

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-262
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, mr. M.C.M. van Dijk, leden en
mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 18 maart 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De bank heeft haar verzwaarde motiveringsplicht geschonden. Dit brengt mee dat de stelling van de consument – dat zij en haar man in 2003 niet zijn geweest op het beëindigen van de overlijdensrisicoverzekering – als vaststaand moet worden aangenomen. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en zij aansprakelijk is voor de daardoor ontstane schade. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 18 maart 2022 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

In mei 1988 hebben de consument en haar man een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Ook hebben de consument en haar man een overlijdensrisicoverzekering op het leven van de consument en haar man afgesloten bij een verzekeraar. Deze verzekering is gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en voorziet in een uitkering ter grootte van het openstaande hypotheekbedrag in geval de consument of haar man voor de einddatum van de verzekering – 2 mei 2018 – overlijdt.

In verband met het aflopen van de rentevast periode van de hypothecaire geldlening, heeft er eind 2003 een adviesgesprek plaatsgevonden tussen de consument, haar man en de bank. De consument en haar man hebben daarop besloten hun hypothecaire geldlening over te sluiten naar een nieuwe hypothecaire geldlening ad € 80.000,- bij de bank.

De overlijdensrisicoverzekering die gekoppeld was aan de oude hypothecaire geldlening is op dat moment automatisch beëindigd.

Op [datum] 2021 is de man van consument overleden.

De consument stelt dat zij en haar man tijdens het adviesgesprek in 2003 niet door de bank zijn gewezen op de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering. De consument stelt dat zij en haar man – indien zij hierover destijds wel waren geïnformeerd – een nieuwe overlijdensrisicoverzekering hadden afgesloten. De consument wijst hierbij op het gegeven dat haar man kostwinner was en zij een gezin hadden met drie jonge kinderen. Doordat de bank heeft nagelaten de consument en haar man te wijzen op het gegeven dat de overlijdensrisicoverzekering – met het oversluiten van de hypothecaire geldlening – zou worden beëindigd, hebben zij destijds geen nieuwe overlijdensrisicoverzekering afgesloten en wordt de consument thans geconfronteerd met een hypothecaire restschuld van € 41.200,-. De consument acht de bank gehouden voornoemd bedrag aan haar te vergoeden.

De bank stelt zich op het standpunt dat de in 1988 gesloten overlijdensrisicoverzekering op het leven van de consument en haar man – indien deze na het oversluiten van de hypothecaire geldlening zou zijn doorgelopen – in 2018 de einddatum zou hebben bereikt en derhalve na het overlijden van de man van de consument niet zou hebben uitgekeerd. Ten aanzien van het adviesgesprek in 2003 merkt de bank op dat zij in haar administratie geen gespreksverslagen heeft aangetroffen en zij dan ook niet kan vaststellen wat tijdens het gesprek met de consument en haar man is besproken.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie dat de vordering van de consument tot een bedrag van € 39.200,- wordt toegewezen. De bank moet dit bedrag binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak aan de consument betalen.

4. Gronden voor de beslissing

Van de bank als adviseur mag worden verwacht dat zij niet volstaat met een blote betwisting van de stellingen van de consument. Op haar rust een verzwaarde motiveringsplicht op grond waarvan zij de consument gegevens moet verschaffen die zich in haar 'domein' bevinden en die de consument in staat stellen haar bewijs rond te maken. Zie ook GC Kifid 2020-683. De bank dient het adviesdossier en de gespreksverslagen, die zich in haar domein bevinden, te bewaren voor ten minste de periode dat het (via haar afgesloten) product loopt om in kwesties als de onderhavige de nodige informatie daaruit aan te kunnen leveren. Zie in dit verband ook GC Kifid 2021-0729 en GC Kifid 2022-0129.

Het gaat in dit geval om gespreksnotities van een gesprek dat in 2003 heeft plaatsgevonden. Het destijds afgesloten product – een hypothecaire geldlening – loopt nog tot 2034, dus de gespreksnotities hadden nu nog aanwezig moeten zijn. De bank heeft echter aangegeven niet meer over de gespreksnotities van de in 2003 gevoerde gesprekken te beschikken. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht.

Omdat de bank haar verzwaarde motiveringsplicht heeft geschonden, neemt de commissie als vaststaand aan dat de bank de consument en haar man destijds niet heeft gewezen op de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht jegens de consument en haar man heeft geschonden en dat zij aansprakelijk is voor de daardoor ontstane schade.

Gelet op de financiële situatie van de consument en haar man in 2003 acht de commissie het aannemelijk dat zij – indien de bank hen destijds op de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering had gewezen – een nieuwe overlijdensrisicoverzekering met een looptijd gelijk aan die van de nieuwe hypothecaire geldlening zouden hebben afgesloten. In die situatie had de consument na het overlijden van haar man in januari 2021 wel aanspraak kunnen maken op een uitkering. De consument stelt in dat kader een schade te hebben geleden van € 41.200,-, zijnde haar hypothecaire restschuld. Deze schade wordt door de bank niet betwist, zodat deze als vaststaand moet worden beschouwd.

De consument heeft aangegeven bereid te zijn om de premies – die zij verschuldigd zou zijn geweest indien zij en haar man in 2003 een nieuwe overlijdensrisicoverzekering hadden afgesloten – voor haar rekening te nemen. De commissie begroot deze premies – rekening houdend met de ontwikkelingen van de premies van overlijdensrisicoverzekeringen en de door de consument gedane aflossingen op haar hypothecaire geldlening – op een bedrag van € 2.000,-. Dit bedrag dient op de vordering van de consument in mindering te worden gebracht, waarmee het schadebedrag uitkomt op € 39.200,-.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.