

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-36 I
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de opstelling van de Bank ervoor heeft gezorgd dat het kapitaal uit de levensverzekering van haar – op [datum] 2015 – overleden man pas op 13 oktober 2017 is uitgekeerd en zij – als gevolg hiervan – jarenlang te veel hypotheekrente heeft betaald. De Commissie merkt hierover op dat de Bank pas eind juni 2017 alle essentiële stukken in haar bezit had. Zij kon zich dan ook pas vanaf dat moment tot verzekeraar wenden en hem verzoeken om tot uitkering over te gaan.

Consument stelt voorts dat de Bank informatie achterhoudt, brieven niet (tijdig) beantwoordt en – ondanks de vele verzoeken van Consument – geen pogingen heeft ondernomen om een (telefonische) afspraak in te plannen om de klachten te bespreken. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en verzoekt de Bank deze te vergoeden. De Commissie komt – op basis van de in het dossier aanwezige stukken – tot de conclusie dat de Bank zich bovenmatig heeft ingespannen om het geschil met Consument op te lossen. Ook in de procedure bij Kifid heeft de Bank zich zeer bereidwillig opgesteld. In plaats van op de handreikingen van de Bank in te gaan, bleef Consument haar – overigens niet nader gespecificeerde – verzoeken om informatie herhalen en was zij voor het overige onbereikbaar voor overleg. De Commissie kan de stellingen van Consument dan ook niet plaatsen en ziet dan ook geen reden om aan te nemen dat de Bank in dezen tekort is geschoten. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrieven van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- alle in dit dossier ontvangen faxberichten van Consument.

Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De man van Consument heeft bij de Bank op 1 juni 2001 een hypothecaire geldlening gesloten ten bedrage van NLG 348.000,00. De man van Consument heeft op 1 juli 2001, via de Bank, een beleggingsverzekering afgesloten bij verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat verzekeraar – bij in leven zijn van de man van Consument op de einddatum van de verzekering (1 juli 2031) – de waarde van het beleggingstegoed uitkeert. Ingeval de man van Consument vóór de einddatum van de verzekering overlijdt, keert verzekeraar 110% van het beleggingstegoed uit, maar in ieder geval NLG 96.000,00 (€ 43.562,90). De man van Consument betaalt hiervoor een maandelijkse premie van € 175,61. Voornoemde verzekering is verbonden aan de hypothecaire geldlening bij de Bank.
- 2.2 Op [datum] 2015 is de man van Consument overleden.
- 2.3 Medio 2016 zijn betalingsachterstanden ontstaan op de hypothecaire geldlening en de beleggingsverzekering van de man van Consument.
- 2.4 Op 4 november 2016 heeft verzekeraar de beleggingsverzekering premievrij gemaakt. Het verzekerd kapitaal bij overlijden is daarbij ongewijzigd gebleven.
- 2.5 In december 2016 heeft Consument de Bank – door toezending van de akte van overlijden – in kennis gesteld van het overlijden van haar man. De Bank heeft haar vervolgens verzocht om toezending van een verklaring van erfrecht.
- 2.6 Eind juni 2017 heeft de Bank een verklaring van erfrecht ontvangen.
- 2.7 Bij brief van 5 juli 2017 heeft de Bank de hypothecaire geldlening opgezegd en de erven van de man van Consument verzocht het openstaande bedrag ad € 159.626,27 uiterlijk 25 juli 2017 over te maken aan de Bank. De Bank heeft daarbij opgemerkt dat – indien voornoemd bedrag niet binnen de gestelde termijn wordt betaald – zij zal overgaan tot de verkoop van het onderpand.

- 2.8 Op 13 oktober 2017 is de beleggingsverzekering tot uitkering gekomen. Het vrijgekomen kapitaal (ad € 43.584,62) is afgelost op de geldlening, waarna het maandbedrag dat Consument zou moeten betalen voor de hypothecaire geldlening is aangepast.
- 2.9 Tot op heden heeft Consument de betalingsachterstand op de hypothecaire geldlening niet ingelost. Zij is er met de Bank niet uitgekomen, reden waarom zij zich tot Kifid heeft gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt gehouden Consument te compenseren voor de schade die zij heeft geleden als gevolg van het nalaten van de Bank. Ook dient de Bank haar kosten in deze procedure te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe – kort en zakelijk weergegeven - de volgende argumenten aan:
- De opstelling van de Bank heeft ervoor gezorgd dat de uitkering uit de beleggingsverzekering onnodig lang op zich heeft laten wachten. Hierdoor heeft Consument jarenlang te veel hypotheekrente betaald.
 - Consument heeft de Bank verscheidene malen om informatie gevraagd, doch deze informatie is nimmer aan Consument verstrekt.
 - Consument is het niet eens met de hoogte van de uitkering uit de beleggingsverzekering.
 - De klachtbehandeling van de Bank is niet adequaat. Zo worden de brieven niet of niet tijdig beantwoord en heeft de Bank – ondanks de vele verzoeken van Consument – geen pogingen ondernomen om een (telefonische) afspraak in te plannen om de klachten bespreken.

Verweer Bank

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

- Consument heeft het overlijden van haar man pas op 30 december 2016 schriftelijk aan de Bank gemeld. Consument heeft dan ook niet voldaan aan haar verplichting om het overlijden zo spoedig mogelijk te melden. Het kan de Bank daarom niet verweten worden dat zij pas nadien actie heeft ondernomen ten aanzien van de geldlening en de verzekering.
- Vanaf het moment dat het overlijden van de man van Consument bij de Bank bekend was, heeft zij Consument meerdere malen verzocht een verklaring van erfrecht te overleggen. Aan dit verzoek heeft Consument pas eind juni 2017 voldaan. Vanaf dat moment kon de verzekering pas worden afgewikkeld. Deze is uiteindelijk op 13 oktober 2017 tot uitkering gekomen.

