

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-425  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 augustus 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 19 juni 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt dat de Bank haar onvoldoende heeft gewezen op de consequenties van het aangaan van een hypothecaire geldlening zonder daarbij een ORV af te sluiten. De Commissie komt evenwel tot de conclusie dat de Bank Consument wel degelijk gewezen heeft op de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV. Dat Consument – door tijdsdruk en afwezigheid bij het adviesgesprek – de consequenties (van haar keuze om geen ORV af te sluiten) niet kon overzien is spijtig, maar dit valt de Bank niet aan te rekenen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de Bank,
- de aanvullende stukken van Consument en
- de pleitnota van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en haar echtgenoot hadden een hypothecaire geldlening bij BNP Paribas.

- 2.2 Vanwege een fiscale wetswijziging was het nog tot 1 april 2013 mogelijk om een bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten naar een bankspaarhypotheek. Aangezien BNP Paribas deze mogelijkheid niet bood, hebben Consument en haar echtgenoot zich in februari 2013 gewend tot de Bank voor (advies bij) het oversluiten van hun hypothecaire geldlening. De Bank was daarbij zowel geldverstrekker als adviseur.
- 2.3 Op 5 maart 2013 heeft er (telefonisch) een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen de echtgenoot van Consument en de Bank. Op 8 maart 2013 heeft er een adviesgesprek plaatsgevonden tussen de echtgenoot van Consument en de Bank.
- 2.4 Op 21 maart 2013 heeft de Bank zowel het adviesrapport “Lenen en Wonen” (hierna: het adviesrapport) als de hypotheekofferte verstrekt aan Consument en haar echtgenoot.
- 2.5 In het adviesrapport staat onder meer het volgende:



#### 1.6. Uw lening bij overlijden

Als uw partner overlijdt verandert uw financiële situatie. Uw inkomen is dan misschien niet meer voldoende om de lasten van uw lening te kunnen betalen. U kunt er voor kiezen om dit risico te verzekeren. Sluit u een verzekering? Dan kunt u het bedrag dat de verzekeringsmaatschappij betaalt bij overlijden van uw partner gebruiken om de lening geheel of voor een deel terug te betalen. Ook kunt u er dan voor kiezen om dit bedrag apart te zetten en daarmee uw inkomen maandelijks aan te vullen.

#### Wat adviseren wij?

##### Advies bij overlijden van de heer [REDACTED]

U accepteert het risico dat u bij overlijden van de heer [REDACTED] misschien de woning moet verkopen om de lening terug te kunnen betalen. In dat geval is het niet nodig om voor de betaalbaarheid van de lening bij overlijden een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

##### Advies bij overlijden van mevrouw [REDACTED]

U accepteert het risico dat u bij overlijden van mevrouw [REDACTED] misschien de woning moet verkopen om de lening terug te kunnen betalen. In dat geval is het niet nodig om voor de betaalbaarheid van de lening bij overlijden een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

#### Wat kiest u?

##### Uw keuze bij overlijden van de heer [REDACTED]

U kiest er voor om voor de heer [REDACTED] geen nieuwe overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

**Uw keuze bij overlijden van mevrouw [REDACTED]**

U kiest er voor om voor mevrouw [REDACTED] geen nieuwe overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

(...)



### 2.2. Uw lening bij overlijden

Bij overlijden van u of uw partner daalt uw inkomen. In de analyse laten we zien wat de achterblijvende partner kan lenen als de ander dit jaar overlijdt.

#### Wat is onze analyse bij overlijden?

U krijgt een antwoord op de volgende vragen:

- Wat zijn de gevolgen als de heer [REDACTED] overlijdt?
- Wat zijn de gevolgen als mevrouw [REDACTED] overlijdt?

- 2.6 Op 21 maart 2013 hebben Consument en haar echtgenoot de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.
- 2.7 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening hebben Consument en haar echtgenoot geen overlijdensrisicoverzekering (hierna: "ORV") afgesloten.
- 2.8 Op [datum] 2018 is de echtgenoot 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 ORV is afgesloten. Aan haar vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht.
- 3.2 Allereerst stelt Consument dat het advies van de Bank om geen ORV af te sluiten niet-passend was. Consument had namelijk slechts een gering inkomen (en bovendien de zorg over twee minderjarige kinderen).
- 3.3 Verder stelt Consument dat de Bank haar onvoldoende heeft gewezen op de consequenties van het aangaan van een hypothecaire geldlening zonder daarbij een ORV af te sluiten.

Als Consument de consequenties wel goed had overzien, dan had zij er nooit voor gekozen om een hypothecaire geldlening af te sluiten zonder daarbij een ORV af te sluiten.

