

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-047
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, mr. F.H.E. Boerma, leden,
en mr. S. van Rijn, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft meer informatie verzocht met betrekking tot het onderbrengen van zijn producten bij de ene dochtermaatschappij van de Bank naar een andere dochtermaatschappij van de Bank. De Bank heeft dit direct gerealiseerd, zonder de verzochte informatie te verstrekken. De Commissie oordeelt dat de Bank haar medewerking dient te verlenen aan het verzoek van Consument om de leningdelen bij een andere dochtermaatschappij onder te brengen en dat de Bank de hiermee gepaard gaande kosten dient te dragen. Consument heeft tevens gesteld recht te hebben op een jaar lang gratis dekking van de overlijdensrisicoverzekering, omdat de Bank dit schriftelijk heeft toegezegd. De Commissie volgt het verweer van de Bank, waarin is gesteld dat het een geautomatiseerde brief voor nieuwe klanten betreft. In het geval van Consument is sprake van een omzetting en dus oordeelt de Commissie dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument na de hoorzitting (d.d. 25 november 2019);
- de reactie hierop van de Bank (d.d. 24 december 2019).

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten bij ASN Bank. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen. Eén leningdeel is aflossingsvrij, één deel betreft een spaarhypothek.

2.2 Op enig moment heeft ASN Bank een brief gestuurd naar Consument welke, voor zover relevant, luidt:

“U heeft een hypotheek bij ASN Bank. We zijn blij dat u indertijd voor ons heeft gekozen. Het voldoen aan de huidige wet- en regelgeving voor hypotheeken vraagt veel aandacht. De afgelopen jaren is steeds duidelijker geworden dat wij u niet de service kunnen bieden die u als hypotheekklant verdient. Gelukkig is er een alternatief: RegioBank, die net als ASN Bank onder de Volksbank valt. RegioBank heeft ruime ervaring met de dienstverlening voor hypotheeken. We denken daarom dat we voor u een verbetering realiseren door uw hypotheek onder te brengen bij RegioBank.[...]Wij zijn ervan overtuigd dat RegioBank u een uitstekende service zal bieden. Heeft u vragen of wilt u toch liever niet dat uw hypotheek naar RegioBank wordt overgezet? Neemt u dan contact op met de ASN Klantenservice [...]”

2.3 Consument heeft op 16 oktober 2017 telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van ASN Bank. In de administratie van de Bank is van dat betreffende telefoongesprek de volgende notitie opgenomen:

“Klant wil liever hypotheek bij SNS onder brengen aan [naam medewerker] gevraagd terug te bellen[...]”

2.4 Op 13 december 2017 heeft SNS Bank aan Consument een brief gestuurd welke, voor zover relevant, luidt:

“Onlangs heeft u een verzekering op het leven van [naam Consument en zijn partner], met een verzekerd kapitaal van [bedrag] aangevraagd. Wij hebben de verzekering onder normale condities geaccepteerd. Wij verlenen u gratis voorlopige dekking voor het aangevraagde overlijdensrisico tot maximaal twaalf maanden na het tekenen van de hypotheekofferte. Wij gaan er vanuit dat de hypotheekakte binnen twaalf maanden passeert.”

2.5 Op dezelfde dag heeft SNS Bank aan Consument nog twee brieven gestuurd welke, voor zover relevant, per leningdeel luidt:

“Uw nieuwe hypotheek is per 1 december 2017 definitief geworden. Uw nieuwe hypotheek is bij ons onder nummer [nummer] geregistreerd en ziet er als volgt uit:[...]”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert blijkens het klachtformulier, zakelijk weergegeven, vergoeding van de reeds ontstane en toekomstige financiële consequenties van de ‘verplichte’ overstap. Tevens vordert Consument dat er een goede uitvoering wordt gegeven aan de afgesproken hypotheekconstructie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslagen en Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft er destijds bewust voor gekozen om te bankieren bij ASN Bank. ASN Bank is gestopt met haar hypotheekportefeuille, maar biedt opmerkelijk genoeg nu wel weer hypothecaire geldleningen aan. Consument wordt nu gedwongen om te bankieren bij SNS Bank. In het telefoongesprek van 16 oktober 2017 heeft Consument aangegeven in het geheel niet de wens te hebben om over te stappen en heeft hij vervolgens enkel gevraagd om meer informatie over de mogelijkheid van een overstap naar SNS Bank in plaats van naar de RegioBank. Deze informatie heeft hij niet ontvangen; de Bank heeft de overstap naar de Bank naar aanleiding van het telefoongesprek direct uitgevoerd. Consument had echter de voorkeur voor een overstap naar de Regiobank en heeft geen toestemming gegeven voor een overstap naar SNS Bank;
- aan Consument is schriftelijk toegezegd dat hij geen nadeel zou ondervinden van de wijzigingen. De Bank komt haar toezegging met betrekking tot de gratis dekking van de levensverzekering voor een jaar echter niet na;
- de spaarpremie en de risicopremie zijn geruime tijd dubbel geïncasseerd. Zowel door Reaal vanwege de oude constructie via ASN Bank als ook door de Bank vanwege de nieuwe constructie. Consument vordert terugbetaling van de (ten onrechte) dubbel geïncasseerde premie met vergoeding van de wettelijke rente daarover;
- Consument wenst tevens saldering van het spaardepot en inzage in zijn dossier om dat te kunnen controleren op omissies en onjuistheden.

