

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-387  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 5 juni 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft gesteld dat een overlijdensrisicoverzekering had moeten worden afgesloten ten tijde van de hypotheekverstrekking en dat zij gewaarschuwd had moeten worden voor de gevolgen van het niet afsluiten van een dergelijke verzekering. De Commissie oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat de bereidheid bestond de premie voor een overlijdensrisicoverzekering te betalen. De vordering wordt derhalve afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer;
- de nadere reactie van Consument;
- de ter zitting overgelegde producties van de Bank;
- de ingekomen reactie van de Bank na de zitting.

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 27 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met haar partner heeft Consument in 1989 een hypothecaire geldlening bij Delta Lloyd afgesloten. Deze geldlening kende een hoofdsom van f 286.000,-. Aan de geldlening was een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner van Consument verbonden met een verzekerd bedrag van f 260.000,-.
- 2.2 De Bank heeft op 25 september 2000 na advies van een van haar medewerkers een voorstel uitgebracht aan haar partner en Consument ten behoeve van de financiering van een aan te kopen woning in [plaatsnaam].
- 2.3 De door de Bank aangeboden geldlening kende een totale hoofdsom van f 1.200.000,-. De geldlening was verdeeld in drie leningdelen. Twee aflossingsvrije leningen ter waarde van f 300.000,- en f 600.000,-. De derde lening van f 300.000,- maakte deel uit van een beleggingshypotheek.
- 2.4 Voor zover hier relevant heeft de Bank in het hypotheekvoorstel het volgende opgemerkt:

**“Overlijdensrisicoverzekering**

*In overleg met u kunnen wij hierover adviseren afhankelijk van uw situatie en persoonlijke wensen.*

[...]

**Voordelen ING Bank Combinatiehypotheek**

[...]

- Geen overlijdensrisicoverzekering verplicht;

[...]

*Indien u akkoord gaat met dit voorstel zal een en ander nader worden vastgelegd in een definitieve hypotheekofferte.*

*Dit voorstel vraagt om een deskundig advies. Graag willen wij dit voorstel met u en uw accountant in een persoonlijk gesprek toelichten.”*

- 2.5 Op 10 oktober 2000 is het aanvraagformulier voor de hypotheek ingevuld. De geldlening is aangeboden op alleen het inkomen van de partner van Consument, welke partner als zelfstandige werkzaam was.

Op dat door de Bank ingevulde formulier is het volgende opgenomen:

Risicoverzekering  Risicoverzekering bij ING Bank  
 Reeds in het bezit van een risicoverzekering (kopie polis bijvoegen)  
 Geen verzekering nodig, reden  
wij zijn bezig met een aanv.

2.6 Consument en haar partner hebben de offerte geaccepteerd en op 1 juni 2001 is de hypothecaire geldlening bij de notaris gepasseerd.

2.7 Op [datum] 2013 is partner van Consument overleden.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert de schade die voor haar is voortgevloeid uit het feit dat bij de hypothecaire geldlening geen overlijdensrisicoverzekering is afgesloten. Daarnaast vordert zij de buitengerechtelijke kosten conform tarief IX van de door de Commissie te hanteren staffel.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank ten tijde van het hypotheekadvies voor Consument geen overlijdensrisicoverzekering afgesloten en evenmin geïnformeerd of gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet afsluiten van een dergelijke verzekering. Was er correct geïnformeerd en gewaarschuwd dan had Consument die verzekering afgesloten. Had de Bank deze verplichtingen op zich genomen, dan had Consument een aanzienlijk deel van de hypothecaire geldlening kunnen aflossen uit de uitkering van de verzekering en was zij financieel gezien in een minder penibele situatie terechtgekomen door het overlijden van haar partner.

Dat een overlijdensrisicoverzekering geïndiceerd was in de omstandigheden waarin de geldlening door de Bank verstrekt werd, volgt reeds uit het feit dat Consument volledig afhankelijk was van het inkomen van haar partner. Haar partner was zelfstandig ondernemer en de hypothecaire geldlening werd volledig op zijn inkomen verstrekt. Samen met haar twee jonge kinderen was zij volledig van dat inkomen afhankelijk. Bovendien kende de in 1989 gesloten hypothecaire geldlening een overlijdensrisico-dekking. Het lag daarom voor de hand dat deze dekking ook in de nieuwe hypotheek tot stand zou worden gebracht.

Consument had er daarom ook vanuit mogen gaan dat een dergelijke verzekering zou worden afgesloten. In het kader van de zorgplicht die de Bank als hypotheekadviseur in acht diende te nemen, geldt daarnaast dat de omstandigheden van het geval aanleiding boden Consument te wijzen op en te waarschuwen voor de mogelijke gevolgen van het aangaan van de hypothecaire geldlening. Had de Bank haar zorgplicht in deze zin in acht genomen, dan was een overlijdensrisicoverzekering afgesloten met een verzekerd bedrag van tenminste € 260.000,-.

