

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-456
(door mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus, mr. C.E. Polak, leden
en mr. A. Kanhai als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening met een daaraan gekoppelde spaarverzekering. Er is een premiedepot geopend waarbij door partijen is overeengekomen dat € 81.044,- zal worden ingelegd, dat over de inleg 5,35% zal worden vergoed en dat de looptijd van het premiedepot gelijk is aan de looptijd van de spaarhypothec. Dit betekent dat de alle premies voor de spaarverzekering aan het premiedepot kunnen worden onttrokken. Later is gebleken dat de verzekeraar niet 5,35% heeft vergoed, maar 3,95% en dat de inleg daarom €104.462,- had moeten zijn. Dit betekent dat Consument de premie op enig moment uit eigen middelen dient te voldoen. Consument vordert dat de Bank hem compenseert voor het tekort in het premiedepot. De Bank heeft erkend dat er een fout in de offerte is geslopen, doch wijst de claim van Consument af omdat de informatie afkomstig van de verzekeraar leidend is. Uit het dossier is echter gebleken dat consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst niet bekend was met de informatie waar de Bank haar standpunt op heeft gebaseerd. De Commissie overweegt dat, zelfs indien Consument zich na de verstrekking van de geldlening gerealiseerd zou kunnen hebben dat een lagere rente over de inleg in het premiedepot werd vergoed en dat dit daardoor vroegtijdig leeg zou geraken, Consument dan nog de schade niet had kunnen beperken. Ter zitting is het de Commissie duidelijk geworden dat Consument bij een juiste voorstelling van zaken voor een andere aanbieder zou hebben gekozen. De Bank moet Consument in staat stellen een behoorlijke vergelijking te maken tussen de aan Consument uitgebrachte offertes van verschillende aanbieders. De door de Bank uitgebrachte offerte is daarbij leidend. Dat achteraf blijkt dat deze precontractuele informatie onjuist was, komt dan ook voor rekening en risico van de Bank.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;

- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening die is opgebouwd uit verschillende leningdelen. Onderwerp van geschil is het leningdeel betreffende een spaarlening ad €275.000,- met de daaraan gekoppelde spaarverzekering, ondergebracht bij Nationale Nederlanden (verder: de verzekeraar). Consument heeft een premiedepot gecombineerd met een hoog-laag constructie.
- 2.2 Op 26 juni 2007 om 8:10 heeft de verzekeraar een verzekeringsvoorstel voor een Aflossing hypotheek met ING Bank Spaarhypotheek gefaxt naar de afdeling Hypotheken van de Bank.

Op pagina 2/11 van het verzekeringsvoorstel wordt met betrekking tot de premie(betaling) en de depotstorting het volgende vermeld:

“Premie

over het tijdvak

| van | tot | bedraagt de totale maandpremie |
|------------|------------|--------------------------------|
| 01-08-2007 | 01-08-2012 | € 1.420,10 |
| 01-08-2012 | 01-08-2032 | € 142,01 |

Depotstorting

U kunt de bovengenoemde premies tot 01-03-2015 met een bedrag van € 81.044,00 in één keer vooraf betalen. Op 01-03-2015 zal het depot waarin uw betaling is gestort, vermeerderd met de rentebijdragen over het saldo en verminderd met de maandelijkse onttrekking van de premie, tot nihil zijn teruggebracht [...].

Vanaf 01-03-2015 dient u de premies uit eigen middelen te voldoen.”

Op pagina 5/11 van het verzekeringsvoorstel is het volgende aangegeven:

“ [...]”

Depotstorting

Over het bedrag dat in het depot staat vergoedt Nationale-Nederlanden onderstaande rente. De door u verschuldigde premie wordt maandelijks aan het depot onttrokken. Op de laatste premie vervaldag is het depot, vermeerderd met de rentebijdragen over het saldo en verminderd met de maandelijkse onttrekking van de premie, tot nihil teruggebracht. Bij overlijden voor de laatste premie vervaldag wordt de contante waarde van de nog niet verschuldigde premies terugbetaald.

De jaarlijkse rentevergoeding bedraagt:

Van 01-08-2007 tot 01-03-2015: 3,95% [...]"

