

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1095 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: CMIS Nederland B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen CMIS
Datum uitspraak	: 29 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft in 2005 met haar echtgenoot een hypothecaire geldlening afgesloten bij CMIS. In 2014 is de consument van haar echtgenoot gescheiden. Zij zijn beide hoofdelijk aansprakelijk gebleven. In 2018 is de ex-echtgenoot van de consument overleden. De consument stelt zich op het standpunt dat CMIS haar in 2018 de gelegenheid had moeten bieden vergoedingsvrij af te lossen uit eigen middelen. De commissie oordeelt dat vergoedingsvrije aflossing uit eigen middelen bij overlijden van de schuldenaar geen onderdeel is van de geldende afspraken. CMIS is niet gehouden van deze afspraken af te wijken. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van CMIS en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2005 met haar echtgenoot een hypothecaire geldlening afgesloten bij CMIS met een hoofdsom van € 250.000,-. De hypotheek bestaat uit één aflossingsvrij leningdeel. Op de overeenkomst van geldlening zijn de Voorwaarden voor een GMAC (Plus) Hypotheek van GMAC Hypotheken van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden). In 2014 is de consument van haar echtgenoot gescheiden. Zij zijn beide hoofdelijk aansprakelijk gebleven voor de hypotheekschuld.

- 2.2 Op [datum] 2018 is de ex-echtgenoot van de consument overleden. De consument heeft op 9 oktober 2018 telefonisch contact opgenomen met CMIS en haar geïnformeerd over het overlijden van haar ex-echtgenoot. Er is geen overlijdensakte aan CMIS overgelegd. Het overlijden van de ex-echtgenoot is niet vastgelegd in de administratie van CMIS.
- 2.3 In oktober 2018 heeft de consument de tussenpersoon die betrokken was bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening benaderd met de vraag of de geldlening vanwege het overlijden van haar echtgenoot vergoedingsvrij kan worden afgelost. De tussenpersoon heeft haar op 5 november 2018 geïnformeerd dat vergoedingsvrije aflossing uit eigen middelen volgens de hypotheekvoorwaarden niet tot de mogelijkheden behoort. Vanwege de hoogte van de vergoeding die zij verschuldigd zou zijn bij aflossing, heeft de consument daarvan afgezien.
- 2.4 Op 1 maart 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met CMIS om het verlagen van de hypotheeklasten te bespreken. Tijdens het gesprek is ter sprake gekomen dat het overlijden van haar ex-echtgenoot niet bij CMIS bekend was. De consument heeft zich de volgende dag per e-mail beklagd over het niet verwerken van het overlijden van haar ex-echtgenoot in 2018 en het niet toestaan van vergoedingsvrije aflossing van de geldlening. In antwoord op de e-mail heeft CMIS de consument bericht:

“(…)

Wij hebben in 2018 een e-mail ontvangen van de [tussenpersoon] uw hypotheek adviseur van destijds, maar in de correspondentie naar ons toe is er geen melding gemaakt van het overlijden van de [ex-echtgenoot].

In de correspondentie van de [tussenpersoon], wordt er gesproken over rentemiddeling en boetevrij aflossen van de lening in verband met overlijden.

Rentemiddeling wordt niet aangeboden door [CMIS]. Boetevrij aflossen in verband met overlijden is alleen mogelijk binnen 12 maanden na datum overlijden en de gelden dienen afkomstig te zijn uit een uitkering van een overlijdensrisicoverzekering.

“(…)”

- 2.5 Op 23 maart 2021 heeft de consument zich nogmaals beklagd over het niet juist verwerken van het overlijden van het ex-echtgenoot en het afwijzen van haar verzoek tot vergoedingsvrije aflossing.

CMIS heeft de consument vervolgens op 1 april 2021 bericht:

“Naar aanleiding van uw e-mail, berichten wij u het volgende:

(...)

Bij [CMIS] is alleen mogelijk om in de volgende situaties boetevrij af te lossen.

(...)

Bij overlijden: Indien de aflossing plaatsvindt binnen twaalf maanden na overlijden van de schuldenaar, door een uitkering van een overlijdensrisicoverzekering of uit eigen middelen, is geen boete verschuldigd.”