- De Bank heeft in oktober 2017 de toenmalige gemachtigde van Consument een voorstel gedaan uit coulance. Daar is Consument niet op ingegaan.
- Voor zover Consument het niet eens is met de hoogte van de uitkering uit de beleggingsverzekering, dient zij zich tot verzekeraar te wenden. De Bank heeft, gelet op het polisblad en het uiteindelijk uitgekeerde bedrag, echter geen reden om aan te nemen dat het uitgekeerde bedrag onjuist zou zijn.
- De Bank heeft niet altijd inhoudelijk gereageerd op de verschillende verzoeken c.q. klachten van Consument. Dit hield verband met het feit dat de Bank niet op de hoogte was van het overlijden van de man van Consument en evenmin – toen de Bank die kennis wel had – wie de wettelijke erfgenamen waren. Vanaf het moment dat duidelijk was dat Consument enig erfgenaam was, heeft de Bank telkens adequaat op de vragen en klachten van Consument gereageerd.
- Consument weigert aan te geven op welke wijze de Bank met haar in gesprek kan gaan teneinde het dossier te kunnen sluiten. De Bank heeft geen e-mailadres van Consument, noch een telefoonnummer. De Bank kan enkel met Consument corresponderen via het bij haar bekende woonadres.

4. Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de Bank kan worden gehouden Consument te compenseren voor de schade die zij stelt geleden te hebben.

Uitkering levensverzekering

- 4.2 Consument stelt dat de opstelling van de Bank ervoor heeft gezorgd dat het kapitaal uit de levensverzekering pas op 13 oktober 2017 is uitgekeerd en zij – als gevolg hiervan – jarenlang te veel hypotheekrente heeft betaald. De Commissie merkt hierover op dat de Bank niet eerder dan eind december 2016 – door toezending van de akte van overlijden – van het overlijden van de man van Consument op de hoogte is gesteld. De verklaring van erfrecht is – ondanks herhaaldelijke verzoeken van de Bank – pas eind juni 2017 aan de Bank verstrekt. Pas vanaf het moment dat de Bank deze essentiële stukken in haar bezit had, kon zij zich tot verzekeraar wenden en hem verzoeken tot uitkering over te gaan. Van enige tekortkoming aan de zijde van de Bank is dan ook geen sprake. Daar komt bij dat de Bank zich in haar coulance voorstel bereid heeft verklaard om de ‘te veel betaalde’ hypotheekrente over de periode van 1 januari 2017 tot 1 december 2017 voor haar rekening te nemen. Consument is niet op dit voorstel ingegaan.
- 4.3 Ten aanzien van de stelling van Consument dat zij de akte van overlijden en de verklaring van erfrecht reeds op een eerder moment aan de Bank heeft verstrekt, merkt de Commissie op dat de Bank deze stelling gemotiveerd heeft betwist.

Het is – gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – dan ook aan Consument om haar stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. In het dossier heeft de Commissie echter geen stukken aangetroffen die de stelling van Consument onderbouwen. De Commissie stelt dan ook vast dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de Bank, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar stelling.

- 4.4 Voor zover Consument zich beklagt over de hoogte van de uitkering, merkt de Commissie op dat de Bank geen partij is bij de betreffende verzekeringsovereenkomst. Consument richt zich – ten aanzien van dit punt – dan ook tot de verkeerde partij.

Opstelling van de Bank

- 4.5 Consument beklagt zich over de opstelling van de Bank. Zo zou zij de Bank verscheidene malen om informatie hebben verzocht, doch deze informatie nimmer van de Bank hebben gekregen. Voorts zou de Bank haar brieven niet of niet tijdig hebben beantwoord en zou zij – ondanks de vele verzoeken van Consument – geen poging hebben ondernomen om een (telefonische) afspraak in te plannen om de klachten van Consument te bespreken.
- 4.6 Op basis van de stukken die in het dossier aanwezig zijn, komt de Commissie echter tot de conclusie dat de Bank zich bovenmatig heeft ingespannen om het geschil met Consument op te lossen. Zo heeft zij – zeker toen vaststond dat Consument enig erfgenaam was in dezen – steeds inhoudelijk op de talrijke faxen van Consument gereageerd en heeft de Bank – daar zij enkel beschikte over Consument haar woonadres – Consument diverse malen verzocht – zowel in de Nederlandse als Engelse taal – contact met haar op te nemen. Ook heeft de Bank Consument verscheidene keren gevraagd haar verzoek om informatie te specificeren. Consument is echter op geen van bovenstaande verzoeken ingegaan.
- 4.7 Ook in de procedure bij Kifid heeft de Bank zich zeer bereidwillig opgesteld. Zo heeft de Bank vanaf het begin duidelijk gemaakt dat zij het geschil graag met Consument wilde oplossen en heeft zij zich – in dat kader – bereid verklaard het executietraject gedurende de Kifid procedure op te schorten. In plaats van op de handreikingen van de Bank in te gaan, bleef Consument echter haar – overigens niet nader gespecificeerde – verzoeken om informatie herhalen en was zij voor het overige onbereikbaar voor overleg.
- 4.8 De Commissie kan de stellingen van Consument dan ook niet plaatsen en ziet dan ook geen reden om aan te nemen dat de Bank in dezen tekort is geschoten.

Slotsom

- 4.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan de Bank in dezen tekort is geschoten. De Commissie ziet dan ook geen reden om de Bank gehouden te achten de – overigens niet nader onderbouwde – schade van Consument te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.