

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-50 d.d. 27 januari 2014**

**(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. W.F.C. Baars, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument klaagt erover dat Aangeslotene (tussenpersoon) Consument niet heeft betrokken bij dan wel heeft geïnformeerd over een adviesgesprek met haar echtgenoot dat heeft geleid tot het oversluiten van geldleningen. Daardoor is Consument niet gewaarschuwd voor de gevolgen voor haar van het niet-treffen van een voorziening bij werkloosheid/ overlijden van haar echtgenoot respectievelijk haar hoofdelijke aansprakelijkheid. De Commissie wijst de vordering van Consument tot het kwijtschelden van de (hoofdelijke) schuld nadat echtgenoot van Consument is overleden voor de helft toe, rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheid van Consument doordat zij de nieuwe kredietovereenkomst heeft mede-ondertekend. Verder kent de Commissie een gedeeltelijke vergoeding van de door Consument gemaakte kosten toe.

Consument,

tegen

Rabobank, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 27 februari 2013 ondertekende Klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de aanvullende dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van 3 december 2013.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 18 september 2007 hebben Consument en haar echtgenoot, gehuwd onder huwelijkse voorwaarden, de volgende leningen gesloten:
  - een hypothecaire lening van ca. € 211.000,- bij [X] Bank tegen een rente van 4,3% per jaar met een rentevastperiode tot 2011.
  - een lening bij [Y] Bank van € 30.000,- tegen een vaste rente van 5,4% per jaar. De geldgever had zich daarbij het recht voorbehouden om tot meerdere zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de geldlening een (tweede) hypotheek te vestigen op de onroerende zaak in bezit van Consument en haar echtgenoot.  
In ieder geval bij overlijden van de echtgenoot werd de (rest)schuld van de lening kwijtgescholden.
  - een lening voor een onbekend bedrag bij [X] Bank in de vorm van een doorlopend krediet tegen een variabele rente.  
In ieder geval bij overlijden van de echtgenoot werd de (rest)schuld van de lening kwijtgescholden.  
Voor de uit de niet hypothecair gedekte leningen voortvloeiende verplichtingen zijn Consument en haar echtgenoot hoofdelijk aansprakelijk.
  - De echtgenoot van Consument maakt gebruik van de kredietfaciliteit op zijn betaalrekening bij Aangeslotene. Op 18 september 2007 bedraagt het uitstaande saldo € 6.807,-. De rente is variabel.  
Voor de uit de lening voortvloeiende verplichtingen is de echtgenoot van Consument alleen aansprakelijk.
- 3.2. Op 18 september 2007 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen de echtgenoot van Consument en Aangeslotene. Daarbij heeft de echtgenoot van Consument aan Aangeslotene de vraag voorgelegd of zij mogelijkheden ziet om de niet hypothecair gedekte leningen onder te brengen bij Aangeslotene in de vorm van een hypothecaire lening.  
Aangeslotene heeft negatief geadviseerd omdat daartoe de bestaande (eerste) hypothecaire lening bij [X] Bank moest worden ondergebracht bij Aangeslotene en omdat de rente bij [X] Bank lager was dan de rente die verschuldigd zou worden aan Aangeslotene.  
Ook het onderbrengen van de niet hypothecair gedekte leningen bij Aangeslotene in de vorm van een tweede hypothecaire lening kon niet worden gerealiseerd vanwege de overschrijding van interne kredietnormen van Aangeslotene bij de verstrekking van de (tweede) hypothecaire leningen.
- 3.3. Om de echtgenoot van Consument ter wille te zijn heeft Aangeslotene geadviseerd om het kredietplafond ad € 6.807,- op de door de echtgenoot van Consument bij Aangeslotene aangehouden betaalrekening op een nieuw te openen en/of rekening van Consument en haar echtgenoot te verhogen tot € 38.000,- onder gelijktijdige aflossing van de lening bij [Y] Bank en het doorlopende krediet bij [X] Bank.

Op 28 november 2007 is de desbetreffende kredietovereenkomst met betrekking tot de betaalrekening door Consument en haar echtgenoot in hun hoedanigheid van rekeninghouder(s) ondertekend.

