

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0713**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2] verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlagen	Relevante bepalingen uit de NHG voorwaarden

### **Samenvatting**

De consumenten hebben bij de bank een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten, bestaande uit meerdere leningdelen. Aan een van de leningdelen is een levensverzekering gekoppeld welke is verpand aan de bank. Het opgebouwde vermogen in deze verzekering is tot uitkering gekomen. Daarmee is het leningdeel afgelost en bleef er een bedrag over. De bank heeft de consumenten geïnformeerd dat dit overschot aan hen uitbetaald zou worden. Dit bleek onverenigbaar met de NHG-voorwaarden, en de bank is hier meer dan een maand later op teruggekomen. Het overschot heeft de bank in mindering gebracht op de resterende leningdelen. De consumenten hebben zich hierover beklagd en primair gevorderd dat de bank het bedrag van het overschot alsnog aan hen uitbetaalt. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht van de consumenten gegrond is en dat de bank gehouden is aan de mededeling die zij heeft gedaan. De vordering is toegewezen.

### **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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 21 februari, 6 maart en 13 april 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de aanvullende stukken van de consumenten van 28 juni 2023 en 6) de dupliek van de bank.
- I.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J.M.S. Banarsi van Stichting Achmea Rechtsbijstand.
- I.3 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.
- I.4 De consumenten 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 De consumenten hebben in 2009 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (de lening) met de bank gesloten met Nationale Hypotheekgarantie (NHG). Deze lening bestaat uit drie leningdelen. Een van de leningdelen is een zogenoemde Leven Hypotheek met daaraan gekoppeld een levensverzekering. De levensverzekering is ondergebracht bij een verzekeraar. De vermogensopbouw in de verzekering is bestemd voor aflossing op het leningdeel. De rechten en aanspraken uit deze verzekering zijn, zowel voor wat betreft de vermogensopbouw als de uitkering bij overlijden, verpand aan de bank.

2.2 In de hypotheekakte van 26 november 2009 staat het volgende opgenomen:

### **LENING**

*a. De schuldenaar verklaarde wegens van Florius ter leen ontvangen gelden hoofdelijk schuldig te zijn aan Florius een bedrag van **TWEEHONDERDDRIEENVIJFTIGDUIZEND ACHTHONDERD DERTIG EURO (€ 253.830,00)**.*

*(...)*

### **Verpanding levensverzekering**

*De schuldenaar geeft (bij voorbaat), tot meerdere zekerheid voor de betaling van de schuld als hierboven vermeld, bij deze in pand aan Florius, die in pand van de schuldenaar aanvaardt alle rechten en aanspraken, waaronder uitdrukkelijk begrepen het recht op afkoop, op belening, op premievrijmaking en op aanwijzing van de begunstigde casu quo wijziging van de bestaande begunstiging, welke de schuldenaar kan of zal kunnen ontlenen aan de hierna onder LEVENSVERZEKERING bedoelde overeenkomst(en) van levensverzekering, met uitzondering van de rechten die voortvloeien uit een arbeidsongeschiktheidsverzekering.*

*(...)*

### **LEVENSVERZEKERING**

*Florius wijst zichzelf, voorzover nodig daartoe hierbij onherroepelijk gemachtigd door de verzekeringnemer, aan als eerste begunstigde van de overeenkomst van levensverzekering gesloten met [naam verzekeraar] (...).*

*(...)*

### **Nationale Hypotheek Garantie**

*Voor de terugbetaling van de lening heeft de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen, statutair gevestigd te 's-Gravenhage, zich borg gesteld. (...)*

2.3 Op 20 januari 2020 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin staat dat de verplichting tot verpanding van de overlijdensrisicoverzekering is komen te vervallen.

2.4 Op 30 november 2022 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin staat dat het leningdeel Leven Hypotheek afloopt op 1 december 2023.

Aan dit leningdeel is de levensverzekering gekoppeld waarin vermogen is opgebouwd. In de brief staat voor zover relevant opgenomen:

***'Wat u moet weten over uw leningdeel met nummer \*\*4***

*Als dit leningdeel op 1 december 2023 afloopt staat een bedrag open van € 41.560,00. Aan dit leningdeel is een verzekering of een rekening gekoppeld waarmee u belegt of spaart. Zo bouwt u vermogen op om aan het einde van de looptijd dit deel helemaal of gedeeltelijk af te kunnen lossen. Deze verzekering of rekening heeft u afgesloten bij een bank of verzekeraar. Dit noemen wij uw aanbieder. Uw aanbieder betaalt het opgebouwde bedrag aan het einde van de looptijd uit. Goed om te weten: u kunt alleen zelf opdracht geven om het opgebouwde bedrag uit te betalen. We raden u daarom aan om minimaal 3 maanden voordat uw leningdeel afloopt alvast contact op te nemen met uw aanbieder.'*