- 2.6 Bovenstaande tekst is in een e-mail aan de consument van 31 mei 2021 nog eens herhaald. Op 10 juni 2021 heeft de consument een formele klacht ingediend bij CMIS en het verzoek gedaan vergoedingsvrije aflossing alsnog toe te staan. Dat verzoek is op 25 juni 2021 door CMIS definitief afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument stelt dat CMIS toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens haar. Zij voert daartoe de volgende argumenten aan. CMIS heeft haar niet de gelegenheid gegeven om de geldlening vergoedingsvrij af te lossen bij het overlijden van haar ex-echtgenoot. In eerste instantie heeft CMIS haar meegedeeld dat het niet mogelijk was vergoedingsvrij aflossing uit eigen middelen bij het overlijden van de ex-echtgenoot. Uit de e-mail van CMIS van 1 april 2021 blijkt het dan toch te kunnen uit eigen middelen binnen 12 maanden na het overlijden van haar ex-echtgenoot. Op dat moment was de termijn van 12 maanden al verstreken. Bovendien heeft CMIS het overlijden van de ex-echtgenoot in 2018 niet verwerkt. CMIS had voortvarender moeten optreden en de consument in de gelegenheid moeten stellen de geldlening vergoedingsvrij af te lossen, zodat de hypotheeklasten konden worden verlaagd door herfinanciering. Door dat niet te doen heeft zij schade geleden in de vorm van teveel betaalde rente.
- 2.8 De consument vordert vergoeding van de rente die zij teveel heeft betaald, door haar begroot op € 12.876,-.

Het verweer

- 2.9 CMIS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Het meest verstrekkende verweer van CMIS houdt in dat de consument niet binnen twee maanden heeft geklaagd, zoals voorgeschreven door het klachtenreglement van CMIS. Daarnaast heeft de consument niet binnen bekwame tijd geklaagd, als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zodat haar recht is komen te vervallen.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of CMIS onjuist heeft gehandeld door de consument niet de gelegenheid te geven de geldlening vergoedingsvrij af te lossen na het overlijden van haar ex-echtgenoot. Alvorens inhoudelijk op de zaak in te gaan, zal de commissie ingaan op het verweer van CMIS dat niet tijdig is geklaagd. CMIS heeft zich in de eerste plaats verweerd met een beroep op de klachttermijn van twee maanden die is vastgelegd in haar klachtenreglement. De klacht moet daarom niet-ontvankelijk worden verklaard. In de tweede plaats heeft CMIS zich verweerd met een beroep op artikel 6:89 BW. De consument heeft niet binnen bekwame tijd geklaagd, zodat zij haar recht om te klagen is verloren.

De 2-maandetermijn in het klachtreglement

3.2 De 2-maandetermijn waar CMIS een beroep op doet is vastgelegd in haar klachtenreglement. De consequentie van een termijnoverschrijding is dat CMIS de klacht niet inhoudelijk behandelt. Dat de consument bij een termijnoverschrijding het recht verliest om een vordering in te dienen bij Kifid of de overheidsrechter blijkt niet uit de bepaling. Bovendien zou dat de vraag oproepen hoe een dergelijke contractuele klachttermijn zich verhoudt tot de klachttermijn van artikel 6:89 BW.

3.3 CMIS heeft de formele klacht van de consument niet-ontvankelijk verklaard. Voor zover CMIS meent dat de klacht bij Kifid niet-behandelbaar is omdat de interne klachtprocedure (IKP) niet is doorlopen, merkt de commissie op dat een financiële dienstverlener, gelet op artikel 3.2 van het reglement de toegang tot Kifid niet kan frustreren door de consument niet de mogelijkheid te geven om de IKP (volledig) te doorlopen.¹ De commissie verwierpt het verweer van CMIS.

Klachtplicht

3.4 Het tweede verweer van CMIS ziet op de klachtplicht, vastgelegd in artikel 6:89 BW. Uit artikel 6:89 BW volgt dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat zij een gebrek in de prestatie van CMIS heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. Doet zij dat niet, dan kan zij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of CMIS nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd.²

¹ Zie Geschillencommissie Kifid 2020-0839, r.o. 3.5-3.7.

² Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, r.o. 4.2.5-4.2.6.

