

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-242 d.d.
3 juni 2016**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft, via bemiddeling en advies van de tussenpersoon, een hypothecaire geldlening gesloten. Tevens heeft Consument een zogenoemde ‘Mens&Leven Verzekering’ (hierna: ‘verzekering’) gesloten. Consument stelt dat de werking van de verzekering niet duidelijk was ten tijde van het afsluiten van de geldlening en dat naar aanleiding van een tussentijdse renteherziening de rente voor de geldlening is gewijzigd, echter dat de premie voor de verzekering niet is aangepast. De Commissie overweegt dat in de procedure niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de werking van de verzekering. Voorts overweegt de Commissie dat hoewel het niet aanpassen van de premie voor de verzekering een deel van het achterblijven van de waardeontwikkeling van de verzekering verklaart, het hier slechts om betrekkelijk lage bedragen gaat en dat de hoofdoorzaak is gelegen in de premietoerekening van de overlijdensrisicoverzekering. Bovendien heeft Consument ter zake geen of nauwelijks schade nu zij zich de uitgaven in verband met de premieverhoging van de verzekering bespaard heeft. Geconcludeerd wordt dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. 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 ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 4 september 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen 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 29 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2001, tezamen met haar partner, via bemiddeling en advies van Aangeslotene, met (een rechtsvoorganger van) Avéro Achmea (hierna: 'de Bank') een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') gesloten met een hoofdsom van € 233.696,81. In het kader van deze geldlening hebben Consument en haar partner een zogenoemde 'Mens&Leven Verzekering' (hierna: 'verzekering') gesloten.

3.2. In de hypotheekofferte van 7 mei 2001 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

Rente

De rente is 6,5% per jaar en staat 10 jaar vast.

(…)

Op dit leningdeel is de Tram-clausule van toepassing (zie onze Productbrochure).

Aflossing

De lening wordt afgelost met het bedrag dat de Mens&Leven Verzekering uitkeert (hierna verder te noemen doelkapitaal). Voor het vaststellen van het doelkapitaal wordt uitgegaan van het gemiddeld standaard rendement.

(…)”

3.3. In de offerte voor de verzekering van 7 mei 2001 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

Uw beleggingskeuze

Uw premie wordt op onderstaande wijze over de fondsen verdeeld:

Fonds	Fonds- verde- ling	Vorb. rende- ment	Stand. rende- ment	Histo- risch rendement	Afslag rende- ment
6,50 Spaarhypotheekrentefonds	60.00%	6.50%	6.50%	6.50%	6.50%
AEX Index Fonds	40.00%	8.00%	10.00%	17.75%	7.10%

(…)

Overlijdensrisico

De uitkering bij overlijden voor de einddatum van de verzekering is gelijk aan 110% van de opgebouwde waarde van de beleggingseenheden aangevuld tot de navolgende overlijdensuitkering.

(…)

Premie-overzicht

De premie per jaar bedraagt:

Van 1 juni 2001 tot 1 juni 2004:

NLG
(EUR)

17.904,24
8.124,59)

Van 1 juni 2004 tot 1 juni 2021	NLG (EUR)	2.766,24 1.255,26
(...)		
Premiedepot		
De doorlopende premies ter grootte van:	NLG (EUR)	2.766,24 1.255,26
worden vanaf het tweede jaar tot: gefinancierd uit een premiedepot.		1 juni 2021
De storting voor dit premiedepot bedraagt:	NLG (EUR)	34.010,50 15.433,29
Over het saldo wordt een rente vergoed van		4,79%
De hoge premies ter grootte van:	NLG (EUR)	15.138,00 6.869,32
worden vanaf het tweede jaar tot: gefinancierd uit een premiedepot.		1 juni 2004
De storting voor dit premiedepot bedraagt:	NLG (EUR)	28.352,48 12.865,79
Over het saldo wordt een rente vergoed van		4,49%

(...)

Toelichting kenmerken offerte van de Mens&Leven Verzekering

(...)

2. Premies en uitkeringen

(...)

De uitkering bij in leven zijn op de einddatum is afhankelijk van de resultaten van de gekozen fondsen, waarin uw premies na aftrek van kosten worden belegd.

(...)

