

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-41 d.d. 7 februari 2013

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. P.A. Offers, leden en mevrouw mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Spaarhypotheek.

Consument heeft bij Aangeslotene een spaarhypotheek gesloten. In verband met de afloop van de rentevastperiode zendt Aangeslotene een voorstel voor de renteherziening naar het huisadres van Consument en informatie over de hoogte van de nieuwe premie naar het zakelijke e-mailadres van Consument. Consument tekent voor het renteherzieningsvoorstel zonder eerst kennis te hebben genomen van de daarbij behorende premie voor de levensverzekering en beklaagt zich daarna over de hoogte van de premie. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene Consument op zichzelf voldoende heeft geïnformeerd over het mechanisme van de spaarhypotheek en de samenhang tussen het rentepercentage en de hoogte van de premie. Consument had ook een eigen onderzoeksplicht. Bovendien heeft Consument geen financieel nadeel aannemelijk kunnen maken.

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het verzoek tot geschilbeslechting van 2 maart 2012;
- de aanvulling op de klacht, ontvangen op 3 april 2012, met bijlagen, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 21 januari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Aangeslotene heeft op 16 november 2000 een offerte voor een Spaar Hypotheek-polis aan Consument toegezonden.

In de meegezonden toelichting op de offerte is onder andere het volgende te lezen:

“ De Spaarhypotheek is een geldlening gecombineerd met een bijzondere levensverzekering (...). Met de verzekeringsuitkering wordt, behoudens verlenging, de lening afgelost op de einddatum of eerder bij overlijden. Behalve premie voor de verzekering wordt rente betaald over de lening. Een renteherziening leidt tevens tot aanpassing van de premie. Een hogere rente gaat gepaard met een lagere premie en een lagere rente gaat gepaard met een hogere premie. De premie voor de levensverzekering is niet fiscaal aftrekbaar. De rente over de lening wel. ”

Consument heeft de offerte op 17 november 2000 voor akkoord ondertekend.

3.2 Op 21 december 2000 is de spaarhypotheek gesloten met als ingangsdatum 21 december 2000 en als einddatum 21 december 2030. Het verzekerd kapitaal bedraagt f 290.000,- . Per 21 december 2000 bedroeg de premie f 316,09 (€ 143,43) per maand.

Gedurende de eerste rentevastperiode, van 21 december 2000 tot 21 december 2010, bedroeg de rente 6,7 % per jaar.

3.3 Op 28 oktober 2010 heeft Aangeslotene Consument een brief gezonden in verband met de renteherziening na afloop van de rentevastperiode op 21 december 2010. Omtrent de levensverzekering is daarin het volgende vermeld:

“ Bij rentewijziging wordt de premie van de onderstaande verpandelevensverzekering(en) aangepast.

De premievoorstel(len) voor de polis onder nummer [nummer polis] worden separaat toegezonden. Berekening daarvan vindt momenteel plaats.

(...)

Deze aanbieding is geldig tot 11 november 2010 .”

3.4 Tevens heeft Aangeslotene op 28 oktober 2010 Consument via haar zakelijke e-mailadres op de hoogte gebracht van de nieuwe premie, uitgaande van een rente van 4,1% per jaar. De nieuwe premie bedraagt € 248,18 per maand.

3.5 Op 30 oktober 2010 heeft Consument het voorstel voor de renteherziening voor akkoord ondertekend en teruggestuurd aan Aangeslotene.