Verweer van de Bank

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

- de Bank merkt allereerst op dat per 1 januari 2017 ASN Bank, BLGWonen, RegioBank en SNS Bank handelsnamen zijn van de Volksbank N.V.

Er is dus sprake van één bank (de Volksbank N.V.) die verschillende labels heeft elk met een eigen klant- en productadministratie;

- de omzetting van de hypotheek van Consument van ASN Bank naar SNS Bank heeft plaatsgevonden, omdat de Bank het telefoongesprek van 16 oktober 2017 heeft geïnterpreteerd als een verzoek van Consument om dat te bewerkstelligen. Partijen hebben het telefoongesprek blijkbaar verschillend geïnterpreteerd. Consument had destijds al een hypothecair leningdeel lopen via de Bank. Het verzoek van Consument kwam de Bank daarom ook niet onlogisch voor. De leningdelen opnieuw onderbrengen bij ASN Bank is niet mogelijk, vanwege het gewijzigde productaanbod in de nieuwe propositie van ASN Bank. Het is wel mogelijk de voormalige ASN-leningdelen alsnog onder te brengen bij RegioBank;
- Consument kan geen rechten ontlenen aan de brief van 13 december 2017 waarin ‘gratis’ een voorlopige dekking voor de overlijdensrisicoverzekering, zoals hij meent, zou zijn toegezegd. Vervelend genoeg is deze brief geautomatiseerd uitgestuurd aan Consument, omdat voor het systeem van de Bank sprake was van een ‘nieuwe’ overlijdensrisicoverzekering. Het betreft echter uiteraard de omzetting van de reeds bestaande overlijdensrisicoverzekering naar de systemen van de Bank. Consument kon er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat deze toezegging juist was. Er was immers helemaal geen sprake van een “onlangs” aangevraagde verzekering en er was ook geen sprake van een hypotheekakte die binnen een termijn van twaalf maanden zou passeren. Consument heeft verder ook geen enkele schade geleden door deze onjuiste mededeling, omdat Consument dezelfde verzekeringspremie ook verschuldigd zou zijn geweest indien er geen sprake was geweest van een overzetting naar SNS Bank.
- de Bank heeft de dubbele incassering van de premie stopgezet. Afhankelijk van verdere besluitvorming moet worden beoordeeld of kapitaaloverdracht nodig is. Saldering van het spaardepot is mogelijk wanneer de polisuitkering is gegarandeerd en die toekomt aan de Bank. Consument kan voor inzage in zijn klantgegevens de daarvoor bestaande procedure volgen.

4. Beoordeling

Het geschil

- 4.1 De Commissie spreekt hier allereerst uit dat zij bij haar beoordeling de brieven die partijen na de hoorzitting hebben ingezonden ook zal betrekken. In verband hiermee wordt vastgesteld dat Consument zijn klachtonderdeel met betrekking tot de zogenoemde loan-to-value van de verschillende leningdelen in voormelde brief van 25 november 2019 heeft ingetrokken.

Consument behoudt gedurende de huidige resterende rentevastperiode aanspraak op een onterecht verkregen voordeel, maar kan daar voor een nieuwe rentevast-periode geen aanspraak meer op maken. De Commissie zal over dit klachtonderdeel dus niet meer oordelen.

- 4.2 Aan de Commissie ligt derhalve de vraag voor of de Bank op juiste wijze de voormalige leningdelen bij ASN Bank heeft overgezet naar de Bank. Ook liggen aan de Commissie de vragen voor of Consument recht heeft op een jaar lang gratis dekking van de overlijdens-risicoverzekering en of de premiebetaling dubbel is geïncasseerd.

Omzetting van de ASN-leningdelen naar de Bank

- 4.3 De Commissie stelt voorop dat zij er begrip voor heeft dat wanneer Consument welbewust zou hebben gekozen voor ASN Bank, hij er bezwaren tegen heeft dat zijn hypothecaire geldlening bij ASN Bank niet daar gedurende de looptijd ondergebracht kan blijven. Dat ASN Bank destijds haar gehele hypotheekportefeuille heeft overgedragen, moet echter als een voldongen feit worden beschouwd.
- 4.4 Wat exact is besproken in de telefoongesprekken tussen Consument en de Bank onttrekt zich aan het zicht van de Commissie. Partijen twisten over hetgeen besproken is, zodat de Commissie de inhoud van de telefoongesprekken niet kan betrekken bij haar oordeel. Wel is de Commissie van oordeel dat van de Bank mag worden verwacht dat zij belangrijke afspraken en wijzingen in hypothecaire geldlening zorgvuldig documenteert en uitvoert. De Bank heeft echter aangegeven niet over aanvullende documentatie en ook niet over transcripties van de telefoongesprekken te beschikken. Naar het oordeel van de Commissie blijkt uit het voorliggend dossier in ieder geval niet dat Consument een onvoorwaardelijke verzoek heeft gedaan om de leningdelen van ASN Bank over te zetten naar SNS Bank. Van de Bank mocht worden verwacht zorgvuldiger te onderzoeken wat de wensen van Consument waren bij deze 'verplichte' overstap. Dat heeft zij echter niet gedaan. Het klachtonderdeel hierover van Consument is naar het oordeel van de Commissie gegrond.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat de Bank heeft gesteld dat het mogelijk en uitvoerbaar is om de leningdelen van ASN Bank alsnog onder te brengen bij RegioBank. Tevens heeft de Bank het aanbod gedaan om de kosten van een eventueel adviestraject te vergoeden aan Consument, wanneer Consument een adviseur raadpleegt om te onderzoeken of het mogelijk is om de verschillende leningdelen te 'stroomlijnen'.