3. Risicofactoren

De te realiseren uitkering bij in leven zijn op de einddatum is in de offerte berekend op basis van een door u gekozen voorbeeldrendement op de beleggingen. Tevens is de uitkering berekend op basis van het standaard- en het historische rendement van de gekozen beleggingen.

Het uiteindelijke resultaat van de beleggingen is onzeker.

(...)

Bij keuze voor beleggingen in het Spaarhypotheek Rente Fonds geldt het hiervoor vermelde uiteraard niet. Het rendement op uw beleggingen wordt daarbij bepaald door de hoogte van de betaalde hypotheekrente, waarbij geen sprake is van risico.

(...)"

- 3.4. Bij faxbericht van 1 november 2004 heeft Aangeslotene de Bank verzocht om een zogenoemd tramvoorstel te doen. In voornoemd faxbericht is voorts de volgende passage opgenomen:

“Cliënt wil tevens graag overzicht wat zij moeten bijbetalen in het premiedepot na het uitoefenen van de tram mogelijkheid.

Door verlaging van rente is het depot niet meer voldoende voor de premiebetaling in navolgende jaren, cliënt wil de mogelijkheid om dit aan te vullen.”

- 3.5. In het renteherzieningsvoorstel van de Bank van 10 november 2004 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)
TRAM voorstel

Kruis uw keuze aan:	Rentevast-periode (en rentevorm)	Rente-percentage	Rente per maand
<input type="checkbox"/>	10 jaar (Vast)	6,15%	€ 1.197,70

*Aan deze hypotheek is een Mens&Leven Verzekering verpand. De vergoedingsrente over het spaarsaldo in het Spaarhypotheek Rente Fonds volgt het verloop van de hypotheekrente. Als gevolg hiervan kan ook uw premie wijzigen. Hierover ontvangt u bericht van de verzekeraar.
(…)”*

- 3.6. Consument heeft het renteherzieningsvoorstel ondertekend en aan de Bank geretourneerd.
- 3.7. Bij brief van 15 december 2004 heeft de Bank Consument bericht dat voor de geldlening met ingang van 1 december 2004 de volgende gegevens gelden:

“Aflosvorm : Mens&Leven Hypotheek
Rentevorm : Vaste Rente
Rentepercentage : 6,15%
Einddatum rentevastperiode : 01 december 2014
Incassofrequentie : Maand
Einddatum lening : 01 juni 2031”

- 3.8. Consument heeft naar aanleiding van de renteherziening een bedrag van € 385,- (extra) gestort in het premiedepot. De premie voor de verzekering is niet aangepast.
- 3.9. De Bank heeft een bedrag van € 1.000,- aan Consument vergoed, welke vergoeding verband houdt met de wijze waarop de overlijdensrisicopremie binnen de verzekering werd voldaan, te weten naar rato van de waarde van de fondsen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 82.000,--, bestaande uit kosten voor de aan het geschil bestede eigen uren ad € 17.000,-- en gemist rendement ad € 65.000,--.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De werking van de verzekering was niet duidelijk voor Consument. Consument verkeerde in de veronderstelling dat ten aanzien van het spaardeel van de verzekering (Spaarhypotheekrentefonds) sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal.

Achteraf is gebleken dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering voor een deel ten laste van het spaardeel werd gebracht, waardoor – alhoewel sprake was van een gegarandeerd rendement op de in het spaardeel gestorte premie – geen sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal ten aanzien van het spaardeel van de verzekering en de door Consument beoogde waardeontwikkeling ook daardoor achterbleef.

- Aangeslotene heeft de Bank opdracht gegeven tot uitvoering van de Tram-clausule (tussentijdse renteherziening). Naar aanleiding van deze tussentijdse renteherziening is de rente voor de geldlening gewijzigd van 6,5 % naar 6,15 %, de premie voor de verzekering is evenwel niet aangepast, met als gevolg dat de waardeontwikkeling in het Spaarhypotheekrentefonds is achtergebleven. Consument acht Aangeslotene hiervoor aansprakelijk, nu de afhandeling c.q. uitvoering van het voorstel onder de verantwoordelijkheid van Aangeslotene valt.
- Aangeslotene heeft doelbewust informatie achtergehouden om haar bewijspositie te verbeteren.

