

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-068 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 november 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Allianz Nederland Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar en NIBC Bank, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Hypotheekverstrekker
Datum uitspraak : 25 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument vordert dat Verzekeraar tot vergoeding van een redelijk bedrag aan compensatie overgaat, aangezien in zijn ogen gesproken kan worden van misleiding bij het aangaan van de hypotheek- en verzekeringsconstructie en grove fouten in de uitvoering daarvan gedurende de verdere looptijd. Voorts acht Consument het niet meer dan billijk dat de Hypotheekverstrekker toestaat dat de hypothecaire geldlening boetevrij mag worden overgesloten, zo nodig en mogelijk bij een andere bank. De Commissie is van oordeel dat de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende zijn om daaruit de gevolgtrekking te maken dat hier sprake van is. Op basis van de overgelegde stukken kan de Commissie namelijk tot geen ander oordeel komen dan dat voor Consument de inhoud van de door hem gesloten verzekering volstrekt duidelijk had moeten zijn. De documenten geven op heldere wijze inzicht in de verzekerde aanspraken. Aldus beschikte Consument over voldoende informatie over de aard van het product en de risico's van zijn keuze om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen. Wel staat vast dat Verzekeraar onzorgvuldig heeft gehandeld door niet tijdig het juiste adres van Consument te achterhalen met als gevolg dat deze gedurende langere tijd niet de beschikking had over de jaarlijks te versturen waardeoverzichten. Het is dan ook terecht dat Verzekeraar dientengevolge Consument een aanbod heeft gedaan, dat naar het oordeel van de Commissie afdoende het mogelijk door Consument geleden nadeel compenseert. Consument heeft dit voorstel echter om hem moverende redenen afgewezen. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ondertekende vragenformulier van 7 november 2014;
- . het verweerschrift van Verzekeraar en Hypotheekverstrekker;
- . de repliek van Consument;
- . de dupliek van Verzekeraar en Hypotheekverstrekker.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 17 september 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot per 1 augustus 1999 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een Royal Future Hypotheekverzekering. Overeengekomen werd dat Consument gedurende 15 jaar maandelijks een premie van € 118,89 voldoet. Consument koos voor het Royal Combinatie Fonds. Het verzekerd bedrag bij in leven zijn is gelijk aan de verkoopwaarde van de units die aan de polis gekoppeld zijn, terwijl Verzekeraar gehouden is om direct na het overlijden van Consument € 46.966 uit te keren.
- 2.2 Voorafgaand aan het sluiten van deze verzekering heeft Consument een offerte ontvangen met daarin opgenomen een aantal voorbeeldkapitalen uitgaande van mogelijk te behalen rendementen, te weten 5,6 en 8 en 9 procent. Voorts is een overzicht verstrekt van de fondsen waaruit gekozen kon worden, waaronder het Royal Hypotheekrente Fonds. De units in dit fonds geven een gegarandeerd rendement dat gelijk is aan de rente die voor de hypothecaire geldlening wordt betaald.
- 2.3 Op de door Consument gesloten verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Royal Future Model 9903 van toepassing. In artikel 13, 17 en 18 zijn de aankoopkosten, de administratiekosten en de kosten voor het overlijdensrisico opgenomen. Al deze kosten worden aan de verzekering onttrokken door middel van verkoop van units.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar tot vergoeding van een redelijk bedrag aan compensatie overgaat, aangezien in zijn ogen gesproken kan worden van misleiding bij het aangaan van de hypotheek- en verzekeringsconstructie en grove fouten in de uitvoering daarvan gedurende de verdere looptijd. Voorts acht Consument het niet meer dan billijk dat de Hypotheekverstrekker toestaat dat de hypothecaire geldlening boetevrij mag worden overgesloten, zo nodig en mogelijk bij een andere bank. De schade wordt door Consument geschat op een bedrag van tenminste € 28.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar en Hypotheekverstrekker zijn tekortgeschoten in de nakoming van hun verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- . De benaming en de inhoud van de hypotheekverzekering blijken naderhand anders te zijn dan bij het aangaan van de overeenkomst in 1999 is voorgespiegeld. Met name is er sprake van een peperdure overlijdensrisicoverzekering.

- . De berekening met betrekking tot het benodigde aflossingskapitaal was op een veel te laag prognoserendement van 9 procent gebaseerd. Bovendien is in deze berekening de tragere opbouw over de jaren 16 tot en met 20 niet terug te vinden.
- . De door Verzekeraar en Hypotheekverstrekker gegeven garantie blijkt achteraf niets waard te zijn.
- . Verzekeraar heeft verzuimd om Consument gedurende een periode van 13 jaar rendementsoverzichten te verstrekken. Consument is derhalve niet in de gelegenheid gesteld om de waardeontwikkelingen van zijn beleggingsverzekering te monitoren.
- . Consument is er niet op gewezen dat het door hem gekozen Royal Combinatie Fonds in tegenstelling tot het Royal Hypotheekrente Fonds geen garantie kent.
- . Consument is er voorts niet op gewezen dat al na 20 jaar de gehele hypothecaire geldlening ter grootte van € 46.966 dient te worden afgelost, terwijl op de verzekeringspolis staat vermeld dat het om een levenslange hypotheekverzekering gaat.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, onder andere de volgende verweren gevoerd:

- . Consument heeft in 1999 na tussenkomst van zijn adviseur besloten om de onderhavige hypotheek-/beleggingsverzekering te sluiten. Hieraan voorafgaand is een offerte afgegeven, waarin alle kenmerken van deze verzekering uiteen zijn gezet. Ook een overzicht van de beschikbare fondsen, al dan niet met een garantie, is verstrekt.
- . Consument heeft de door Verzekeraar afgegeven polisbladen en voorwaarden geaccepteerd. Ook hierin was op heldere wijze het karakter en de strekking van de gesloten overeenkomst opgenomen.
- . Verzekeraar gaat er dan ook vanuit dat Consument in samenspraak met zijn adviseur een weloverwogen keuze heeft gemaakt, waarbij het vanaf aanvang duidelijk was dat de gekozen premie, ter grootte van € 118,89 per maand, zou worden geïnvesteerd in het Royal Combinatie Fonds.
- . Het verwijt dat het tarief voor de overlijdensrisicodekking peperduur zou zijn, is niet terecht. Er moet immers rekening gehouden worden met de marktomstandigheden die in 1999 golden. Op dat moment werd gebruik gemaakt van andere sterftetafels in verband met een kortere levensverwachting dan voor nieuwe verzekeringen die vandaag de dag worden gesloten.
- . De stelling van Consument dat het benodigde aflossingskapitaal op een veel te laag prognoserendement van 9% was gebaseerd, kan Verzekeraar niet volgen. Uit een AFM-onderzoek blijkt dat de bruto rendementen op obligaties over de periode van 1980 tot 2000 8,56 % waren. De door Verzekeraar in 1999 gehanteerde percentages kunnen derhalve als gebruikelijk worden betiteld.
- . Pas in 2014 heeft Verzekeraar via de pandhouder het huidige woonadres van Consument ontvangen. Verzekeraar erkent dat hij beter zijn best had kunnen en moeten doen om, naar aanleiding van de retourpost, het nieuwe adres te achterhalen.

- . Blijkens het aanvraagformulier heeft Consument in samenspraak met zijn adviseur gekozen voor het Royal Combinatie Fonds. In de offerte is duidelijk vermeld dat dit fonds – in tegenstelling tot het Royal Hypotheekrente Fonds – geen garantie kent.
- . Verzekeraar wenst op te merken dat de verzekering van Consument aan een hypothecaire geldlening is verbonden, waarvan een bedrag van f 103.500 na 20 jaar dient te worden afgelost. Dat op het polisblad geen einddatum staat vermeld, is juist. In beginsel betreft deze verzekering immers een flexibel product.

Verweer Hypotheekverstrekker

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

- . De klacht ziet met name op de opbouw van zijn verzekering, wat ook de reden was dat Consument is doorverwezen naar de aanbieder, zijnde Verzekeraar. Voorts is Hypotheekverstrekker indertijd niet betrokken geweest bij de advisering van Consument en er bestond ook geen enkele verplichting om het desbetreffende advies te controleren. Zijn rol heeft zich slechts beperkt tot het aanbieden van de hypothecaire geldlening.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is besloten dat partijen alsnog het gesprek aan zouden gaan om te bezien of in onderling overleg een oplossing voor het onderhavige geschil kon worden gevonden. Verzekeraar heeft op dat moment benadrukt dat het eerder gedane aanbod gehandhaafd blijft, hetgeen inhoudt dat Verzekeraar een bedrag van € 4.000 in de verzekering zal storten en de overlijdensdekking zal worden verlaagd tot een bedrag van 110% van de beleggingswaarde, mits de Hypotheekverstrekker met deze verlaging akkoord gaat en Consument bereid is om de premieduur te verlengen naar 20 jaar.
- 4.2 Uiteindelijk is gebleken dat het overleg tussen partijen niet tot overeenstemming heeft geleid. Voorts stelt de Commissie vast dat Consument niet is ingegaan op het aanbod van Verzekeraar.
- 4.3 Aan de orde is derhalve de vraag in hoeverre Verzekeraar en Hypotheekverstrekker een verwijt kan worden gemaakt.
- 4.4 De Commissie overweegt in dat verband dat ingevolge het bepaalde onder artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, op de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, de bewijslast van die feiten of rechten rust, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.
- 4.5 Nu Verzekeraar en Hypotheekverstrekker de stellingen van Consument gemotiveerd hebben betwist is het mitsdien aan Consument om ter onderbouwing van zijn vordering dusdanige feiten en omstandigheden aan te voeren dat op zijn minst aannemelijk kan worden geacht dat gesproken kan worden van misleiding en grove fouten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende zijn om daaruit de gevolgtrekking te maken dat hier sprake van is. Op basis van de overgelegde stukken kan de Commissie namelijk tot geen ander oordeel komen dan dat voor Consument de inhoud van de door hem gesloten verzekering volstrekt duidelijk had moeten zijn. De documenten geven op heldere wijze inzicht in de verzekerde aanspraken. Aldus beschikte Consument over voldoende informatie over de aard van het product en de risico's van zijn keuze om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen.
- 4.7 Wel staat vast dat Verzekeraar onzorgvuldig heeft gehandeld door niet tijdig het juiste adres van Consument te achterhalen met als gevolg dat deze gedurende langere tijd niet de beschikking had over de jaarlijks te versturen waardeoverzichten. Het is dan ook terecht dat Verzekeraar dientengevolge Consument een aanbod heeft gedaan, dat naar het oordeel van de Commissie afdoende het mogelijk door Consument geleden nadeel compenseert. Consument heeft dit voorstel echter om hem moverende redenen afgewezen.
- 4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 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.