#### *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 De Commissie verstaat de klacht van Consument zo, dat deze op twee juridische gronden berust. Ten eerste heeft Consument gesteld dat zij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat een overlijdensrisicoverzekering voor haar zou worden afgesloten. Consument mocht er derhalve op vertrouwen dat deze verwachting tot een risico-uitkering zou leiden. Ten tweede heeft Consument gesteld dat, voor zover zij dit gerechtvaardigd vertrouwen niet mocht koesteren, geïnformeerd of gewaarschuwd had moeten worden voor de mogelijke gevolgen van het niet afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Was zij daarover correct geïnformeerd of gewaarschuwd, dan had zij deze verzekering alsnog afgesloten. Hierna zullen de twee grondslagen na elkaar worden behandeld.

#### *Gerechtvaardigd vertrouwen*

4.2 De Commissie dient in dat kader de vraag te beantwoorden of Consument erop mocht vertrouwen dat er een overlijdensrisicoverzekering zou worden afgesloten op het leven van haar partner. Voor het antwoord op die vraag is van belang hetgeen is bepaald in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW):

*“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”*

4.3 Noodzakelijke voorwaarde om dergelijk gerechtvaardigd vertrouwen in dit geval aan te nemen, is dus dat er sprake is van een verklaring of gedraging van de Bank waaruit Consument mocht concluderen dat er een overlijdensrisicoverzekering was afgesloten.

Consument heeft in dat verband gesteld dat een soortgelijke verzekering op de oude geldlening van toepassing was. Daarnaast heeft zij gesteld dat, zoals blijkt uit hetgeen in overweging 2.5 geciteerd werd, op het aanvraagformulier is ingevuld dat een risico-verzekering bij de Bank zou worden afgesloten.

- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Consument daaraan niet het gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontnemen dat een overlijdensrisicoverzekering tot stand zou worden gebracht. Uit het in overweging 2.4 geciteerde voorstel van de Bank blijkt duidelijk dat een overlijdensrisicoverzekering niet verplicht werd gesteld. Reeds om die reden had het Consument duidelijk kunnen, en dus moeten, zijn dat een verzekering, die eerder met een andere geldverstrekker was overeengekomen, niet standaard ook zou worden afgesloten ten aanzien van de nieuwe hypothecaire geldlening. Uit de passage uit het in overweging 2.5 geciteerde aanvraagformulier volgt naar het oordeel van de Commissie evenmin dat een overlijdensrisicoverzekering tot stand zal worden gebracht. Wel volgt uit de opmerking dat partijen “ermee bezig zijn” dat tenminste de partner van Consument en de Bank erover gesproken hebben, maar een onvoorwaardelijke toezegging is hier niet in te lezen.

#### *Zorgplicht*

- 4.5 De tweede grondslag die Consument heeft aangevoerd bestaat eruit dat de Bank jegens haar is tekortgeschoten door niet te informeren over, of te waarschuwen voor, de risico's die aan de geldlening waren verbonden in het geval haar partner zou komen te overlijden. De Bank was daar als hypotheekadviseur toe verplicht, omdat zij op de hoogte was van de gezinssamenstelling van Consument en haar gebrek aan inkomen.
- 4.6 Naar de regels van Nederlands bewijsrecht is het aan Consument te bewijzen dat er een causaal verband bestaat tussen de gestelde fout van de Bank en de volgens Consument geleden schade. Consument zal zodoende voldoende concrete feiten en omstandigheden moeten stellen en, bij betwisting van de Bank, moeten bewijzen, waaruit kan volgen dat er een overlijdensrisicoverzekering zou zijn afgesloten wanneer de Bank Consument op deze risico's had gewezen of haar daarvoor gewaarschuwd had. Zie over deze verdeling van de bewijslast Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-005, overweging 4.3 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-124, overweging 4.5.
- 4.7 De Commissie oordeelt dat achteraf niet meer met een voldoende mate van zekerheid kan worden vastgesteld dat een overlijdensrisicoverzekering was afgesloten, indien Consument geïnformeerd was over of gewaarschuwd was voor de met de hypothecaire geldlening samenhangende risico's. Immers volgt uit de in overweging 2.5 opgenomen mededeling dat partijen bezig waren met een overlijdensrisicoverzekering reeds dat erover gesproken is.

Bovendien heeft de Bank een hypotheekconstructie aangeboden waarvoor een overlijdensrisicoverzekering geen voorwaarde vormde en is de lopende risicoverzekering juist beëindigd. Er bestaat derhalve geen aanknopingspunt, laat staan zekerheid, dat Consument de bereidheid zou hebben gehad de premie voor een overlijdensrisicoverzekering te betalen.

4.8 De vordering van Consument 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.*