- 2.5 Op 1 december 2022 hebben de consumenten contact opgenomen met de bank om navraag te doen naar het vrijkomen van het opgebouwde vermogen in de verzekering. De bankmedewerker heeft tijdens dat gesprek aangegeven dat met het opgebouwde vermogen in de verzekering het daaraan gekoppelde leningdeel volledig kan worden afgelost en dat er nog een bedrag overblijft dat aan de consumenten uitbetaald kan worden. Het gaat om een overschot van € 3.875,75.
- 2.6 Op 1 januari 2023 eindigde de levensverzekering. Het daarin opgebouwde kapitaal maakte de verzekeraar over aan de bank. Hiermee is het leningdeel Leven Hypotheek afgelost. Op 5 januari 2023 heeft de bank contact met de consumenten opgenomen en aangegeven dat, in tegenstelling tot de mededeling van 1 december 2023, het overschot toch niet kan worden uitbetaald. Op grond van de NHG-voorwaarden is de bank namelijk gehouden het overschot af te lossen op de resterende leningdelen.
- 2.7 Op 6 januari 2023 is tussen de bank en Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (hierna: stichting NHG), welke verantwoordelijk is voor het beleid en de uitvoering van de NHG, de volgende mailwisseling geweest:

Bericht van de bank aan stichting NHG:

*'Wij ontvingen van een klant met NHG de opgebouwde waarde van een gekoppelde polis. Deze waarde was hoger dan de schuldrest van het leningdeel. Volgens onze informatie mogen wij een overschot bij NHG niet uitbetalen aan de klant, maar moet het worden afgelost op een ander leningdeel. Hierover kunnen wij echter niets vinden in jullie voorwaarden. Kunnen jullie aanwijzen waar dit te vinden is zodat wij de klant hierop kunnen wijzen? De klant wilt dat wij het overschot alsnog aan hem uitbetalen, als dit volgens jullie voorwaarden niet mag, is het dan mogelijk om hier eenmalig een uitzondering op te maken?'*

Reactie van stichting NHG:

*'Dankjewel voor je mail. Je vroeg ons waar de voorwaarden met betrekking tot gekoppelde zekerheden zijn opgenomen. Hieronder vertel ik je graag meer.'*

### Artikel B3

#### Geen vrijgeven zekerheid - NHG

*In lid 1 is opgenomen: De geldverstrekker zal geen voor de lening verplicht bedongen zekerheid als bedoeld in Artikel A2, vrijwillig vrijgeven indien de vorderingen uit de lening niet volledig zijn voldaan, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de stichting. De stichting kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.*

*We kijken dus niet per leningdeel maar naar de gehele lening. Omdat er nog andere leningdelen zijn die terugbetaald moeten worden dient de waarde op die leningdelen afgelost te worden.'*

- 2.8 De bank heeft de consumenten hierover geïnformeerd. De consumenten hebben aangegeven zich hiermee niet te kunnen verenigen en verzocht het overschot alsnog aan hen uit te betalen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.9 De consumenten vorderen dat de bank wordt gehouden het overschot uit de levensverzekering, ten bedrage van € 3.875,75, aan hen uit te betalen. De consumenten hebben hiertoe het volgende aangevoerd.
- 2.10 De bank kan zich volgens de consumenten niet verschuilen achter NHG-voorwaarden. Uit de tussen partijen geldende overeenkomst volgt niet dat het overschot aan de bank toekomt. Bovendien heeft de bankmedewerker tijdens het uitgebreide telefoongesprek van 1 december 2022 toegezegd dat het overschot zou worden uitbetaald. De consumenten hadden geen reden om te twijfelen aan de juistheid van deze mededeling door de bank(medewerker).
- 2.11 Afgelopen jaren hebben zij veel geïnvesteerd in hun woning en nadat ze vernamen dat het overschot aan hen uitbetaald zou worden hebben ze dit bedrag gereserveerd voor een nieuwe vloer en daartoe afspraken gemaakt met de verkoper daarvan. Subsidiair vorderen de consumenten een schadevergoeding.

#### *Het verweer van de bank*

- 2.12 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consumenten.
- 2.13 De bankmedewerker heeft tijdens het telefoongesprek van 1 december 2022 een foutieve mededeling gedaan aan de consumenten over de uitbetaling van het overschot. Daarvoor heeft de bank haar excuses aangeboden.
- 2.14 De hypothecaire geldlening is in 2009 afgesloten onder de voorwaarden van de NHG.

Uit artikel B3 lid I van de NHG-voorwaarden volgt dat het de bank niet is toegestaan verplicht gestelde zekerheden vrijwillig vrij te geven indien de vordering uit de geldlening niet volledig is voldaan, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de stichting NHG. Nu de bank van de stichting NHG geen toestemming heeft verkregen was zij gehouden het overschot in mindering te brengen op de resterende leningdelen. Dat heeft de bank gedaan.