- 2.3 Op 26 juni 2007 heeft de Bank aan Consument een offerte uitgebracht voor een ING Bank Combi Hypotheek. Deze offerte is op 26 juni 2007 om 16:37 uur door de Bank verzonden. In de offerte op pagina 2 is de volgende informatie opgenomen:

"Het doet ons een genoegen u een ING Bank Combi Hypotheek aan te kunnen bieden.

Uw hypotheekbedrag is: 515.000,00 EUR
Bestaande uit:
- een spaarlening van 275.000,00 EUR
- een vermogensplanninglening van 100.000,00 EUR
- een aflossingsvrije lening van 140.000,00 EUR

[...]

De kenmerken van uw spaarlening van 275.000,00 EUR

Lening Aflossingsvrije geldlening
Rente 5,35% nominaal per jaar [...]
[...]
Looptijd 25 jaar
[...]

Verzekering: spaarverzekering
Looptijd: 25 jaar
Bij Kapitaal op einddatum: 275.000,00 EUR
de [...]"

Op pagina 3 van de offerte staat het volgende:

"Premie 548,41 EUR per maand (achteraf)
spaarpremie 436,21 EUR (betaling uit premiedepot)
risicopremie 112,20 EUR (betaling uit premiedepot)
Rentegarantie: De rente op uw spaarsaldo is gelijk aan de rente op deze
geldlening.
Bedrag in premiedepot: 81.044,00 EUR
Premiedepot rente: 5,35%
Looptijd premiedepot 300 maanden
[...]"

offerte was een aanvraagformulier voor een spaar- en levensverzekering bij de verzekeraar opgenomen:

"Aanvraag gemengde verzekering (Spaarverzekering) / ING Bank Combi Hypotheek ten behoeve van Nationale-Nederlanden.

[...]
Verzekeringsgegevens
Verzekerd kapitaal bij leven: 275.000,00 EUR
[...]

| | |
|--------------------------|---------------|
| Rentepercentage: | 5,35% |
| Duur verzekering: | 25 jaar |
| Maandpremie bij aanvang: | 548,41 EUR |
| [...] | |
| Premiedepot | |
| - premiedepotrente | 5,35% |
| - Bedrag in premiedepot | 81.044,00 EUR |
| - Looptijd premiedepot | 300 maanden” |

Bij de offerte is tevens een afkoopwaardetabel gevoegd. Deze vermeldt het volgende:

“Opgave van afkoopwaarde

De afkoopwaarde aan het einde van het eerste en elk volgend jaar en de over alle volgende jaren verschuldigde spaarpremies tijdens de looptijd van de verzekering zijn vermeld in onderstaande tabel, waarbij geldt:

| | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| Verzekeringsmaatschappij: | Nationale Nederlanden Levensv. NV |
| Verzekerd kapitaal: | 275.000,00 EUR |
| Duur verzekering: | 25 jaren |
| Rentepercentage: | 5,35% |
| Spaarpremie: | 436,21 EUR per maand |
| Ingangsdatum: | 25-06-2007” |

- 2.4 Consument heeft de offerte en het bijbehorende aanvraagformulier voor de gemengde verzekering op 28 juni 2007 ondertekend.
- 2.5 Op 1 november 2007 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.6 Op 15 november 2007 om 16:19 uur heeft de afdeling Hypotheken van de Bank de inkooporganisatie NIA (de inkooporganisatie van de tussenpersoon van Consument) laten weten dat de premiestorting ad € 81.044,- nog niet heeft plaatsgevonden en dat de aanvraag voor verzekering afwijkt van de oorspronkelijke offerte die door de verzekeraar is uitgegeven. De inleg in het premiedepot had € 104.462,- moeten zijn. De Bank verzoekt NIA de verzekeraar te contacteren en de ‘affaire’ op te lossen.
- 2.7 Op 19 november 2007 om 16:32 uur heeft NIA de vraag van de Bank doorgezet naar de adviseur van Consument. Deze heeft haar op 20 november 2007 om 9:37 uur bericht dat het geld wordt overgemaakt. Om 10:23 uur schrijft de medewerker van NIA:

“Ik heb ondertussen contact gehad met zowel Nat. ned als ING. men is e.e.a. nog aan het uitzoeken. Morgen wordt ik teruggebeld.”

