

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-I 105

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	28 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. Vertraging. De consument stelt dat ze er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de overlijdensrisicoverzekering gekoppeld was aan leningdeel I (de spaarrekening hypotheek) van de hypothecaire geldlening bij de bank. Haar verzoek om leningdeel I af te lossen met het saldo van de spaarrekening eigen woning en de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering en daarnaast het restant van deze uitkering aan haar uit te keren, had daarom meteen geaccepteerd moeten worden. Nu de bank dit niet heeft gedaan en het vervolgens ook onnodig lang heeft geduurd voordat de bank het verzoek heeft geaccepteerd, heeft de consument onnodig taxatiekosten moeten maken en heeft zij de rente van hypothecaire geldlening niet kunnen wijzigen naar de rente van januari 2022. De commissie oordeelt dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de overlijdensrisicoverzekering gekoppeld was aan leningdeel I. Verder oordeelt de commissie dat geen sprake is van een verwijtbare vertraging in de behandeling van het hiervoor genoemde verzoek door de bank. Dit oordeel en de vaststelling dat de consument geen bewijs heeft verstrekt dat het voor de bank eerder dan 19 april 2022 kenbaar was dat zij de hypothecaire geldlening wilde wijzigen naar de rente die in januari 2022 gold, leidt tot de conclusie dat geen toerekenbare tekortkoming van de bank kan worden vastgesteld. De commissie wijst de vordering af.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 november 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar dochter mevrouw [naam 1]. Namens de bank namen de heer [naam 2], en de heer [naam 3], deel.

- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. **Het geschil**

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2004 hebben de consument en wijlen haar partner een hypothecaire geldleningsovereenkomst afgesloten voor de financiering van een woning. De hypotheeksom bedroeg € 240.700,- en bestond voor € 100.000,- uit een zogenoemde rendementhypothecale lening en voor € 140.700,- uit een aflossingsvrije hypothecale lening. De rendementhypothecale lening is een geldlening met daaraan gekoppeld een depot en een rendementrekening, welke is verpand aan de bank.
- 2.2 Daarnaast heeft de consument in 2004 een beleggingsverzekering, met de naam 'Levensplan+ - Bescherming' (hierna: 'de verzekering') afgesloten bij de rechtsvoorganger van ASR Levensverzekering N.V. (hierna: 'de verzekeraar'). Naast kapitaalopbouw op basis van beleggen, dekde deze verzekering ook het overlijdensrisico. De verzekering was gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en was verpand aan de bank.
- 2.3 Op 18 maart 2013 heeft de bank een Persoonlijk Financieel Advies (hierna: 'het adviesrapport') opgesteld naar aanleiding van de wens van de consument en wijlen haar partner om het beleggingsdeel van de hypothecaire geldlening om te zetten naar een bankspaarhypothecale lening. Naar aanleiding van het advies heeft de bank aan de consument en wijlen haar partner een offerte voor een hypotheeksom van € 240.700,- verstrekt bestaande uit drie leningsdelen: een spaarrekening hypothecale lening van € 71.400,- (leningdeel 1), een lineaire hypothecale lening van € 28.600,- (leningdeel 2) en een aflossingsvrije hypothecale lening van € 140.700,- (leningdeel 3). De spaarrekening hypothecale lening is een aflossingsvrije geldlening gecombineerd met een spaarrekening eigen woning, welke is verpand aan de bank. De consument en wijlen haar partner hebben deze hypotheek-offerte ondertekend, waarna de bank de hypothecaire lening aan hen heeft verstrekt.
- 2.4 Daarnaast hebben de consument en wijlen haar partner op grond van het adviesrapport de verzekering afgekocht en de overlijdensrisicodekking ongewijzigd laten voorzetten als overlijdensrisicoverzekering bij de verzekeraar, welke is verpand aan de bank.
- 2.5 Op [overlijdensdatum] 2021 is de partner van de consument overleden. De consument heeft dit op 6 januari 2022 per post aan de bank meegedeeld. Diezelfde dag heeft de bank de consument per post bericht welke stukken benodigd zijn vanwege veranderingen bij de afgesloten hypothecaire geldlening, waaronder een ingevulde Opdrachtformulier Nabestaande(n) (hierna: 'het opdrachtformulier').