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

- Nergens in de offerte wordt gesproken over een gegarandeerd eindkapitaal. Aangeslotene verwijst in dit kader onder meer naar pagina 8 van de offerte voor de verzekering waar onder het kopje ‘Premies en uitkeringen’ is toegelicht dat de uitkering bij in leven zijn op de einddatum afhankelijk is van de resultaten van de gekozen fondsen waarin de premies na aftrek van kosten worden belegd. Tevens verwijst Aangeslotene naar pagina 9 van de offerte voor de verzekering waar onder het kopje ‘risicofactoren’ is vermeld dat de te realiseren uitkering bij in leven zijn op de einddatum is berekend op basis van voorbeeldrendementen en dat het uiteindelijke resultaat van de beleggingen onzeker is.
- Uit de door Consument overgelegde stukken blijkt dat Aangeslotene aan de Bank het verzoek heeft gedaan om een Tram-voorstel aan Consument te doen toekomen. Ook heeft Aangeslotene verzocht om een overzicht van hetgeen zou moeten worden bijbetaald in het premiedepot. Niet is gebleken dat Aangeslotene ook betrokken is geweest bij de uitvoering van dit voorstel. Haar rol is opgehouden na het indienen van de aanvraag.
- Van het achterhouden van informatie, laat staan doelbewust, is geen sprake.

5. Beoordeling

- 5.1. De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, is dat de werking van de verzekering – en dan met name de omstandigheid dat (ook) ten aanzien van het spaardeel geen sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal – niet duidelijk was voor Consument ten tijde van het afsluiten van de geldlening.
- 5.2. Uit de zich in het dossier bevindende stukken alsmede hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door partijen werd verklaard, is gebleken dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering (naar rato van de waarde van de fondsen) werd verdeeld over c.q. onttrokken aan de stortingen in het Spaarhypotheekrentefonds en het AEX Index Fond.

Gevolg van deze onttrekkingen is dat – alhoewel sprake is van een gegarandeerd rendement op de in het spaardeel gestorte premie – geen sprake is van een gegarandeerd eindkapitaal ten aanzien van het spaardeel van de verzekering. Dit is ook de (hoofd)oorzaak van het achterblijven van de door Consument beoogde waardeontwikkeling in het Spaarhypotheekrentefonds. Zoals hierboven reeds vermeld, heeft Consument aangevoerd dat de werking van de verzekering voor haar niet duidelijk was ten tijde van het afsluiten van de geldlening. De Commissie overweegt dat in de procedure evenwel niet is komen vast te staan dat Aangeslotene haar hieromtrent onvoldoende heeft geïnformeerd. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat zij op basis van de omschrijving in de offerte in de veronderstelling verkeerde dat ten aanzien van het spaardeel van de verzekering sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal, overweegt de Commissie dat Consument hierop thans geen beroep meer kan doen omdat zij op dit punt een finale regeling heeft getroffen met de Bank.

- 5.3. Consument heeft vervolgens aangevoerd dat naar aanleiding van de tussentijdse renteherziening de rente voor de geldlening is gewijzigd van 6,5% naar 6,15%, echter dat de premie voor de verzekering niet is aangepast, met als gevolg dat ook daardoor de waardeontwikkeling in het Spaarhypotheekrentefonds is achtergebleven. De Commissie overweegt dat hoewel het niet aanpassen van de premie voor de verzekering ook een deel van het achterblijven van de waardeontwikkeling verklaart, het hier slechts om betrekkelijk lage bedragen gaat en dat de hoofdoorzaak is gelegen in de premietoerekening van de overlijdensrisicoverzekering. Bovendien heeft Consument ter zake geen of nauwelijks schade nu zij zich de uitgaven in verband met de premieverhoging van de verzekering bespaard heeft. In die situatie kan in het midden blijven of Aangeslotene tekortgeschoten is in de bewaking van de uitvoering van het beroep op de Tram-regeling. De vordering ad € 65.000,- in verband met gemist rendement wordt dan ook afgewezen.
- 5.4. Voor zover Consument klaagt over het door Aangeslotene achterhouden van informatie is, daargelaten of dat juist is, niet aangetoond dat zulks geleid heeft tot schade. Daarbij is van belang dat eigen uren niet voor vergoeding in aanmerking komen, zodat ook op die grond de vordering ad € 17.000,- afgewezen wordt.
- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet 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 stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument 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