3.6 Op 25 januari 2011 heeft Consument zich bij Aangeslotene beklagd over de hoogte van de nieuwe premie voor de levensverzekering. Na het doorlopen van de interne klachtenprocedure heeft Consument zich tot de Ombudsman Financiële Dienstverlening gewend. Deze is op 19 december 2011 tot het oordeel gekomen dat de klacht ongegrond is.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert, blijkens het door haar bij de Ombudsman ingediende vragenformulier: verlaging van de maandpremie voor de levensverzekering.
- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de zorgplicht door Consument niet goed te informeren over de verhoging van de premie. Aangeslotene heeft Consument hierover alleen via haar zakelijke e-mailadres geïnformeerd, terwijl Consument niet op haar werk was wegens ziekte.
 - Aangeslotene heeft Consument wel op haar privéadres geïnformeerd over de spaarhypotheek, zij mag dan verwachten dat Aangeslotene haar op dienovereenkomstige wijze informeert over de nieuwe premie.
 - Indien Consument op de juiste wijze was geïnformeerd over de hoogte van de nieuwe premie, had zij voor een langere rentevastperiode kunnen kiezen.
 - Doordat Aangeslotene heeft nagelaten Consument op de juiste wijze te informeren, is Consument ten onrechte achteraf geconfronteerd met een verhoging van de premie met meer dan 70 %. Consument heeft door deze handelwijze financieel nadeel geleden.
- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument wist van begin af aan dat bij een Spaarhypotheek de premie stijgt indien de rente daalt. Bij het aangaan van de overeenkomst in december 2000 heeft Consument alle relevante informatie ontvangen en doorgelezen, waarna zij de offerte voor akkoord heeft ondertekend.
 - Aangeslotene heeft Consument op zichzelf correct geïnformeerd zij het dat het - achteraf gezien - wellicht raadzaam was geweest om de inhoud van het e-mailbericht van 28 oktober 2010 ook aan het privéadres van Consument te zenden. Consument was destijds echter in dienst van Aangeslotene, het is dan niet ongebruikelijk om bedoelde informatie naar het zakelijke e-mailadres te zenden.
 - Bij het toezenden van de offerte voor de nieuwe rentevastperiode op 28 oktober 2010 is vermeld dat Consument een bericht over de nieuwe premie kon verwachten. Consument heeft dit bericht niet afgewacht, maar de offerte op 30 oktober ondertekend retour gezonden. Zij had ervoor kunnen kiezen eerst de berichtgeving over de nieuwe premie af te wachten of hier zelf naar kunnen vragen.
 - De (netto) maandlasten zijn niet gestegen, maar zelfs gedaald. Zo Aangeslotene al een onzorgvuldige handelwijze zou zijn te verwijten - hetgeen Aangeslotene ontkent - dan nog kan Consument niet aannemelijk maken dat zij daardoor financieel nadeel heeft geleden.

5. Beoordeling

- 5.1 Op 16 november 2000 heeft Consument een offerte ontvangen voor een Spaar Hypotheek-polis. Onbetwist is dat Consument bij het aangaan van de verzekering op de hoogte was van het aan een spaarhypotheek verbonden mechanisme dat ertoe leidt dat de premie stijgt als de rente daalt en andersom. In de toelichting op de

- offerte is duidelijk vermeld dat een renteherziening tot aanpassing van de premie leidt. Consument heeft de offerte op 17 november 2000 voor akkoord ondertekend.
- 5.2 Aangeslotene heeft Consument tijdig op de hoogte gebracht van het feit dat de eerste rentevastperiode zou eindigen op 21 december 2010. Bij brief van 28 oktober 2010 heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over de mogelijkheden voor renteherziening en daarbij vermeld dat bij rentewijziging de premie van de levensverzekering wordt aangepast. Tevens heeft Aangeslotene het volgende vermeld:
- “ De premievoorstel(len) voor de polis onder nummer [nummer polis] worden separaat toegezonden. ”*
- Aangeslotene heeft de nieuwe maandpremies op 28 oktober 2010 per e-mailbericht gecommuniceerd. Consument had tot 11 november 2010 de gelegenheid om ofwel het bericht over de nieuwe premie af te wachten dan wel eigener beweging hiernaar te informeren. Consument heeft hiervoor niet gekozen, maar de offerte op 30 oktober 2010 voor akkoord getekend en geretourneerd. Bij deze stand van zaken kan Aangeslotene niet verweten worden dat zij in strijd met de op haar rustende zorgplicht heeft gehandeld.
- 5.3 Los van het voorgaande heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat zij financieel nadeel heeft geleden doordat zij op het moment van het ondertekenen van de offerte op 30 oktober 2010 niet wist wat de concrete gevolgen zouden zijn voor de premie. Aangeslotene heeft gesteld dat de (netto) maandlasten lager zijn dan voorheen het geval was. Consument heeft dit niet weersproken. Consument heeft ook niet gesteld of onderbouwd dat zij - indien zij geweten had wat de hoogte van de nieuwe premie was - daadwerkelijk voor een andere hypotheek(vorm) en/of rentevastperiode zou hebben gekozen, noch dat en, zo ja, in hoeverre zij daarmee een gunstiger resultaat bereikt zou hebben. De Commissie oordeelt dat Consument aldus de door haar beweerdelijk geleden schade niet heeft aangetoond.
- 5.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.