

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0391

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Expliciete toezegging/informatieplicht. Na aflossing van zijn hypothecaire geldlening is de overlijdensrisicoverzekering van de consument onbedoeld door blijven lopen. Volgens de consument had een medewerker van de bank expliciet bevestigd dat de verzekering na aflossing zou worden beëindigd en is een brief van de bank waarin het tegendeel staat aan een oud adres van de consument verstuurd. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een hypothecaire geldlening gehad bij de bank. Tot zekerheid voor de betaling van deze geldlening had de consument zijn rechten uit hoofde van een overlijdensrisicoverzekering verpand aan de bank. In 2022 heeft de consument de hypothecaire geldlening bij de bank uit eigen middelen afgelost. De overlijdensrisicoverzekering is een jaar later beëindigd.

De klacht en vordering

- 2.2 De consument had na aflossing van de hypothecaire geldlening geen behoefte meer aan de overlijdensrisicoverzekering. Hij was in de veronderstelling dat deze verzekering automatisch zou eindigen na de aflossing. Dit is expliciet bevestigd door een medewerker van de bank, mevrouw [naam], tijdens een gesprek op 25 april 2022 op het kantoor [naam kantoor] in Rotterdam. In ieder geval is de consument nooit door de bank geïnformeerd dat de verzekering na aflossing van de hypothecaire geldlening zou doorlopen. De brief van de bank van 9 juni 2022 waarin staat dat de verzekering niet automatisch wordt stopgezet, is verstuurd naar een oud adres van de consument. Daarbij vraagt de consument zich af waarom deze brief niet per e-mail is verstuurd. De consument houdt de bank aansprakelijk voor onjuiste informatie over de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering, althans voor het achterwege blijven van informatie daarover. Hij wil dat de bank € 1.800,- vergoedt. Dit is de premie die de consument na de aflossing van de hypothecaire geldlening in totaal voor de overlijdensrisicoverzekering heeft betaald.

Het verweer

- 2.3 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

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Geen bewijs expliciete bevestiging van beëindiging

- 3.2 De consument stelt dat mevrouw [naam] als medewerker van de bank tijdens een gesprek op 25 april 2022 expliciet heeft bevestigd dat de overlijdensrisicoverzekering na aflossing van de hypothecaire geldlening automatisch zou worden beëindigd. De bank heeft hier navraag naar gedaan en een e-mail overgelegd van mevrouw [naam] waarin zij onder meer schrijft:

“Ik ben sinds januari 2019 uit dienst dus ik heb sindsdien geen klanten van de SNS meer gesproken. Dus vreemd dat hij/zij mijn naam noemt.”

- 3.3 De consument heeft hier niet inhoudelijk op gereageerd. Tegen deze achtergrond acht de commissie de stelling van de consument dat een medewerker van de bank expliciet heeft bevestigd dat de overlijdensrisicoverzekering na aflossing van de hypothecaire geldlening automatisch zou worden beëindigd niet bewezen.

De brief van 9 juni 2022

- 3.4 De consument heeft verder aangevoerd dat de bank hem niet heeft geïnformeerd dat de overlijdensrisicoverzekering zou doorlopen na aflossing van de hypothecaire geldlening. Voor zover de bank een dergelijke informatieverplichting zou hebben, heeft zij hier naar het oordeel van de commissie aan voldaan met haar brief van 9 juni 2022. In deze brief staat dat aan de hypothecaire geldlening gekoppelde verzekeringen, zoals een overlijdensrisicoverzekering, niet automatisch worden stopgezet. En dat contact moet worden opgenomen met de adviseur of verzekeringsmaatschappij in het geval dat een verzekering niet meer nodig is. De bank heeft gesteld dat ze deze brief heeft gestuurd naar het laatst bij haar bekende adres van de consument. De consument heeft gesteld dat dit een oud adres is, maar hij heeft niet betwist dat hij de bank geen adreswijziging heeft gestuurd en dat de brief op dit adres is aangekomen. In het maatschappelijk verkeer geldt als uitgangspunt dat correspondentie aan het laatst bekende adres mag worden verstuurd.¹ De bank mocht dan ook uitgaan van dat adres. Dat de bank – zoals de consument lijkt te willen stellen – de inhoud van de brief per e-mail zou hebben kunnen versturen, maakt dit niet anders.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

¹ Vergelijk artikel 7:933 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.