Alvorens de benodigde stukken aan te leveren, heeft de consument eerst een gesprek op 19 januari 2022 ingepland met een adviseur van de bank. Tijdens dit gesprek heeft de consument verzocht om leningdeel I af te lossen met het saldo van de spaarrekening eigen woning en de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering en daarnaast het restant van deze uitkering aan haar uit te keren (hierna: 'het verzoek'). De consument ging er daarbij vanuit dat de overlijdensrisicoverzekering verpand was aan leningdeel I. De adviseur van de bank heeft hierover vervolgens intern navraag gedaan. Bij e-mailbericht van 31 januari 2022 heeft de adviseur van de bank aan de consument meegedeeld dat in de basis de uitkering van de overlijdensrisicoverzekering gebruikt moet worden voor aflossing van de hypothecaire geldlening. Verder staat in dit e-mailbericht dat bepaalde stukken moeten worden aangeleverd, waaronder inkomensgegevens en een taxatierapport, om te beoordelen of aan het verzoek voldaan kan worden.

- 2.6 De consument was het hier niet mee eens en heeft hierover een klacht ingediend bij de bank. Dit heeft geleid tot correspondentie over en weer. De bank is bij haar standpunt gebleven dat om het verzoek te kunnen beoordelen, eerst de verzochte stukken door de consument moeten worden verstrekt.
- 2.7 Op 21 maart 2022 heeft de consument haar woning laten taxeren en op 29 maart 2022 heeft de consument aan de bank de benodigde stukken verstrekt. Vervolgens heeft er op 19 april 2022 een adviesgesprek tussen de consument en een adviseur van de bank plaatsgevonden, waarna deze adviseur een verzoek tot maatwerk bij de bank heeft ingediend om het verzoek te kunnen bewerkstelligen. De bank heeft dit maatwerkverzoek vervolgens geaccepteerd, waarna de consument het hiertoe benodigde formulier op 22 mei 2022 heeft ondertekend. Vervolgens heeft de bank de spaarrekening eigen woning beëindigd en het saldo daarvan en de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering gebruikt om leningdeel I af te lossen. Het restant van de uitkering uit de overlijdensrisicoverzekering is aan de consument overgemaakt.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert van de bank een vergoeding van de taxatiekosten van € 800,-. Daarnaast vordert de consument van de bank een vergoeding van € 48.499,- als financieel nadeel, omdat zij door toedoen van de bank de rente van de hypothecaire geldlening niet heeft kunnen aanpassen naar de lagere rente die in januari 2022 gold.
- 2.9 Aan haar vordering legt de consument kortweg ten grondslag dat zij gelet op het door haar ondertekende adviesrapport, waarin staat dat de overlijdensrisicoverzekering wordt gebruikt voor de aflossing van leningdeel I op einddatum, er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat de overlijdensrisicoverzekering gekoppeld was aan leningdeel I. De consument stelt dat een medewerker van de Nabestaandendesk dit medio 2021 ook telefonisch heeft bevestigd.

Het verzoek had in januari 2022 daarom direct geaccepteerd moeten worden, zonder dat toezending van de verzochte stukken door de bank nodig was. Nu de bank dit niet heeft gedaan en het daarna ook onnodig lang heeft geduurd voordat de bank het verzoek pas in juni 2022 heeft uitgevoerd, heeft de consument onnodig taxatiekosten moeten maken en heeft zij de rente van de hypothecaire geldlening niet kunnen wijzigen naar de rente van januari 2022. Het was immers niet meer gunstig voor de consument om in juni 2022 de rente van de hypothecaire geldlening te laten wijzigen, omdat de rente ten opzichte van januari 2022 al ruim twee procent was gestegen.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.1 De commissie ziet zich eerst voor de vraag gesteld of de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de overlijdensrisicoverzekering was gekoppeld aan leningdeel I. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

Wat is het beoordelingskader bij gerechtvaardigd vertrouwen?