3.5 De commissie is van oordeel dat het beroep op de klachtplicht niet kan slagen. Hoewel de consument in oktober 2018 is geïnformeerd dat vergoedingsvrije aflossing uit eigen middelen bij het overlijden van haar ex-echtgenoot niet mogelijk is, heeft CMIS de consument in haar e-mails van 1 april 2021 en 31 mei 2021 bericht dat die mogelijkheid er wel is. Dat de consument daarom op 10 juni 2021, bijna drie jaar nadat zij voor het eerst was geïnformeerd over de vergoedingsvrije aflossingsmogelijkheden, is zeer begrijpelijk. Bovendien is het niet gebleken dat CMIS nadeel ondervindt door het tijdsverloop.

Inhoudelijke beoordeling

3.6 De commissie zal zich buigen over de inhoud van de klacht. Bij het beantwoorden van de vraag of de consument de gelegenheid moet worden geboden vergoedingsvrij af te lossen bij het overlijden van haar ex-echtgenoot, moeten de overeenkomst tussen partijen en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden als uitgangspunt worden genomen. Vast staat dat in artikel 7.3.2 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat bij overlijden van de schuldenaar binnen twaalf maanden daarna vergoedingsvrij kan worden afgelost door een uitkering van een overlijdensrisicoverzekering. Vergoedingsvrije aflossing uit eigen middelen bij het overlijden van de schuldenaar is geen onderdeel van de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt. Op grond van de tussen partijen geldende afspraken is CMIS niet gehouden de consument de gelegenheid te geven vergoedingsvrij af te lossen vanwege het overlijden van haar ex-echtgenoot. CMIS is niet gehouden om de consument in afwijking van de tussen partijen geldende afspraken de gelegenheid te geven vergoedingsvrij af te lossen.

3.7 De vraag die resteert is of de consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de e-mails van CMIS van 1 april 2021 en 31 mei 2021. Daarbij moet worden uitgegaan van het bepaalde in artikel 3:35 van het BW. Voor de tekst van het artikel wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 3:35 BW brengt mee dat CMIS gebonden is aan de mededelingen die zij deed in haar e-mails, voor zover de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededelingen klopten. Van de consument mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van CMIS indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.³

3.8 De commissie is van oordeel dat van de consument mocht worden verwacht dat zij nader onderzoek deed naar de juistheid van de mededelingen in de e-mails van CMIS. Voor dat oordeel is van belang dat in de algemene voorwaarden niet is opgenomen dat zij vergoedingsvrij kan aflossen uit eigen middelen bij het overlijden van de schuldenaar. Daarnaast is de consument hierover geïnformeerd door de tussenpersoon en CMIS in eerdere communicatie.

³ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2020-750 en 2019-029.

Gelet op deze omstandigheden, kon de consument geen gerechtvaardigd vertrouwen ontlene aan de mededelingen in de e-mails van CMIS. CMIS kan daarom niet aan die mededelingen gehouden worden.

- 3.9 Ten slotte merkt de commissie op dat CMIS voortvarender te werk had kunnen gaan nadat de consument haar in het telefoongesprek van 9 oktober 2018 had medegedeeld dat haar ex-echtgenoot was overleden. Zo had CMIS direct kunnen vragen naar de benodigde documenten voor het verwerken van het overlijden. Daarnaast is CMIS slordig geweest in haar berichtgeving met de e-mails van 1 april 2021 en 31 mei 2021. Dit levert echter geen grond op voor toewijzing van de vordering van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Klachtenreglement van CMIS

Klachttermijn

Een klacht dient zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan ervan ingediend te worden bij CMIS Nederland. Als standaardregel geldt, dat de klachten die na deze termijn worden ingediend inhoudelijk niet worden behandeld en beantwoord. U ontvangt hiervan schriftelijk bericht. CMIS Nederland kan evenwel besluiten om, al dan niet onder beperkende voorwaarden, af te wijken van deze standaardregel en uw klacht toch in behandeling te nemen. Ook in dit geval sturen wij u een brief.

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 35

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.

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Voorwaarden voor een GMAC (Plus) Hypotheek van GMAC Hypotheken

Artikel 7.3 Boetevrij aflossen

Ongeacht de rentestand is in de onderstaande situaties geen boete verschuldigd als gevolg van de vervroegde aflossing van een lening(sdeel):

(...)

7.3.2 Bij overlijden

Indien de aflossing plaatsvindt binnen twaalf maanden na overlijden van de schuldenaar, door een uitkering van een overlijdensrisicoverzekering, is geen boete verschuldigd.