- Consument wijst hierbij in het bijzonder op de tijdsdruk. Er was vrijwel geen tijd tussen de inzage in het adviesrapport en de ondertekening van de offerte. Consument en haar echtgenoot hebben de offerte en het adviesrapport op (donderdag) 21 maart 2013 ontvangen. De getekende offerte moest vóór (maandag) 25 maart 2013 bij de Bank binnen zijn; feitelijk kwam dit neer op uiterlijk vrijdag 22 maart 2013 (namelijk de werkdag vóór maandag 25 maart 2013). Door deze tijdsdruk heeft Consument niet de tijd gehad om het adviesrapport goed te bestuderen.
- Het adviesgesprek was enkel met de echtgenoot van Consument; Consument was hier zelf niet bij.
- Verder wijst Consument nog op de nazorgplicht. Aangezien Consument door de tijdsdruk bij het aangaan van de hypothecaire geldlening niet in staat was de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV te overzien, had de Bank haar in een later stadium alsnog uitdrukkelijk op deze consequenties moeten wijzen.

3.4 Tot slot stelt Consument dat er sprake is van misleiding. Er staan namelijk standaardzinnen in het adviesrapport die niet specifiek zijn toegesneden op de situatie van Consument.

*Verweer van de 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**

*Behandelbaarheid van de klacht*

- 4.1 De Commissie dient zich allereerst uit te spreken over de behandelbaarheid van de klacht. De Bank heeft namelijk een beroep gedaan op de klachtplicht van 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens de Bank heeft Consument te laat geklaagd en is de Bank daarvoor in haar belangen geschaad.
- 4.2 De Bank verwijst daarbij in het bijzonder naar de uitspraak van het Hof Arnhem-Leeuwarden van 23 januari 2018 (ECLI:NL:GHARL:2018:743). In die zaak overwoog het hof kortgezegd dat de geldnemer enkele maanden na het afsluiten van de hypothecaire geldlening redelijkerwijs had moeten ontdekken dat er geen ORV was afgesloten.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie kan (de verwijzing naar) dit arrest de Bank niet baten. Met de verwijzing naar dit arrest miskent de Bank namelijk de kern van de klacht van Consument.

De klacht van Consument is namelijk niet dat er geen ORV is afgesloten terwijl zij dat wel had gewild; haar klacht is dat de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht door Consument onvoldoende te wijzen op de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV. De inhoud van de klacht is van invloed op de onderzoeksplicht van Consument: Consument had in 2013 al kunnen weten dat er geen ORV was afgesloten, maar naar het oordeel van de Commissie had Consument op dat moment nog niet kunnen (en hoeven) weten dat de Bank ten aanzien van het advies over de ORV mogelijk tekortgeschoten was in haar zorgplicht. Op Consument rustte immers pas een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of de Bank haar zorgplicht jegens haar had nageleefd, vanaf het moment dat zij van die zorgplicht op de hoogte was en gerede aanleiding had om te veronderstellen dat de Bank daarin kon zijn tekortgeschoten (zie Hof 's-Hertogenbosch, 17 juli 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:3031, overweging 3.6.3). Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat Consument niet te laat geklaagd heeft.

4.4 De Commissie gaat dan ook over tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

#### *Inhoudelijke beoordeling*

4.5 In de kern draait het geschil om de vraag of de Bank, als adviseur, is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Consument betoogt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en stelt in dat verband: 1) dat de Bank geen passend advies heeft gegeven en 2) dat de Bank haar onvoldoende geweest heeft op de consequenties van haar keuze om geen ORV af te sluiten. Beide aspecten zullen hieronder behandeld worden.

#### *Passend advies?*

4.6 De Commissie roept in herinnering dat een adviseur gehouden is bij cliënten informatie in te winnen omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door haar te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van cliënten. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn (zie Geschillencommissie Kifid 2018-696).

4.7 In het onderhavige geval is evenwel niet gebleken dat het door de Bank gegeven advies niet passend zou zijn. Om te beginnen stelt de Bank terecht dat het in het onderhavige geval niet verplicht was om een ORV af te sluiten. Verder wordt de stelling van Consument dat zij slechts een gering inkomen had en dat het advies om geen ORV af te sluiten daarom niet-passend was, door de Commissie niet gevolgd. Het aangaan van een hypothecaire geldlening zonder daarbij een ORV af te sluiten kan weliswaar als consequentie hebben dat de woning wellicht verkocht moet worden bij het overlijden van één van de geldnemers. Maar dit betekent nog niet dat het advies om geen ORV af te sluiten daarmee een niet-passend advies zou zijn.