Vermeld wordt dat de rente ten tijde van het afsluiten van de kredietovereenkomst 7,65% per jaar bedroeg en variabel was.

Op het laatste blad van de overeenkomst waar Consument en haar echtgenoot hun handtekening hebben geplaatst wordt onder meer vermeld:

“De rekeninghouder verklaart een namens de bank ondertekend exemplaar van de overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen”.

In de voorwaarden is geen sprake van kwijtschelding bij overlijden, noch van een maandlastenverzekering bij werkloosheid.

In de begeleidende brief van dezelfde datum is geen melding gemaakt van een advies voor het sluiten van een overlijdensrisicoverzekering.

3.4. Op 1 juni 2009 is de echtgenoot van Consument werkloos geworden.

3.5. Op 17 juli 2010 is de echtgenoot van Consument overleden.

#### **4. De vordering, grondslagen en verweer**

4.1. Consument vordert kwijtschelding van het krediet ad € 38.000,-, alsmede een bedrag van € 32.639,- zoals vermeld in de pleitnota van 3 december 2013.

Het laatst gevorderde bedrag bestaat uit:

- a. de maandlasten die, nu geen maandlastenverzekering bij werkloosheid is meeverzekerd, verschuldigd zijn gebleven nadat de echtgenoot van Consument werkloos is geworden alsmede de wettelijke rente daarover;
- b. het verschil in rente die verschuldigd was op de bij [Y] Bank bestaande lening en de rente op de nieuwe bij Aangeslotene gesloten lening alsmede de wettelijke rente daarover;
- c. het verschil in rente die door Aangeslotene in rekening is gebracht (7,65%) en de lagere rente (5,95%) die door Aangeslotene was toegezegd;
- d. de rente die, nu geen voorziening was getroffen waardoor de lening bij overlijden werd kwijtgescholden dan wel afgelost, betaald is tot december 2010, alsmede de wettelijke rente daarover;
- e. vergoeding van de buitengerechtigde kosten en kosten voor juridische bijstand die Consument heeft gemaakt alsmede de kosten voor het inschakelen van een externe deskundige.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door haar niet persoonlijk te betrekken in het aan haar echtgenoot verstrekte advies dat heeft geleid tot het oversluiten van de niet hypothecair gedekte lening(en).
- In het bijzonder verwijt Consument Aangeslotene dat zij haar daardoor niet heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet treffen van een voorziening bij werkloosheid dan wel overlijden van haar echtgenoot temeer daar in een

verzekering bij overlijden dan wel kwijtschelding bij overlijden wél was voorzien bij een deel van de bestaande leningen.

- Verder verwijt Consument Aangeslotene dat zij Consument niet heeft gewezen op de gevolgen van haar hoofdelijke aansprakelijkheid voor de verplichtingen die voortvloeiden uit de nieuwe kredietovereenkomst inzake de betaalrekening.

Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- 4.3. Aangeslotene is niet tekort geschoten in haar zorgplicht doordat zij voorafgaand aan het sluiten van de nieuwe kredietovereenkomst heeft gesproken met de echtgenoot van Consument. Daarbij is gesproken over het afdekken van de risico's bij werkloosheid, overlijden of arbeidsongeschiktheid. Aangeslotene is tijdens het (advies)gesprek in 2007 door de echtgenoot van Consument ook niet geïnformeerd over de aanwezigheid van deze dekkingen bij de bestaande lening(en). Aangeslotene stelt dat zij er van uit mocht gaan dat de echtgenoot van Consument de inhoud van het gesprek zou terugkoppelen met Consument.
- 4.4. Uit het ondertekenen van de nieuwe kredietovereenkomst blijkt niet dat Consument de geboden constructie niet wenste. Aangeslotene wijst in dat verband op de tekst op de overeenkomst:  
“De rekeninghouder verklaart een namens de bank ondertekend exemplaar van de overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen”.  
Uit het bepaalde in artikel 13, sub e respectievelijk artikel 13 sub d, lid 2 van de Algemene voorwaarden betaalrekeningen 2004 volgt dat iedere rekeninghouder hoofdelijk en voor het geheel aansprakelijk is voor alle schulden uit hoofde van de overeenkomst respectievelijk dat het krediet opeisbaar is als een rekeninghouder is overleden.
- 4.5. Consument heeft in de jaren na het ondertekenen van de overeenkomst tot aan het overlijden van haar echtgenoot niet gereageerd.
- 4.6. Aangeslotene bestrijdt ook de vordering voor zover deze ziet op de vergoeding van onder meer juridische bijstand. Voor zowel de interne klachtprocedure bij Aangeslotene als de klachtprocedure bij Kifid geldt dat deze zonder bijstand kan worden gevoerd. Het inschakelen van een ter zake deskundige is derhalve niet nodig en een eigen keuze van Consument.

