide partners een eigen formulier mogen ondertekenen. Ook is niet duidelijk dat Consument geen formulier zou krijgen, aangezien zij volgens de Bank geen partij is bij de spaarverzekering en de ex-partner zowel verzekerde, verzekeringnemer als eerste begunstigde was. De Bank heeft dat pas in de procedure bij Kifid naar voren gebracht. Consument heeft echter herhaaldelijk (op 16 mei, 1 juni en 13 juni 2017) vervolgvragen gesteld. Hieruit had de Bank moeten opmaken dat Consument nader geïnformeerd moest worden over de situatie. De beantwoording van de Bank (op 2 en 14 juni 2017) biedt echter eveneens geen duidelijkheid voor Consument. De Bank heeft bijvoorbeeld herhaaldelijk toegezegd dat het keuzeformulier naar Consument opgestuurd zou worden, maar dat is nooit opgestuurd. Consument is hiermee in de waan gelaten dat zij grip had op de uitbetaling van de waarde in de spaarverzekering.
- 4.8 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden door Consument gebrekkig te informeren. De zorgplicht van de Bank houdt immers mede in dat zij zo veel mogelijk rekening houdt met de belangen van Consument (artikel 2 ABV). In de communicatie van de Bank heeft zij onvoldoende rekening gehouden met de belangen van Consument door niet op enig moment vóór de uitbetaling de situatie van en mogelijkheden voor Consument nader te bestuderen en hierover te communiceren.

Als Consument volledig geïnformeerd was geweest, had zij maatregelen kunnen treffen om haar financiële positie te beschermen ten opzichte van de ex-partner, zoals het leggen van conservatoir beslag. Op basis van de communicatie van de Bank is zij echter in de waan gelaten dat dit niet nodig was.

- 4.9 De Bank heeft aangevoerd dat zij buiten echtscheidingsituaties staat en daarom alleen handelt op basis van een keuzeformulier dat door beide ex-partners is ondertekend. De tekortkoming bestaat echter niet uit het feit dat de waarde van de spaarverzekering aan de ex-partner uitbetaald is, maar reeds uit de onduidelijke dan wel onvolledige communicatie van de Bank. Het doet er daarom ook niet toe dat, ook als Consument het keuzeformulier wel ontvangen had, zij dit formulier zonder ondertekening van de ex-partner niet kon gebruiken. Consument is immers in de waan gelaten dat zij een formulier zou krijgen en daarmee de helft van de spaarverzekering zou kunnen bemachtigen.

#### *Causaal verband*

- 4.10 De Bank heeft aangevoerd dat Consument geen recht heeft op de helft van de in de spaarverzekering de opgebouwde waarde. Zo ziet de beschikking, zoals opgenomen onder 2.5, volgens de Bank alleen op de verzekering bij VvAA. Zelfs als er een keuzeformulier naar Consument verzonden was, had zij volgens de Bank derhalve geen aanspraak kunnen maken op de helft van de in de spaarverzekering opgebouwde waarde.
- 4.11 De Commissie vat dit op als een bestrijding van het causaal verband tussen het handelen van de Bank en de schade van Consument. De beschikking is weliswaar een document dat tussen partijen geldt, maar de Commissie leidt uit de beschikking af dat Consument een recht op de helft van de spaarverzekering heeft. Het is juist dat de beschikking niet expliciet vermeldt dat de spaarverzekering bij helfte verdeeld wordt, maar uit de beschikking volgt duidelijk dat de verkoopopbrengst van de echtelijke woning in gelijke delen tussen Consument en de ex-partner verdeeld wordt. Ook is in de beschikking vermeld dat de hypothecaire geldleningen zullen worden afgelost uit de verkoopopbrengst van de echtelijke woning. Gelet op onder meer de koppeling in de rentepercentages van de spaarhypotheek en de spaarverzekering en de productomschrijving van de spaarverzekering (“ABN AMRO Spaarhypotheek”), is de Commissie van oordeel dat de spaarverzekering wel degelijk aan de spaarhypotheek gekoppeld is. Daarom wordt uit de beschikking opgemaakt dat tevens de helft van de waarde in de spaarverzekering aan Consument toekomt. Het verweer ten aanzien van het causaal verband tussen de zorgplichtschending en de schade gaat daarom niet op.

## Conclusie

4.12 Op basis van het vorengaande stelt de Commissie vast dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden heeft en dat de schade die daar het gevolg van is, voor vergoeding in aanmerking komt. De schade van Consument wordt vastgesteld op € 20.154,32. Dit bedrag omvat ten eerste de helft van de in de spaarverzekering opgebouwde waarde: de helft van ongeveer € 38.000,- is € 19.000,-. Ten tweede omvat het de advocaatkosten voorafgaand aan de Kifid procedure: € 1.154,32. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, wordt de Bank veroordeeld in de kosten van rechtsbijstand conform het liquidatietarief van Kifid, te weten € 250,-.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 20.404,32 met over het bedrag van € 19.000,- rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 10 augustus 2017 tot aan de dag van algehele voldoening.

*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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*