4.6 Gezien de toezeggingen van de Bank en het feit dat de Commissie van oordeel is dat de klacht van Consument op dit punt gegrond is, zal de Commissie beslissen dat de Bank medewerking verleent aan een verzoek van Consument om de voormalige leningdelen van ASN Bank alsnog onder te brengen bij Regiobank en dat de Bank alle daarmee gepaard gaande kosten, zoals advies- en bemiddelingskosten, voor haar rekening neemt.

‘Gratis’ dekking overlijdensrisicoverzekering

4.7 Vervolgens ligt de vraag voor of Consument recht heeft op een jaar lang ‘gratis’ dekking van de overlijdensrisicoverzekering, zoals daarvan melding is gemaakt in de brief van 13 december 2017.

4.8 Consument kan alleen rechten ontleen aan de inhoud van die brief als hij er *gerechtvaardigd* op mocht vertrouwen dat de Bank Consument daadwerkelijk voor twaalf maanden gratis dekking heeft willen verlenen. Gelet op artikel 3:35 BW kan gerechtvaardigd vertrouwen niet worden aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank.

4.9 Naar het oordeel van de Commissie is van gerechtvaardigd vertrouwen geen sprake. Consument had immers niet “onlangs” een verzekering aangevraagd en er zou ook geen hypotheekakte getekend worden in de daaropvolgende twaalf maanden, zoals in de brief was omschreven. Daarbij komt dat niet valt in te zien op welke grondslag Consument wel recht zou hebben op gratis dekking.

4.10 Concluderend is de Commissie van oordeel dat Consument geen recht heeft op een jaar lang ‘gratis voorlopige dekking’. Dat de brief van 13 december 2017 is verstuurd aan Consument is slordig te noemen, maar Consument lijdt daardoor geen schade: de verzekeringspremie was hij ook verschuldigd geweest indien er geen overstap vanaf ASN Bank had plaatsgevonden.

Overige klachtonderdelen

4.11 De Commissie constateert dat zij, gezien de toezeggingen van de Bank, niet hoeft te oordelen en beslissen over de overige klachtonderdelen van Consument, omdat de Bank deze niet betwist.

4.12 Wat betreft de dubbel geïncasseerde premie houdt de Commissie het ervoor dat de Bank het teveel geïncasseerde aan Consument restitueert of op andere wijze verrekent ten bate van Consument. De Bank heeft verder toegezegd mee te werken aan saldering van het spaardepot wanneer aan de daaraan gestelde voorwaarden wordt voldaan.

Wat betreft inzage in de klantgegevens kan Consument zijn wensen realiseren via de daarvoor voorgeschreven procedure. Een klachtprocedure bij Kifid is daarvoor ook niet de geëigende weg.

- 4.13 Eventueel overig financieel nadeel door de overdracht van ASN Bank is onvoldoende gesteld noch gebleken. De Commissie oordeelt derhalve dat Consument geen aanspraak kan maken op enige andere financiële compensatie.

Conclusie

- 4.14 Voor zover Consument erover klaagt dat de overdracht van de ASN-leningdelen niet de schoonheidsprijs verdient, is zijn klacht gegrond. Wanneer Consument de ASN-leningdelen alsnog wenst onder te brengen bij RegioBank, dient de Bank haar medewerking daaraan te verlenen en alle daarmee gepaard gaande kosten, zoals advies- en bemiddelingskosten, voor haar rekening te nemen.
- 4.15 De Commissie oordeelt echter dat Consument geen aanspraak kan maken op 'gratis' dekking van de overlijdensrisicoverzekering. De Commissie houdt het er verder voor dat de Bank al de van haar te verwachten medewerking zal verlenen om een goede uitvoering te geven aan de hypotheekconstructie.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank medewerking verleent aan een verzoek van Consument om de voormalige leningdelen van ASN Bank alsnog onder te brengen bij RegioBank en dat de Bank alle daarmee gepaard gaande kosten, zoals advies- en bemiddelingskosten, voor haar rekening neemt. Voorts beslist de Commissie dat de Bank de door haar gedane toezeggingen gedurende de klachtprocedure bij Kifid gestand doet. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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/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.