## 5. Beoordeling

- 5.1. De Geschillencommissie heeft te oordelen over de vraag of Aangeslotene haar zorgplicht heeft verzaakt door Consument niet persoonlijk te betrekken in het advies(gesprek) omtrent het oversluiten van de bestaande leningen.
- 5.2. De Commissie overweegt daarbij om te beginnen dat niet meer is na te gaan hoe het adviesgesprek is verlopen. De Commissie heeft wel kennis genomen van het gespreksverslag van 18 september 2007. Daarin wordt onder andere vermeld: “Afwijkende afspraak gemaakt voor een Krediet op de betaalrekening. Klant gaat 5,95 % betalen.” De Commissie gaat er daardoor van uit dat de echtgenoot van Consument er in ieder geval van op de hoogte was dat hij voor de lening na omzetting een

hogere rente ging betalen dan voor de bestaande, af te lossen, leningen. Vast staat ook dat de echtgenoot van Consument na het afsluiten van de lening op 28 november 2007 tot aan zijn overlijden op 17 juli 2010 bij Aangeslotene geen bezwaar heeft gemaakt tegen de inhoud van de overeenkomst.

- 5.3. Verder is de Commissie nagegaan in hoeverre het financieel product waarover door Aangeslotene is geadviseerd valt aan te merken als “impactvol” dan wel als “complex” in de zin van de Wet op het Financieel Toezicht (hierna te noemen WFT). Krediet wordt in beginsel beschouwd als een impactvol financieel product in de zin van de WFT. Hypothecaire financiering wordt beschouwd als een complex financieel product in de zin van de WFT. De WFT stelt hogere eisen aan de advisering omtrent een complex product dan aan de advisering omtrent een impactvol product. Gezien het oorspronkelijke verzoek van de echtgenoot van Consument aan Aangeslotene zoals dat ook uit het besprekingsverslag van 18 september 2007 blijkt heeft de echtgenoot van Consument aanvankelijk getracht de bestaande leningen om te zetten in een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening bij Aangeslotene. Derhalve acht de Commissie redenen aanwezig om de advisering in casu te beschouwen als een advisering omtrent een complex financieel product.
- 5.4. Gezien het voorgaande is de Commissie dan ook van oordeel dat Aangeslotene Consument had moeten betrekken in het adviesgesprek dat heeft geleid tot het afsluiten van de nieuwe kredietovereenkomst. Consument had daarbij persoonlijk moeten worden gewezen op de gevolgen van de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de verplichtingen die voortvloeiden uit de nieuwe kredietovereenkomst en het vervallen van de overlijdensdekking. Door Consument niet persoonlijk te betrekken bij de advisering is Aangeslotene toerekenbaar tekort geschoten in haar jegens Consument in acht te nemen zorgplicht.
- 5.5. Nu Consument de kredietovereenkomst op 28 november 2007 heeft (mede-) ondertekend en daarmee heeft verklaard “een namens de bank ondertekend exemplaar van de overeenkomst en de bijbehorende voorwaarden te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen”, acht de Commissie ook een eigen verantwoordelijkheid aanwezig bij Consument. De Commissie overweegt daarbij dat ook Consument na het ondertekenen van de kredietovereenkomst geen bezwaar heeft gemaakt tegen de inhoud van de overeenkomst en zich pas na het overlijden van haar echtgenoot in 2010 bij Aangeslotene heeft beklagd over de inhoud daarvan.
- 5.6. Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat de vordering van Consument voor zover die ziet op de kwijtschelding van de op het moment van overlijden van de echtgenoot van Consument uitstaande schuld ad € 38.000,- gedeeltelijk voor toewijzing in aanmerking komt. Rekening houdende met de eigen verantwoordelijkheid van Consument, dient de schuld voor een bedrag ad € 19.000,-, vermeerderd met het bedrag aan rente dat Consument over dit bedrag van € 19.000,- na 17 juli 2010 verschuldigd is geworden en voor zover deze rente verschuldigd is gebleven, te worden kwijtgescholden. Indien en zo ja, voor zover Consument na 17 juli 2010 al wel rente heeft betaald die voortvloeit uit het kwijt te schelden deel van de lening dient deze te worden terugbetaald dan wel te worden verrekend met de rente die Consument vanaf