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen, dient de commissie bij haar beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de bank in beginsel gehouden is aan het adviesrapport dat zij de consument heeft verstrekt, ook als de inhoud daarvan een fout bevatte. Als voorwaarde geldt wel dat de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze inhoud de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.

Geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen

3.3 De commissie stelt voorop dat de communicatie van de bank aan de consument niet de schoonheidsprijs verdient. Immers, in het adviesrapport staat expliciet dat de overlijdensrisicoverzekering is gekoppeld aan leningdeel I, terwijl dit niet de werkelijke bedoeling van de bank was. Ter zitting heeft de bank pas verklaard dat dit waarschijnlijk te maken heeft met de gebruikte software, waarbij de verpande overlijdensrisicoverzekering aan een leningdeel gekoppeld moest worden. De bank had de consument hierop eerder kunnen wijzen.

- 3.4 Ondanks de gebrekkige communicatie van de bank, is de commissie van oordeel dat de consument geen geslaagd beroep kan doen op gerechtvaardigd vertrouwen. De consument heeft namelijk nagelaten te voldoen aan haar onderzoeksplicht. De commissie gaat daarbij uit van het volgende.
- 3.5 Naast het adviesrapport hebben de consument en wijlen haar partner ook een pandakte ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering en een hypotheekofferte van de bank in 2013 ondertekend. In de pandakte staat dat de overlijdensrisicoverzekering is verpand aan de bank tot zekerheid voor de betaling van *al hetgeen* de bank van de consument en wijlen haar partner te vorderen heeft of zal krijgen. In de hypotheekofferte staat dat een overlijdensrisicoverzekering moet worden afgesloten voor een bedrag van minimaal € 60.700,- welke aan de bank verpand moet worden. In zowel de pandakte als de hypotheekofferte staat niet vermeld dat de overlijdensrisicoverzekering alleen verpand is aan leningdeel I.
- 3.6 De commissie hanteert als vaste lijn dat van een consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.¹ Als de consument dit had gedaan, had zij kunnen constateren dat de pandakte en hypotheekofferte niet overeenkwamen met het adviesrapport waarin stond dat de verpanding van de overlijdensrisicoverzekering alleen aan leningdeel I verpand is. Dit betekent dat de consument op dat moment, behoorde te twijfelen aan de juistheid van het adviesrapport en dat zij hiernaar onderzoek had moeten verrichten. Dat een dergelijk onderzoek is verricht is niet gebleken. De consument heeft enkel gesteld dat zij medio 2021 heeft gebeld met een medewerker van de Nabestaandendesk van de bank die bevestigd zou hebben dat de overlijdensrisicoverzekering verpand was aan leningdeel I. Deze stelling treft echter geen doel. Naast dat dit pas 8 jaar na ondertekening van het adviesrapport, de pandakte en de hypotheekofferte is gedaan, ontbreekt enig bewijs hiervan. De consument heeft er naar het oordeel van de commissie dan ook niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat dat de overlijdensrisicoverzekering was gekoppeld aan leningdeel I.

Verwijtbare vertraging

- 3.7 Verder ziet de commissie zich voor de vraag gesteld of sprake is van een verwijtbare vertraging ten aanzien van de uitvoering door de bank van het verzoek van de consument. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0101, 2019-585 en 2018-300, te vinden op www.kifid.nl.

Geen sprake van verwijtbare vertraging in de behandeling van het verzoek door de bank

