

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-286 d.d.

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. C.E. Polak en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Opstap hypotheek. Gesloten ter aflossing van een hypothecaire geldlening. Consument stelt onvoldoende en onjuist over de kosten te zijn geïnformeerd. Verder stelt hij geen betalingsachterstand op de geldlening te hebben. De Commissie oordeelt op grond van de door Consument in de precontractuele fase ontvangen stukken dat hij afdoende is geïnformeerd over de kosten. Wel bepaalt de polis dat de beheerskosten nihil zijn. In de door Consument in de precontractuele fase ontvangen stukken noch in de polis wordt omschreven wat onder beheerskosten moet worden verstaan. Aangeslotene heeft wel fondsbeheerkosten in rekening gebracht. De Commissie is van oordeel dat Consument er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat met beheerskosten bedoeld werd op de fondsbeheerkosten. De ontstane onduidelijkheid is aan Aangeslotene te wijten en zij is gehouden de in rekening gebrachte fondsbeheerkosten terug te betalen. Inzake de betalingsachterstand op de geldlening stelt de Commissie vast dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Vordering deels toegewezen.

Consument,

en

SRLEV N.V, gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument op 10 februari 2015 ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- e-mailberichten van 13 mei 2015 van Consument aan Aangeslotene;
- een e-mailbericht van 18 mei 2015 van Aangeslotene aan Consument;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Consument van 15 juni 2015 met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst 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 31 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Op 26 september 2006 heeft Consument een hypothecaire geldlening, een zogenoemde Opstap Hypotheek (hierna: de “geldlening”) gesloten bij CombiVoordeel Hypotheken B.V. (hierna te noemen: “Combi”). Combi is een met Aangeslotene samenwerkende geldverstrekker. Aangeslotene beheert de geldlening. De hoofdsom van €160.000,-, is onderverdeeld in een deel (hierna: “leningdeel 1”) van €100.000,- en een aflossingsvrij deel (hierna: “leningdeel 2”) van €60.000,-. De rentevaste periode voor beide leningdelen was 6 jaar. Het rentepercentage was 4,7%.
- 3.2 Ter aflossing van leningdeel 1 is een beleggingsverzekering (hierna: de “Verzekering”), een zogenoemde Opstap Hypotheekverzekering, gesloten bij Aangeslotene. Consument en zijn partner zijn verzekeringnemer en verzekerde. De ingangsdatum is 1 oktober 2006 en de einddatum 1 oktober 2036. Bij in leven zijn van de verzekerden op de einddatum wordt de opgebouwde waarde uitgekeerd. Bij overlijden van één van de verzekerden vóór 1 november 2021 wordt €60.000,- uitgekeerd of de opgebouwde waarde van de Verzekering vermeerderd met 10% indien dat een hoger bedrag is. Bij overlijden van één van de verzekerden na 1 november 2021 maar voor de einddatum wordt €60.000,- uitgekeerd of de opgebouwde waarde van de Verzekering indien dat een hoger bedrag is.
- 3.3 De aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte is tezamen met de Financiële Bijsluiter (“FB”) op 29 augustus 2006 door Aangeslotene aan Consument toegezonden via zijn assurantietussenpersoon, Symphony Assurantiën. De FB betreft het product Opstap Hypotheek en vermeldt daarover dat dit een combinatie is van een aflossingsvrije hypothecaire geldlening gecombineerd met een Opstap Hypotheekverzekering. De beleggingsfondsen waarin kan worden belegd worden in de FB genoemd en de FB gaat in op de financiële risico’s van het product. Over de kosten die uit hoofde van de Verzekering in rekening worden gebracht staat onder meer het volgende in de FB:
“(....)
De premies voor de Opstap Hypotheekverzekering worden, na aftrek van de kosten (zie onder Voorbeelden van rendementen en kosten), aangewend om te beleggen in één van de volgende fondsen:
(....)
Gedurende de looptijd van de verzekering worden de poliskosten, premies voor dekking van overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsrisico alsmede eventueel mutatiekosten ten laste van de waarde van de verzekering gebracht (zie voor die kosten onder Voorbeelden van rendementen en kosten).
(....)
Op de bedragen in bovenstaand overzicht [Voorbeelden van rendementen en kosten] zijn reeds de volgende kosten in rekening gebracht:
Inhouding op de premies
Voordat de betaalde premie wordt belegd, wordt een percentage kosten ingehouden. Dit percentage is afhankelijk van de premiebetalingsduur. De te beleggen premie staat op uw polisblad vermeld.