Het is onduidelijk wat zich na dit contactmoment heeft afgespeeld.

- 2.8 Op 7 januari 2008 heeft de verzekeraar Consument een brief gezonden met daarin de volgende tekst:

Bijgaand zenden wij u een kopie van de verpande polis met bovengenoemd nummer.

Vanwege de geldlening die wij aan u hebben verstrekt, blijft de originele polis in ons bezit. Op uw verzoek onttrekken wij de premie voor deze polis aan het premiedepot, dat u heeft gestort.

De premies vanaf 1 januari 2015 dienen uit eigen middelen voldaan te worden.

Wij adviseren u deze brief bij uw kopiepolis te bewaren.

Heeft u nog vragen, dan verwijzen wij u graag naar uw verzekeringsadviseur.

2.9 In een brief van de verzekeraar van 25 juli 2012 aan Consument is het volgende vermeld:

“Op 01-09-2014 is het bedrag dat in depot staat nul. [...]

Het restant van de maandpremies dient uit eigen middelen voldaan te worden.

U krijgt elk jaar deze rente vergoed.

van 01-09-2012 tot 01-09-2014 : 3,95%”

- 2.10 Op 18 december 2014 heeft Consument een acceptgiro van de verzekeraar ontvangen met het verzoek om de premie van de levensverzekering ad € 142,01 te voldoen.
- 2.11 Op 22 januari 2015 heeft Consument zijn beklag gedaan bij de Bank over het feit dat de rentevergoeding lager is dan door hen is overeengekomen. De afdeling Klantenservice heeft de klacht op 28 januari 2015 verworpen. Op 17 februari 2015 heeft Consument bezwaar aangetekend bij de directie van de Bank. Deze heeft op 21 mei 2015 afwijzend beslist op het bezwaarschrift.
- 2.12 Op 26 mei 2015 heeft de tussenpersoon namens Consument het klachtdossier bij de Bank opgevraagd zodat voor hem inzichtelijk wordt op welke stukken de directie haar afwijzing heeft gebaseerd.

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat hij wordt gecompenseerd voor een bedrag ad € 23.418,-. Dit bedrag is het verschil tussen de premie die door Consument bij het aangaan van de overeenkomst met de Bank is ingelegd ad € 81.044,- en de premie die, uitgaande van de lagere rentevergoeding, ingelegd had moeten zijn ad € 104.462,-. Ook vordert Consument de kosten die hij heeft moeten maken voor financieel advies van zijn adviseur ad € 9.755,62.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van een overeenkomst van geldlening en de daaraan gekoppelde Spaarverzekering. Consument voert hiertoe aan dat hij op 26 juni 2007 een offerte heeft getekend waarin is vermeld dat hij over de door hem ingelegde premie een rentevergoeding van 5,35% zou ontvangen. Gebleken is echter dat de verzekeraar niet 5,35% heeft vergoed, maar 3,95%. Vanwege de lagere rentevergoeding over het premiedepot en het feit dat er maandelijks premie aan het depot werd onttrokken, is dit eerder leeggeraakt.
- Consument stelt zich op het standpunt dat hij een overeenkomst heeft met de Bank. Hij is geen partij bij de overeenkomst tussen de Bank en de verzekeraar, waardoor de stelling van de Bank dat de communicatie van de verzekeraar leidend is, niet opgaat.