- 2.15 Er is geen sprake van schade in juridische zin. Het overschot is in mindering gebracht op de lening, en de consumenten zo ook ten goede gekomen. Daarnaast blijkt niet dat de consumenten contractuele verplichtingen waren aangegaan ten aanzien van de nieuwe vloer in de periode voordat de bank op de mededeling terugkwam. Subsidiar beroept de bank zich dan ook op de schadebeperkingsplicht van de consumenten op grond van artikel 6:101 van het Burgerlijk Wetboek.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden het overschot uit de levensverzekering aan de consumenten uit te betalen. Het gaat om een bedrag van € 3.875,75.
- 3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen een hypothecaire geldleningsovereenkomst tot stand is gekomen met NHG. De bank heeft aangevoerd dat zij op grond van artikel B3 (zie de bijlage bij deze uitspraak) van de NHG-voorwaarden gehouden is het overschot op de resterende lening af te lossen, tenzij stichting NHG toestemming geeft om het bedrag uit te betalen aan de consumenten. De bank heeft aangetoond dat zij de vereiste toestemming niet heeft verkregen.
- 3.3 De bank heeft erkend dat de bankmedewerker de consumenten op 1 december 2022 foutief heeft geïnformeerd over de uitbetaling van het overschot. De bank is daar 5 januari 2023 op teruggekomen. Waar partijen het niet over eens zijn is de vraag of, en zo ja welke consequenties daaraan verbonden moeten worden.
- 3.4 De commissie oordeelt dat een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument in beginsel mag afgaan op de informatie, zoals de onderhavige, die door een medewerker van de bank verstrekt wordt. Dat de consumenten hadden moeten begrijpen dat sprake was van een kennelijke vergissing aan de kant van de bank is naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk geworden. Door er pas na een maand op terug te komen heeft de bank het beeld over de uitbetaling lange tijd in stand gelaten.
- 3.5 De commissie oordeelt gelet op het voorgaande dat de bank gehouden is aan de mededeling over de uitbetaling van het overschot en deze richting de consumenten dient na te komen. Het is de commissie niet gebleken dat de NHG-voorwaarden daaraan in de weg staan in de relatie tussen de consumenten en de bank.

Uit het dossier volgt niet dat de consumenten gebonden zijn aan de door de bank aangevoerde verplichting op grond van de NHG-voorwaarden. De commissie acht de klacht gegrond en wijst de vordering toe. De bank zal de aflossing ongedaan dienen te maken en is gehouden het bedrag van het overschot alsnog uit te betalen aan de consumenten.

- 3.6 De commissie merkt ten overvloede op dat voor zo ver deze toewijzing gevolgen heeft voor de NHG van de consumenten, deze voor rekening en risico van de bank komen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering van de consumenten toe en beslist dat de bank binnen twee weken na ontvangst van deze uitspraak de toezegging voor het uitbetalen van het overschot alsnog nakomt en het bedrag aan de consumenten uitbetaalt, zie ook overweging 3.5 en ten overvloede overweging 3.6.

*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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden**

### **NHG Voorwaarden voor borgtocht**

#### *A2: Voorwaarden borgtocht*

*De stichting is alleen borg indien:*

- 1. een eerste hypotheek en/of eerste pandrecht ten behoeve van de geldverstrekker op de woning is gevestigd;*
- 2. in het geval de eerste hypotheek en/of pandrecht bij (een) aanvullende lening(en) onvoldoende zekerheid biedt, er ten behoeve van dezelfde geldverstrekker als lid 1 aanvullende hypotheeken en/of pandrechten voor aanvullende leningen zijn gevestigd. De hypotheekinschrijvingen en pandrechten voor de lening(en) van de geldverstrekker dienen opvolgend in rang te zijn;*
- 3. hypotheeken en pandrechten zijn gevestigd onder de voorwaarde dat de opbrengst bij uitwinning in de eerste plaats wordt aangewend voor de betaling van al hetgeen de geldverstrekker uit hoofde van de lening(en) van de geldnemer te vorderen heeft;*
- 4. in de hypotheekakte respectievelijk pandakte bedongen is dat de woning niet mag worden verhuurd, niet in huurkoop mag worden verkocht of onder welke titel ook aan derden ter beschikking mag worden gesteld, tenzij met schriftelijke toestemming van de geldverstrekker;*
- 5. de geldverstrekker de geldnemer er schriftelijk toe heeft verplicht dat de woning bij een verzekeringsmaatschappij die op grond van de Wet op het financieel toezicht in Nederland het schadeverzekeringsbedrijf mag uitoefenen, op basis van herbouwwaarde verzekerd wordt en blijft tegen brand- en stormschade en dat de premies van de verzekering stipt op tijd worden voldaan;*
- 6. de lening luidt in euro's.*

*(...)*

#### *Artikel B3 Geen vrijgeven zekerheid*

- 1. De geldverstrekker zal geen voor de lening verplicht bedongen zekerheid als bedoeld in Artikel A2, vrijwillig vrijgeven indien de vorderingen uit de lening niet volledig zijn voldaan, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de stichting. De stichting kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.*