Aankoopkosten

Op elk te beleggen bedrag wordt 3,00% aankoopkosten in rekening gebracht.

Fondsbeheerkosten

De totale kosten voor fondsbeheer (Total Expense Ratio) worden aan de fondsen onttrokken vóór vaststelling van de koers en bedragen op jaarbasis:

- SNS Euro Mixfonds 0,89%

Poliskosten

Maandelijks worden poliskosten aan de waarde van de verzekering onttrokken. Voor de Opstap Hypotheekverzekering bedragen deze kosten € 4,25.

Premies voor risicodekkingen

Maandelijks worden, indien meeverzekerd, premies voor de dekking van overlijdens- en/of arbeidsongeschiktheidsrisico aan de waarde van de verzekering onttrokken.

Mutatiekosten

(...)"

- 3.4 Volgens de op 3 oktober 2006 gedateerde polis bedraagt de maandpremie €108, 41. Vermeld is dat gedurende eerste vijf jaar, bij tijdige premiebetaling, van deze premie een bedrag van €64,73 zal worden belegd. Vanaf 1 oktober 2011 zou de gehele maandpremie worden belegd. Het te beleggen deel van de premie wordt belegd in het SNS Euro Mixfonds overeenkomstig het op 29 augustus 2006 door Consument ondertekende formulier Aanvraag Opstap Hypotheekverzekering. Bij het onderdeel Investering vermeldt de polis het volgende:

"(...)

Investering	De netto-investering zal plaatsvinden in:		
	Fonds	Verdeling	Beheerskosten
	SNS Euro Mixfonds	100,00%	0,0000%

(...)"

- 3.5 Volgens de toepasselijke Algemene Voorwaarden HV-0538-0404 ("AV") worden aankoopkosten, verzekeringskosten, poliskosten, garantielasten, mutatiekosten en fondskosten in rekening gebracht. De poliskosten voor de Opstap Hypotheekverzekering bedragen volgens artikel 11.4 AV € 4,25 zolang er periodiek premie wordt betaald. Wat onder het begrip poliskosten moet worden begrepen, wordt niet omschreven. Artikel 16 inzake fondskosten luidt als volgt:

"(...)

16 Fondskosten

Alle kosten gemaakt ten behoeve van de betreffende fondsen waaronder begrepen kosten verband houdend met aan- en verkoop van beleggingen, verschuldigde intrest en ten laste van een fonds geheven belastingen worden op de waarde van het betreffende fonds in mindering gebracht. De maatschappij behoudt zich het recht voor deze kosten aan te passen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

(...)"

- 3.6 Bij brief van 26 oktober 2011 heeft Aangeslotene Consument geschreven dat hij op grond van haar compensatieregeling niet in aanmerking komt voor een vergoeding van de kosten verbonden aan de Verzekering.
- 3.7 De Verzekering is per 1 mei 2012 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg €3.069,32.
- 3.8 In 2012 is leningdeel I omgezet in een annuïteitenhypotheek. Per 1 oktober 2012 is het rentepercentage voor beide leningdelen 4,75% en de rentevaste periode 5 jaar. Ten tijde van de omzetting van de geldlening trad als tussenpersoon voor Consument op Tripolair Hoorn.
- 3.9 Na het ontstaan van betalingsachterstand op de geldlening heeft Aangeslotene in februari 2014 een deurwaarder, [naam] Van Eck Gerechtsdeurwaarders (“[naam]”), ingeschakeld. Bij brief van 7 juli 2014 schrijft Aangeslotene Consument dat de betalingsachterstand op de geldlening €821,67 bedraagt.
- 3.10 In haar brief van 7 augustus 2014 aan Consument wijst Aangeslotene de klachten van Consument van de hand. Teneinde een minnelijke schikking te bereiken biedt Aangeslotene aan een bedrag van €1.000,- te betalen onder aftrek van de ontstane betalingsachterstand van de geldlening. Consument heeft dit aanbod van de hand gewezen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert primair dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van het bedrag, belastingvrij, van het totaal van de door Consument voor het product Opstap Hypotheek gedane betalingen. Tot en met juli 2012 is dit bedrag €43.881,20. Subsidiair vordert Consument dat Aangeslotene gehouden wordt een beter bod te doen voor een minnelijke schikking, bijvoorbeeld de helft, belastingvrij, van alles wat Consument voor het product heeft betaald. Tot en met juli 2012 is dit bedrag €21.940,60.
- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door (i) Consument ter aflossing van leningdeel I een Verzekering te doen sluiten die een zogenoemde “woekerpolis” bleek te zijn, en (ii) ten onrechte ervan uit te gaan dat sprake is van betalingsachterstand op de geldlening. In dit kader voert Consument het volgende aan:
- Consument heeft nog niets van de geldlening kunnen aflossen;
 - de omzetting van de geldlening in 2012 heeft tot gevolg gehad dat Consument maandelijks €200,- méér moest gaan betalen. Hierdoor heeft hij in het eerste jaar flinke financiële problemen gehad;
 - Consument heeft geen betalingsachterstand op de geldlening. Hij legt een overzicht over van de door hem gedane betalingen;
 - het aanbod van Aangeslotene tot betaling van €1.000,- onder aftrek van de betalingsachterstand van de geldlening, dient als omkoping te worden beschouwd.

- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene wijst het beroep van Consument op toerekenbare tekortkoming en/ of onrechtmatig handelen van de hand. Zij voert het volgende aan:
- voorafgaand en bij het sluiten van de Verzekering heeft Consument de offerte voor de Opstapverzekering, de FB, het polisblad en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden ontvangen. Op basis van deze stukken is Consument afdoende geïnformeerd over de wezenlijke kenmerken van de Verzekering en de kostenstructuur. Gedurende de looptijd van de Verzekering heeft Consument waardeoverzichten ontvangen waaruit de kosten blijken. Uit de FB blijkt verder duidelijk dat de geldlening een aflossingsvrije hypotheek betreft waarop tijdens de looptijd niet wordt afgelost;
 - in de periode van 1 oktober 2006 tot 1 mei 2012 heeft Consument in totaal een bedrag van €42.613,56 betaald. Hiervan is een bedrag van €5.854,14 aan premie voor de Verzekering betaald en de rest voor de geldlening;
 - de rente op de geldlening wordt maandelijks bij achterafbetaling in rekening gebracht. Op of omstreeks de laatste werkdag van de maand wordt de rente automatisch geïncasseerd. Vanaf april 2008 was het zelden mogelijk om de rente te incasseren wegens gebrek aan saldo op de rekening van Consument en heeft Consument een constante betalingsachterstand opgebouwd. Aangeslotene heeft Consument daarover in diverse brieven en e-mails geïnformeerd. Op 11 juli 2014 heeft Aangeslotene Consument een overzicht met de complete betalingsgeschiedenis toegezonden. Per april 2015 is de achterstand €894,93. Dit bedrag bestaat uit één maandtermijn van €815,76 (over februari 2014) en de vertragingsrente daarover van €79,19. Het door Consument aan de Commissie toegezonden betalingsoverzicht heeft betrekking op de periode ná het ontstaan van de betalingsachterstand;
 - het coulance-aanbod van 7 augustus 2014 is gedaan onder de voorwaarden van finale kwijting en geheimhouding. Dit zijn gebruikelijke voorwaarden. Van omkoping is geen sprake;
 - de omzetting van de geldlening in 2012 is op verzoek van Consument geschied. Binnen de bestaande geldlening was toen al 6 jaar verlopen vandaar dat de resterende duur 24 jaar was. Waarom Consument niet voor een nieuwe lening van 30 jaar heeft gekozen, is Aangeslotene niet bekend. Zij heeft hierbij geen adviserende rol en wijst erop dat Consument werd geadviseerd door Tripolair Hoorn. Overigens was de bruto maandlast na de omzetting niet €200,- hoger maar €80,86;
 - Aangeslotene bestrijdt dat Consument schade heeft geleden en al helemaal dat zij daarvoor aansprakelijk zou zijn. De door Consument betaalde bedragen vinden hun grondslag in de tussen partijen gesloten overeenkomsten. Voor vergoeding van immateriële schade bestaat ook geen enkele grondslag;
 - Aangeslotene stelt dat Consument zijn stellingen onvoldoende concreet (met bewijs) heeft onderbouwd zodat deze geen doel treffen.

