

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-23 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 juli 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden doordat zij zou hebben nagelaten Consumenten bij het wijzigen van de verzekering in 2012 ervoor te waarschuwen dat na het eindigen van de rentevastperiode de mogelijkheid bestaat de premie verhoogd dient te worden om het gegarandeerde eindkapitaal te behalen. Consumenten vorderen nakoming van de verzekeringsovereenkomst, dan wel vergoeding van de schade die zij lijden als gevolg van de tekortkoming welke gelijk is aan al hetgeen Consumenten meer moeten betalen aan premie dan is opgenomen op het polisblad. De Commissie oordeelt dat Consumenten wisten dan wel behoorden te weten dat zij waren overeengekomen dat de rentevergoeding na het eindigen van de rentevastperiode in 2015 verlaagd zou kunnen worden. Inherent aan het verlagen van de rente is een stijging van de premie om het gegarandeerde eindkapitaal te kunnen behalen. Voor zover Consumenten van mening zijn dat de Bank hen bij het wijzigen van de verzekering in 2012 onvoldoende heeft voorgelicht omtrent de risico's, is de Commissie van oordeel dat gesteld noch gebleken is dat Consumenten door het omzetten van de verzekering in 2012 schade hebben geleden. De Commissie oordeelt dat de Bank niet in strijd met de zorgplicht heeft gehandeld. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- 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.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2000 hebben Consumenten bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Aan deze geldlening is een levensverzekering, een zogenaemde Meegroeiverzekering, gekoppeld die is afgesloten op 1 oktober 2000 en eindigt op 1 oktober 2030. De Meegroeiverzekering is afgesloten op basis van 100% beleggen.

2.2 Per 16 april 2012 is de Meegroeiverzekering gewijzigd. Op het polisblad van 18 april 2012 staat onder meer het volgende vermeld:

(...)

Uw premie: € 1.158,00 per jaar tot 01-10-2020

(...)

Verzekerd bedrag: De waarde van de beleggingen als de verzekerde in leven is op 01-10-2030. Het vaste bedrag is € 181.513,00 als de premie die u spaart wordt geïnvesteerd in de Hypotheekrenterekening.

(...)

Wat doen wij met uw premie?

Met uw premie spaart u 100%.

(...)

Aflossingsgarantieclausule

Met deze verzekering ontvangt u een gegarandeerd eindbedrag van EUR 181.513,00 op 1 oktober 2030. Wij beleggen uw geld hiervoor alleen in de Hypotheekrenterekening. Voor het geld dat op deze rekening staat, ontvangt u een opbrengst op basis van het rentepercentage van uw hypotheek. Deze rente is 6,10%. U krijgt een rente van 6,10%. Als er iets wijzigt aan uw lening, dan passen wij uw premie aan. Op die manier kunt u uw lening gegarandeerd aflossen. Dit moet uiteraard wel passen binnen de Aanvullende Voorwaarden van deze verzekering. En de mogelijkheden die de Belastingwetgeving biedt.”

2.3 Op de Meegroeiverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering AVFL-9703 van toepassing en de Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering MGV-9705 (hierna: Aanvullende Voorwaarden). In de Aanvullende Voorwaarden staat onder meer:

“Artikel 1

Begripsomschrijvingen

(...)

Hypotheekrenterekening

De hypotheekrenterekening betreft een door de verzekeraar aangewezen garantiefonds binnen welke een rendementsvergoeding plaatsvindt die gelijk is aan het rentepercentage van de hypothecaire geldlening.”

2.4 Bij brief van 21 mei 2015 heeft de Bank Consumenten geïnformeerd over het eindigen van de rentevastperiode op 1 september 2015 voor de hypothecaire geldlening.

De Bank heeft Consumenten voor de periode van 1 september 2015 tot 1 september 2030 een rente aangeboden van 2% per jaar.

- 2.5 Bij emailbericht van 19 juni 2015 heeft Consument aan de Bank het volgende geschreven:
- “(…)
Ik zal na 15 jaar rente vast opnieuw een rentevast periode kiezen. (...)
Wat zijn mijn vragen?
1. Ik twijfel over de rentevast periode. Zou nooit meer dan 15 jaar kiezen. Maar het rentepercentage van 2% is wel aantrekkelijk.
2. Welk effect heeft een keuze op mijn maandelijkse last? Bestaande uit rente en premiebetaling.
- Het effect dat de rente verlaagd en dus ook de fiscale aftrek begrijp ik. Dat heeft een positief effect.
- Ik heb een doelkapitaal van ca 180.000. En dat wil ik behouden. Wordt de premiebetaling vanzelf aangepast of moet ik daarvoor iets doen?
- Wat wordt daarbij de nieuwe premie en rentepercentage over het spaargedeelte? Die is nu 6,1% meen ik. Die zal ook verlaagd worden en mijn premie betaling zal omhoog moeten stel ik me voor. Een negatief effect.”

- 2.6 Per 31 augustus 2015 is de hoogte van de jaarlijkse premie gewijzigd naar € 1.194,72.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consumenten vorderen nakoming van hetgeen is overeengekomen op het polisblad van 18 april 2012, dan wel vergoeding van de schade die zij lijden als gevolg van de tekortkoming welke gelijk is aan al hetgeen Consumenten meer moeten betalen aan premie dan is opgenomen op het polisblad.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht.

Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consumenten zijn met de Bank een gegarandeerd eindkapitaal overeengekomen van € 181.513,00 op 1 oktober 2030 en een jaarlijkse premie van € 1.158,00 tot 1 oktober 2020. De Bank dient zich aan deze overeenkomst te houden. De Bank heeft Consumenten er nimmer op gewezen dat na het eindigen van de rentevastperiode in 2015 de kans bestaat dat de premie verhoogd wordt om het gegarandeerde eindkapitaal te behalen. Op grond van de informatie die Consumenten bij de wijziging van de Meegroeiverzekering in 2012 hebben ontvangen, mochten zij ervan uitgaan dat het op het polisblad genoemde gegarandeerde kapitaal en de daarbij behorende premie gedurende de looptijd ongewijzigd zouden blijven.
- Consumenten hebben de Meegroeiverzekering in 2012 gewijzigd met het oog op het behalen van het gegarandeerde kapitaal om de hypothecaire geldlening te kunnen aflossen.

Op dat moment had de Bank Consumenten erop moeten wijzen dat de renteherziening in 2015 aanzienlijke gevolgen kan hebben voor de opbouw van het eindkapitaal. Dit heeft zij ten onrechte nagelaten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In artikel 1 van de Aanvullende Voorwaarden staat dat de rentevergoeding op de Meegroeiverzekering gelijk is aan de rente die verschuldigd is op de hypothecaire geldlening. Deze voorwaarden zijn van toepassing op de Meegroeiverzekering van Consumenten en maken onderdeel uit van de overeenkomst. De Bank mag ervan uitgaan dat Consumenten bij wijziging van de overeenkomst hiervan kennis hebben genomen en hiermee akkoord zijn gegaan, aangezien Consumenten hiertegen niet hebben geageerd. Het enkele feit dat niet expliciet op het polisblad staat dat de rente van de Meegroeiverzekering gekoppeld is aan de verschuldigde rente op de hypothecaire geldlening, maakt dit niet anders.
- Uit het emailbericht van Consumenten van 19 juni 2015 geven Consumenten er blijk van de systematiek van de Meegroeiverzekering en de koppeling met de rente op de hypothecaire geldlening goed te begrijpen.
- Voor zover Consumenten stellen dat het advies van de Bank in 2012 niet passend is geweest, is gesteld noch gebleken wat de Bank Consumenten had moeten adviseren en of Consumenten in dat geval thans in een betere positie hadden verkeerd dan nu het geval is. De Bank acht dit onwaarschijnlijk, aangezien Consumenten bij het wijzigen van de rentevastperiode een boete hadden moeten betalen van € 19.561,-.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden jegens Consumenten doordat zij zou hebben nagelaten Consumenten bij het wijzigen van de verzekering in 2012 ervoor te waarschuwen dat na het eindigen van de rentevastperiode in 2015 de mogelijkheid bestaat dat de premie verhoogd dient te worden om het gegarandeerde eindkapitaal te behalen.
- 4.2 In 2012 hebben Consumenten hun Meegroeiverzekering omgezet van beleggen naar sparen. Consumenten waren vanaf dat moment in de veronderstelling dat zij zonder enig voorbehoud waren overeengekomen dat er op 1 oktober 2030 een gegarandeerd kapitaal van € 181.513,00 zou worden uitbetaald indien zij tot 1 oktober 2020 jaarlijks een bedrag van € 1.158,00 aan premie zouden betalen. De Bank stelt dat met Consumenten is overeengekomen dat de vergoeding op de Meegroeiverzekering is gekoppeld aan de rente op de hypothecaire geldlening. Dat dit niet expliciet op het polisblad is vermeld, maakt dit niet anders.

- 4.3 Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat de premieverhoging een vervelend bijeffect is van de renteherziening, is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan dat de Bank in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consumenten toerekenbaar tekort zou zijn geschoten. Op het polisblad van 18 april 2012 staat dat de premie wordt belegd in de Hypotheekrenterekening en in artikel I van de Aanvullende Voorwaarden staat dat de rentevergoeding op de Hypotheekrenterekening gelijk is aan de verschuldigde rente op de hypothecaire geldlening. Consumenten hadden na het raadplegen van de polisblad en de Aanvullende Voorwaarden behoren te weten dat de rentevergoeding die zij op de Meegroeiverzekering ontvingen altijd gelijk is aan de rente op de hypothecaire geldlening. Ook wisten Consumenten dat zij met de Bank waren overeengekomen dat de rentevastperiode van de rente op de hypothecaire geldlening in 2015 zou eindigen. Consumenten wisten dan wel behoorden te weten dat zij waren overeengekomen dat de rentevergoeding op de Meegroeiverzekering na het eindigen van de rentevastperiode in 2015 verlaagd zou kunnen worden. Inherent aan het verlagen van de rente is een stijging van de premie om het gegarandeerde eindkapitaal te kunnen behalen.
- 4.4 Voor zover Consumenten van mening zijn dat de Bank hen bij het wijzigen van de Meegroeiverzekering in 2012 onvoldoende heeft voorgelicht omtrent de risico's, is de Commissie van oordeel dat gesteld noch gebleken is dat Consumenten door het omzetten van de Meegroeiverzekering in 2012 schade hebben geleden. Consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat indien zij op de hoogte waren geweest van het risico op een tussentijdse stijging van de premie, zij in een betere positie hadden verkeerd dan nu het geval is. Het door de Bank in 2012 opgestelde adviesrapport voor Consumenten vermeldt dat het wijzigen van de rentevastperiode Consumenten een boete zou opleveren van € 19.561,-. Het ligt voor de hand dat een wijziging van de rentevastperiode destijds voor Consumenten niet voordelig was.
- 4.5 Het voorgaande kan dan ook niet tot de conclusie leiden dat de Bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld. De vordering van Consumenten zal dan ook worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.