Verweer van de Bank

- 3.2 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Zij erkent dat er in de offerte een foutief rentepercentage wordt vermeld, doch stelt dat in het verzekeringsvoorstel (afkomstig van de verzekeraar) uit 2007 is opgenomen dat het Premiedepot op 1 maart 2015 leeg zal zijn en dat de premies vanaf voormelde datum uit eigen middelen dienen te worden voldaan.
 - De correspondentie afkomstig van de verzekeraar is leidend nu zij de beheerder is van de aan de lening gekoppelde polis.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is om Consument te compenseren voor het tekort in het premiedepot. In de offerte van de Bank is vermeld dat er 5,35% over het premiedepot ad € 81.044,- wordt vergoed en dat de looptijd van het premiedepot 300 maanden is. Nadat de hypotheekakte was gepasseerd heeft de verzekeraar geconstateerd dat de inleg in het premiedepot € 104.462,- had moeten zijn. Thans zijn partijen verdeeld over de vraag of de Bank Consument het verschil in inleg ad € 23.418,- dient te vergoeden.
- 4.2 Vaststaat dat er in de offerte van de Bank een verkeerd rentevergoedingspercentage is genoemd zodat daar bij de beoordeling van het geschil vanuit zal worden gegaan.
- 4.3 De Bank baseert haar verweer en de afwijzing van eventuele aansprakelijkheid voornamelijk op de inhoud van het verzekeringsvoorstel van de verzekeraar en de bekendheid daarmee bij Consument. Consument betwist echter deze (precontractuele) informatie te hebben ontvangen.
Hij erkent dat in het dossier van de Bank een verzekeringsvoorstel aanwezig is, echter nergens blijkt dat hij hier voorafgaand aan het sluiten mee bekend was, noch dat hij hiermee heeft ingestemd.
- 4.4 Niet is gebleken dat Consument *voorafgaand* aan het aangaan van de overeenkomst van geldlening bekend was met het verzekeringsvoorstel. Zo heeft de verzekeraar op 26 juni 2007 om 8:10 uur een faxbrief doen uitgegaan naar de afdeling Hypotheken van de Bank. Vervolgens heeft de Bank op dezelfde dag om 16:37 uur per faxbrief een offerte uitgebracht voor een ING Bank Combi Hypotheek. Consument heeft dit voorstel op 28 juni 2007 geaccepteerd. Uit het dossier heeft de Commissie niet kunnen opmaken dat bij deze fax ook het verzekeringsvoorstel van de verzekeraar was gevoegd. Evenmin is een door Consument ondertekend exemplaar van het verzekeringsvoorstel in het dossier aangetroffen.
- 4.5 Ten bewijze van haar stelling dat Consument wel op de hoogte was van het verzekeringsvoorstel en het feit dat het depot eerder leeg zou geraken, is door de Bank correspondentie van de verzekeraar overgelegd. In een brief van 7 januari 2008 wordt verwezen naar de bijgevoegde kopiepolis en wordt gemeld dat de premies per 1 maart 2015 uit eigen middelen dienen te worden betaald. In de brief van 25 juli 2012 wordt een boodschap van gelijke strekking verzonden.
- 4.6 De Commissie overweegt dat, zelfs indien Consument zich na de verstrekking van de geldlening gerealiseerd zou kunnen hebben dat een lagere rente over de inleg in het premiedepot werd vergoed en dat dit daardoor vroegtijdig leeg zou geraken, hij dan nog de schade niet had kunnen beperken. Ter zitting is het de Commissie namelijk duidelijk geworden dat Consument bij een juiste voorstelling van zaken voor een andere aanbieder zou hebben gekozen.

De correspondentie waarop de Bank een beroep heeft gedaan, is van een latere datum dan de datum dat de overeenkomst werd gesloten. De Bank moet Consument in staat stellen een behoorlijke vergelijking te maken tussen de aan Consument uitgebrachte offertes van verschillende aanbieders. De door de Bank uitgebrachte offerte is daarbij leidend. Dat achteraf blijkt dat deze precontractuele informatie onjuist was, komt dan ook voor rekening en risico van de Bank.

- 4.7 Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument en dat zij aansprakelijk is voor de door Consument daardoor geleden schade, te stellen op het verschil tussen de inleg in het premiedepot en het bedrag dat daarin ingelegd had moeten zijn. De Commissie zal het betreffende bedrag dan ook toewijzen.
- 4.8 Naar het oordeel van de Commissie is er aanleiding om te bepalen dat de Bank de redelijke kosten van het inschakelen van de gemachtigde terzake de onderhavige procedure vergoedt. Daarbij wordt opgemerkt dat zij een bedrag van € 9.755,62, niet in verhouding vindt staan tot de totale vordering. De Commissie stelt de schadevergoeding wegens kosten voor bijstand van de adviseur ex aequo et bono vast op een bedrag van € 3.000,-. Gelet op de complexiteit en de aard van de zaak, maakt de Commissie gebruik van de mogelijkheid om van het door Kifid gepubliceerde liquidatietarief af te wijken.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 26.418,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.