5. **Beoordeling**

- 5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. zij onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door (i) in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de kosten uit

hoofde van de Verzekering en (ii) ten onrechte ervan uit te gaan dat sprake is van betalingsachterstand is op de geldlening.

5.2 *Kosten*

Consument stelt dat Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie heeft verstrekt over de kosten uit hoofde van de Verzekering. In het onderhavige geval staat vast dat Consument in de precontractuele fase de volgende stukken heeft ontvangen:

- de offerte van 29 augustus 2006;
- de FB;
- de polis;
- de AV.

Uit deze stukken blijkt duidelijk en begrijpelijk dat uit hoofde van de Verzekering aankoopkosten, verzekeringskosten, poliskosten, garantiekosten, mutatiekosten en fondskosten in rekening worden gebracht. De Commissie is van oordeel dat -behoudens over de na te noemen beheerskosten - Aangeslotene met deze informatie aan de in de precontractuele fase op haar rustende verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie omtrent de kenmerkende eigenschappen van de verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van de verzekering in rekening worden gebracht, heeft voldaan.

5.2.1 *Beheerskosten*

Volgens de op 3 oktober 2006 gedateerde polis bedragen de beheerskosten bij het SNS Euro Mixfonds 0,0000%. De polis omschrijft niet wat er precies onder “beheerskosten” moet worden verstaan. In de offerte, de FB en de AV wordt het begrip beheerskosten niet genoemd. In de offerte en in de FB wordt wel gesproken over “Fondsbeheerkosten” (total expense ratio) ten bedrage van 0,89% op jaarbasis. Artikel 16 AV beschrijft het begrip “Fondskosten”. De Commissie stelt vast dat het begrip “beheerskosten” niet wordt omschreven in de AV. Onder deze omstandigheden mocht Consument er in redelijkheid vanuit gaan dat met het begrip “beheerskosten” in de polis bedoeld werd op de fondsbeheerkosten zoals vermeld in de offerte en de FB en dat deze kennelijk in plaats van 0,89% 0,00% zouden bedragen. Nu de door het gebruik van de verschillende termen ontstane onduidelijkheid is te wijten aan Aangeslotene en Consument op basis daarvan heeft mogen begrijpen dat hem geen (fonds)beheerkosten in rekening zouden worden gebracht, moet het er voor gehouden worden dat tussen partijen op dat punt geen wilsovereenstemming heeft bestaan en een contractuele grondslag voor het in rekening brengen van (fonds)beheerkosten dus ontbreekt. Aangeslotene is dan ook gehouden de tijdens de looptijd van de Verzekering in rekening gebrachte fondsbeheerkosten als onverschuldigd betaald aan Consument te vergoeden.

5.3 *Betalingsachterstand*

Consument stelt dat geen sprake is van betalingsachterstand op de geldlening en heeft een overzicht met de door hem vanaf 24 januari 2014 gedane betalingen overgelegd.

Aangeslotene heeft de stelling van Consument gemotiveerd weersproken en gesteld dat sprake is van achterstand van één maandtermijn, namelijk die over februari 2014.

Aangeslotene heeft in dit kader een overzicht verstrekt van alle door Consument vanaf

2006 tot 11 juli 2014 verschuldigde en verrichtte betalingen. De Commissie stelt vast dat de rentetermijnen bij achterafbetaling verschuldigd zijn zodat de rentetermijn over februari 2014 per 1 maart 2014 verschuldigd was. Uit het door Consument overgelegde betalingsoverzicht is -bij gebreke aan specificatie- niet af te leiden dat Consument de rentetermijn over februari 2014 heeft voldaan. Ook blijkt dit niet uit de eindafrekening van 14 april 2014 van [naam] omdat deze eindafrekening betrekking heeft op de tot en met 28 februari 2014 door Consument verschuldigde betalingen. De conclusie moet daarom zijn dat Consument zijn stelling dat geen sprake is van betalingsachterstand onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt zodat deze moet worden verworpen.

- 5.4 Uit het bovenstaande vloeit voort dat Aangeslotene gehouden is tot terugbetaling van de tijdens de looptijd van de Verzekering in rekening gebrachte (fonds)beheerkosten en dat het meer of anders door Consument gevorderde zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de tijdens de looptijd van de Verzekering in rekening gebrachte fondsbeheerkosten alsmede de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te voldoen. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.