- 17 juli 2010 nog wél heeft te voldoen over de vanaf 17 juli 2010 openstaande restschuld van € 19.000,-.
- 5.7. Wat betreft het door Consument in de pleitnota gevorderde bedrag ad € 32.639,-, begrijpt de Commissie dat dit voor een bedrag van € 24.580,- ziet op kosten van bijstand en voor een bedrag van € 8.059,- op andere vermogensschade.
  - 5.8. Wat betreft die andere vermogensschade overweegt de Commissie dat, nu niet is gesteld of gebleken dat bij de bestaande leningen was voorzien in een verzekering tegen de gevolgen van werkloosheid, geen grond aanwezig is om de vordering ad € 3.841,-, die voortvloeit uit het ontbreken van een dergelijke verzekering bij de nieuw gesloten kredietovereenkomst, toe te wijzen.
  - 5.9. Met betrekking tot de vordering van de hogere rente die verschuldigd was voor de nieuwe kredietovereenkomst (5,95 %) in plaats van de rente die verschuldigd was voor de bestaande lening bij [Y] Bank (5,4%) overweegt de Commissie dat Aangeslotene tijdens de zitting onweersproken heeft gesteld dat de lening bij [Y] Bank in 2007 verplicht moest worden afgelost. Ten overvloede blijkt uit het besprekingsverslag van 18 september 2007 dat het rentepercentage van 5,95 aan de echtgenoot van Consument kenbaar is gemaakt. De daarmee verband houdende vordering ad € 495,-, te vermeerderen met wettelijke rente ad € 105,- komt derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.
  - 5.10. Met betrekking tot de vordering van de hogere dan afgesproken rente voor de nieuwe kredietovereenkomst (7,65% in plaats van 5,95%), door Consument gesteld op € 1.938,-, te vermeerderen met wettelijke rente ad € 411,- en door Aangeslotene in haar brief van 3 juli 2013 gesteld op in totaal € 595,-, overweegt de Commissie dat Aangeslotene in laatstgenoemde brief heeft toegezegd deze aan Consument te vergoeden.
  - 5.11. Met betrekking tot de vordering van de betaalde rente vanaf 17 juli 2010 tot december 2010 verwijst de Commissie naar het gestelde onder 5.6.
  - 5.12. Met betrekking tot de door de Consument gevorderde vergoeding voor de gemaakte kosten van bijstand ad € 24.580,- acht de Commissie, gezien de overwegingen in 5.6. een toewijzing voor 50% van dit bedrag eveneens redelijk.  
Omdat de vergoeding van deze kosten op grond van het bepaalde in artikel 40, lid 9 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) echter beperkt is tot € 5.000,-, wijst de Commissie een vergoeding tot dit maximum toe.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de Consument een bedrag van € 19.000,- alsmede de daarover verschuldigde rente vanaf 17 juli 2010, kwijtscheldt. Voor zover deze rente al is voldaan dient Aangeslotene deze rente aan Consument terug te betalen dan wel te verrekenen met de nog te betalen rente.

Verder dient Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 5.000,- te voldoen met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

Tot slot gaat de Commissie er van uit dat Aangeslotene aan Consument heeft voldaan en indien dat nog niet is gebeurd, zal voldoen, de door haar toegezegde bedragen zoals vermeld in 5.10.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).