Men kan er namelijk bewust voor kiezen om bepaalde risico's niet af te dekken. Uit het adviesrapport blijkt dat Consument en haar echtgenoot het risico hebben geaccepteerd dat de woning wellicht verkocht moet worden bij het overlijden van een van hen (zie overweging 2.5). Van een niet-passend advies kan daarom niet gesproken worden.

*Voldoende gewezen op de consequenties?*

- 4.8 De Commissie roept in herinnering dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat zij haar cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Kifid 2018-696).
- 4.9 Uit het adviesrapport blijkt dat Consument en haar echtgenoot wel degelijk zijn geweest op de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV. In het adviesrapport worden namelijk de risico's in kaart gebracht, waaronder het risico bij overlijden (zie overweging 2.5). De stelling dat de Bank de betaalbaarheid bij overlijden niet inzichtelijk heeft gemaakt en onvoldoende gewezen heeft op de consequenties bij overlijden, kan dan ook niet slagen.
- 4.10 Consument stelt zich evenwel ook op het standpunt dat zij de consequenties niet goed heeft kunnen overzien. Consument verwijst in dit verband naar de tijdsdruk en naar haar afwezigheid bij het adviesgesprek.
- 4.11 Wat betreft de tijdsdruk overweegt de Commissie dat dit een omstandigheid is die de Bank niet kan worden aangerekend. De tijdsdruk hing namelijk samen met een fiscale wetswijziging, waardoor het nog tot 1 april 2013 mogelijk was om de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een bankspaarhypotheek. Consument en haar partner hebben pas eind februari 2013 contact opgenomen met de Bank voor het oversluiten van hun hypothecaire geldlening. Verder heeft de Bank onweersproken gesteld dat zij pas op 21 maart 2013 het laatste stuk ontving, waardoor pas op dat moment de offerte kon worden opgemaakt. De tijdsdruk is dus niet ontstaan door een onvoldoende voortvarend optreden van de Bank. Bovendien wijst de Bank er terecht op dat de (fiscale) deadline van 1 april 2013 enkel voor de hypothecaire geldlening gold en niet voor de ORV. Het was dus mogelijk om vóór 1 april 2013 de hypothecaire geldlening over te sluiten en pas na 1 april 2013 (in een parallel traject) een ORV af te sluiten.

- 4.12 Wat betreft de afwezigheid van Consument bij het adviesgesprek overweegt de Commissie als volgt. De aanwezigheid van Consument bij het adviesgesprek is niet vereist. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, strekt de zorgplicht van de Bank niet zo ver dat zij – ingeval één van de partners niet bij de adviesgesprekken aanwezig is – deze persoon actief dient te benaderen en haar uitdrukkelijk dient te wijzen op de gevolgen van bepaalde keuzes. De Bank mag er redelijkerwijs van uitgaan dat de door de aanwezige partner gemaakte keuzes in gezamenlijk overleg door de partners zijn gemaakt, behalve als de Bank signalen krijgt die haar anders doen vermoeden; van dat laatste is in dit geval geen sprake. Zie Geschillencommissie Kifid 2018-706.
- 4.13 De Commissie komt tot de conclusie dat de Bank Consument wel degelijk gewezen heeft op de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV. Dat Consument – door tijdsdruk en afwezigheid bij het adviesgesprek – de consequenties (van haar keuze om geen ORV af te sluiten) niet kon overzien is spijtig, maar dit valt de Bank niet aan te rekenen.
- 4.14 De stelling van Consument aangaande de nazorgplicht maakt dit niet anders. In essentie stelt Consument in dat verband dat de Bank – nu Consument door de tijdsdruk bij het aangaan van de hypothecaire geldlening niet in staat was de consequenties van het niet-afsluiten van een ORV te overzien – Consument in een later stadium alsnog uitdrukkelijk op deze consequenties had moeten wijzen. Met deze stelling miskent Consument dat de Bank in het adviesrapport al gewezen heeft op de consequenties en dat er wat betreft de ORV geen tijdsdruk was (zie overweging 4.11).

#### *Misleiding*

- 4.15 Ter zitting heeft Consument nog aangevoerd dat de paginanummering in het adviesrapport onjuist is en dat er standaardzinnen in het adviesrapport staan die niet specifiek zijn toegesneden op de situatie van Consument. Consument stelt dat er daarom sprake is van misleiding. De Commissie kan Consument niet volgen in deze stelling. Bovendien houden de standaardzinnen en de paginanummering geen enkel verband met de klacht aangaande de ORV, zodat deze stelling hoe dan ook niet tot toewijzing van de vordering kan leiden.

#### *Slotsom*

- 4.16 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering van Consument af.



*In artikel 2 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](http://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.*