- 3.8 De consument heeft het verzoek voor het eerst op 19 januari 2022 bij een adviseur van de bank kenbaar gemaakt. Omdat voor de adviseur van de bank onduidelijk was of de overlijdensrisicoverzekering alleen aan leningdeel I of de gehele hypotheek was gekoppeld, heeft hij hierover navraag gedaan. Bij e-mailbericht van 31 januari 2022 heeft de adviseur van de bank aan de consument teruggekoppeld dat in de basis de uitkering van de overlijdensrisicoverzekering gebruikt moet worden voor aflossing van de hypotheek en dat voor de beoordeling van het verzoek bepaalde stukken moeten worden aangeleverd. De consument was echter van mening dat de bank zonder aanlevering van deze stukken aan het verzoek moest voldoen nu ze ervan uitging dat de overlijdensrisicoverzekering verpand was aan leningdeel I. De consument heeft hierover geklaagd bij de bank, waarna partijen hierover over en weer hebben gecorrespondeerd. De consument heeft vervolgens de benodigde stukken pas op 29 maart 2022 verstrekt aan de bank.
- 3.9 De commissie oordeelt dat de consument de discussie met de bank of de overlijdensrisicoverzekering wel of niet aan leningdeel I was gekoppeld, had kunnen voeren *naast* het aanleveren van de verzochte stukken. Als de consument dat had gedaan, had de bank bijna twee maanden eerder kunnen overgaan tot beoordeling van het verzoek. De commissie heeft onder 3.6 geoordeeld dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de overlijdensrisicoverzekering was gekoppeld aan leningdeel I, waardoor de bank dus niet verweten kan worden dat zij direct het verzoek had moeten accepteren. Enige verwijtbare vertraging in de behandeling van het verzoek over de periode 19 januari 2022 tot 29 maart 2022 kan de bank dan ook niet verweten worden.
- 3.10 Daarnaast oordeelt de commissie dat ook niet kan worden vastgesteld dat na 29 maart 2022 sprake zou zijn van een verwijtbare vertraging in de behandeling van het verzoek. De bank heeft gemotiveerd onderbouwd dat het inkomen van de consument niet toereikend was om leningdeel 3 te dragen en dat maatwerk nodig was om het verzoek van de consument toch te kunnen uitvoeren. Hierover heeft er op 19 april 2022 een adviesgesprek tussen een adviseur van de bank en de consument plaatsgevonden en is er een maatwerkverzoek bij de bank ingediend. Vervolgens heeft de bank dit verzoek op 22 mei 2022 geaccepteerd en heeft de consument het hiertoe benodigde formulier op dezelfde dag ondertekend. De commissie acht een periode van iets langer dan een maand voor de beoordeling van een maatwerkverzoek niet onredelijk lang. De consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom dit wel het geval zou zijn.

Rentewijziging hypothecaire geldlening

- 3.11 Tot slot moet de commissie beoordelen of de bank verweten kan worden dat de consument de rente van de hypothecaire geldlening niet heeft kunnen wijzigen naar de rente die in januari 2022 gold.

- 3.12 De consument stelt dat zij na het overlijden van haar partner direct de rente van de hypothecaire geldlening wilde laten wijzigen vanwege de lage rente op dat moment. Dit kon niet, omdat de bank pas in juni 2022 het verzoek heeft uitgevoerd. Vanaf dat moment was het voor de consument, gezien de rente meer dan twee procent was gestegen ten opzichte van januari 2022, niet meer gunstig om de rente te laten wijzigen. De consument meent daardoor schade te hebben geleden, nu de bank niet bereid is om met terugwerkende klacht de rente van januari 2022 aan te bieden.
- 3.13 Mocht het al zo zijn dat de consument pas na uitvoering van het verzoek door de bank in juni 2022 een rentewijziging kon indienen bij de bank, valt de bank dit niet toe rekenen, nu onder 3.9 en 3.10 is geoordeeld dat de bank geen verwijt treft dat het verzoek pas op 22 mei 2022 is geaccepteerd. Bovendien heeft de consument geen bewijs verstrekt dat het voor de bank eerder dan 19 april 2022 kenbaar was dat zij de hypothecaire geldlening wilde wijzigen naar de rente die in januari 2022 gold. Van de bank kan niet worden verlangd dat zij op dat moment een rente aanbiedt van drie maanden eerder. Enig verwijt kan de bank op dit punt dan ook niet worden gemaakt.

Conclusie

- 3.14 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank in dezen niet is tekortgeschoten. De commissie ziet dan ook geen aanleiding de bank gehouden te achten de consument een vergoeding toe te kennen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl