

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-170
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden
en terwijl mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank,
en
SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de bank en de verzekeraar in strijd handelen met de overeenkomst met consument door een premieverhoging van meer dan 100% toe te passen. Op basis van de verzekeringsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden is verzekeraar niet gehouden een premimaximering toe te passen. De bank is geen partij bij de verzekeringsovereenkomst en uit die overeenkomst vloeien geen verplichtingen voor de bank voort waar het gaat om premimaximering. Ook uit andere hoofde heeft de bank geen verplichting jegens Consument op zich genomen zorg te dragen voor een maximering van de premie. Het bestaan van een overeenkomst op grond waarvan consument jegens de bank en/of de verzekeraar aanspraak kan maken op een maximering van de premie is niet komen vast te staan. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument, met bijlagen, waaronder het klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de dupliek van Verzekeraar, inclusief bijlagen;
- de aanvullende reactie met bijlage van Consument en
- de aanvullende reacties van Verzekeraar.

De beide zaken van Consument worden gezamenlijk behandeld. Daarop zal in deze uitspraak worden beslist.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire lening afgesloten. Aan deze lening was een levensverzekeringsovereenkomst met Verzekeraar gekoppeld. De verzekeringsovereenkomst werd geadmistreerd onder polisnummer [..nummer..]. Op de verzekeringsovereenkomst zijn de voorwaarden VS87 van toepassing. Daarin is – onder meer – bepaald:

“Artikel 7 – Premievaststelling

- a. De hoogte van de verschuldigde premie wordt op zodanige wijze vastgesteld, dat het totaal van de spaarpremies met de daarmee verkregen opbrengsten, op basis van de op de ingangsdatum van de verzekering geldende rentevergoeding, op de einddatum van de verzekering gelijk is aan het door de geldverstrekking instelling bepaalde kapitaal en zodanig dat de totale uitkering bestaande uit het belegd vermogen en de uitkering ingevolge de overlijdensrisicoverzekering bij overlijden van de verzekerde vóór de einddatum van de verzekering, berekend op basis van de bij de Maatschappij geldende grondslagen, als dan gelijk is aan het in de polis genoemde kapitaal bij overlijden.
- b. Eén keer per vijf jaar zal, aan de hand van het tot dan opgebouwde belegde vermogen, door de geldverstrekking instelling worden bezien of de premie zodanig gewijzigd dient te worden, dat opnieuw wordt voldaan aan het in dit artikel onder ‘a’ bepaalde.
 - f. Elke wijziging wordt door middel van een aanhangsel op de polis aangetekend.

Artikel 10 – Beleggingen

- a. Belegging van de ontvangen spaarpremies geschiedt uitsluitend op een door de Maatschappij te openen spaarrekening bij de instelling die een hypothecaire geldlening, verbonden aan de verzekering, heeft verleend.
- b. Het percentage van de te vergoeden rente op de in lid ‘a’ van dit artikel genoemde spaarrekening is gelijk aan het rentepercentage, dat de geldverstrekking instelling berekent over vijf jaars hypothecaire geldleningen, zonder gemeentegarantie, welke 90% van de executiewaarde van het onroerend goed niet overschrijden, verminderd met 1/2. Bij wijziging van het rentepercentage op de genoemde hypothecaire geldleningen wordt eveneens het rentepercentage voor de genoemde spaarrekening gewijzigd.
- e. Een keer per vijf jaar wordt door de Maatschappij de grootte van het belegd vermogen schriftelijk aan de verzekeringnemer medegedeeld.”

2.2 Op enig moment is een wijziging aangebracht op de voorwaarden. Daarin is vermeld:

“Verbetering in de voorwaarden van uw AXA Spaarhypotheek

De verbetering is dat voortaan jaarlijks, in plaats van eens in de drie jaar, de groei van uw opgebouwde kapitaal wordt beoordeeld. Deze kapitaalgroei en de actuele spaarrente bepalen de benodigde spaarpremie voor de volgende periode. Door vaker te peilen, kunnen uw premieschommelingen verder worden beperkt. Tevens zult u voortaan jaarlijks een opgave ontvangen van uw opgebouwde kapitaal per 31 december van het voorgaande jaar.

Deze verbetering vindt u terug in de aanpassingen van artikel 7, lid b en artikel 10, lid b van de verzekeringsvoorwaarden VS87, die wij u hierbij graag bevestigen.

Aanpassing verzekeringsvoorwaarden VS 87

Artikel 7 Premievaststelling

b. Jaarlijks per 1 januari zal aan de hand van het tot dan opgebouwde belegde vermogen de premie zodanig worden gewijzigd dat opnieuw wordt voldaan aan het in dit artikel onder 'a' bepaalde.

Artikel 10 Beleggingen

e. Jaarlijks wordt de grootte van het belegde vermogen per 31 december van het voorafgaande jaar schriftelijk aan de verzekeringnemer medegedeeld.”

2.3 Bij brief van 27 maart 2014 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd:

“U heeft van ons nieuwe polisbladen ontvangen voor uw ING Spaarhypotheek met bovengenoemd polisnummer. Deze polisbladen zijn helaas niet juist. Wij vinden het heel vervelend dat deze fout gemaakt is en bieden u onze excuses hiervoor aan.

Waarom hebben wij nieuwe polisbladen afgegeven?

Voor uw ING Spaarhypotheek voeren wij, conform de polisvoorwaarden, een keer per jaar een wijziging van het rentepercentage door. Een verlaging van het rentepercentage heeft tot gevolg dat uw spaarpremie gaat stijgen. Het wijzigen van het rentepercentage is de reden dat er nieuwe polisbladen verzonden zijn.

Wat is er fout gegaan?

In de overeenkomst met ING Bank N.V. ligt vast dat de spaarpremie van uw Spaarhypotheekverzekering niet meer dan € 50,00 per maand mag stijgen door de jaarlijkse renteherziening. In uw geval is dit niet goed gegaan. Uw spaarpremie wijzigt meer dan € 50,00 per maand, zoals u op de afgegeven polisbladen kunt zien. Wij gaan uw verzekering direct weer aanpassen zodat uw spaarpremie per 1 maart 2014 niet meer stijgt dan de maximale stijging van € 50,00 per maand. Het foutieve premiebedrag wat u op polisbladen terug kunt zien zullen wij **niet** bij u gaan incasseren.

Correctie

Wij gaan uw verzekering aanpassen en u zult van ons nieuwe polisbladen ontvangen. U kunt er vanuit gaan dat uw premie per 1 maart 2014 met € 50,00 per maand zal stijgen (indien premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid is toegekend dan betaalt REAAL het vrijgestelde percentage van de premie). U ontvangt hier nog een brief over van ons met aanvullende informatie.”

2.4 Op 31 maart 2014 heeft Verzekeraar een nieuw polisblad opgemaakt. Daarop is vermeld dat Consument een totale premie van EUR 547,41 per maand (spaarpremie EUR 438,84 en risicopremie EUR 108,57) diende te voldoen “van 01-03-2014 tot 01-10-2017”.

- 2.5 Bij brief van 17 oktober 2015 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de “jaarlijkse renteherziening”. In de brief is vermeld:

“Jaarlijks wordt de spaarpremie op uw verzekering aangepast op basis van de renteopgave van ING Bank N.V. De rente voor uw verzekering wordt met ingang van 1 oktober 2015 aangepast naar 3,40%. U heeft deze rentewijziging dit jaar later ontvangen dan in voorgaande jaren. Onze excuses hiervoor.

Spaarpremie

De nieuwe spaarpremie bedraagt vanaf 1 oktober 2015 € 1.088,44 per maand. De totale premie (inclusief risicopremie) bedraagt vanaf 1 oktober 2015 € 1.197,01 per maand. De nieuwe premie wordt per 1 november voor het eerst bij u geïncasseerd. De rente daalt al enkele jaren. Hierdoor stijgt uw spaarpremie. Deze premiestijging is hoger dan voorgaande jaren en wij begrijpen dat dit voor u kan tegenvallen.”

- 2.6 Eind 2015 en in 2016 is er uitvoerig tussen Consument en de Bank en Verzekeraar gecorrespondeerd over de verzekering. Consument heeft informatie gevraagd en zich beklaagd over de werkwijze van de Bank en Verzekeraar. Verzekeraar heeft Consument onder meer bij brief van 16 maart 2016 geïnformeerd:

“U heeft een UAP spaarverzekering bij Reaal die is gekoppeld aan uw ING spaarhypotheek. Wij hebben geconstateerd dat er in het verleden fouten zijn gemaakt bij het vaststellen van de jaarlijkse premie wijziging. Inmiddels hebben we onderzocht wat er fout is gegaan en hoe we dit voor u gaan herstellen. Graag lichten we de uitkomsten van dit onderzoek met deze brief toe en bieden u een passende oplossing.

Hoe werkt uw UAP Spaarverzekering

Uw UAP spaarverzekering is een variant op de spaarhypotheekverzekering. De premie die u betaalt, bestaat uit een spaarpremie en een risicopremie. Over het saldo dat u met uw spaarpremie opbouwt, ontvangt u een rentevergoeding. De rentevergoeding is altijd gelijk aan het actuele 10-jaarshypotheekrentetarief bij ING. Dat betekent dat de rentevergoeding gedurende het jaar kan fluctueren. Voor de bepaling van dit tarief gaan we uit van een aflossingsvrije hypotheek zonder Nationale Hypotheek Garantie met een schuld-marktwaardeverhouding van maximaal 85%, zonder Actieve Betaalrekening Korting. Het actuele tarief vindt u op ING.nl/particulier/hypotheeken/actuele-hypotheekrente. In tegenstelling tot een “gewone” spaarhypotheek, is de rentevergoeding die u ontvangt dus niet altijd gelijk aan de hypotheekrente die u betaalt. Omdat de 10-jaarshypotheekrente regelmatig verandert, passen we 1x per jaar uw premie aan. De premie moet zodanig worden aangepast dat u uw verzekerd kapitaal op de einddatum bereikt. Om dat te bereiken, is het ook nodig dat u tijdig de verschuldigde premie voldoet.

Wat is er niet goed gegaan

De afgelopen jaren is de hypotheekrente fors gedaald. Om het verzekerd kapitaal op einddatum te kunnen realiseren, is het nodig dat de spaarpremie wordt verhoogd. We hebben deze verhoging van de maandpremie in 2013 en 2014 gemaximeerd tot EUR 50,00. U heeft hierover in maart 2014 een brief ontvangen. Wij hebben nu vastgesteld dat deze maximering van de premieverhoging helaas ten onrechte heeft plaatsgevonden. In tegenstelling tot wat in de brief van maart 2014 staat, is deze maximering van de premieverhoging niet overeengekomen. Dat is ook begrijpelijk, want een maximering van de noodzakelijke premieverhoging zou betekenen dat het gewenste verzekerd kapitaal mogelijk niet wordt bereikt. Door de ten onrechte toegepaste maximering in 2013 en 2014 heeft u over die periode te weinig ingelegd om het overeengekomen eindkapitaal te bereiken.

In 2015 heeft Reaal daarom de nieuwe maandpremie betaald zonder maximering. Om ervoor te zorgen dat u het verzekerd kapitaal op einddatum alsnog opbouwt, is uw nieuwe spaarpremie in 2015 extra hoog geworden.

Oplossing

Wij begrijpen dat u onaangenaam verrast bent door de aanzienlijke premieverhoging in 2015. Wij hebben besloten u hierin tegemoet te komen. Het bedrag waarmee de spaarpremie in 2013 en 2014 extra verhoogd had moeten worden, nemen wij voor onze rekening. U ontvangt uiteraard de daarover misgelopen rentevergoeding. Op die manier corrigeren wij het te weinig opgebouwde kapitaal, alsof er nooit een maximering van de premieverhoging heeft plaatsgevonden.

Deze correctie vindt plaats zonder dat wij daartoe verplicht zijn. Wij doen dit dan ook uit coulance richting u. Het totaalbedrag dat wij aan de opgebouwde waarde van uw verzekering toevoegen is € 6.634,17. Dit totaalbedrag hebben wij gelijktijdig met uw nieuwe spaarpremie in maart 2016 vastgesteld op basis van de op dat moment geldende rente en actuele waarde van uw verzekering. Op basis van voorgaande is uw nieuwe maandpremie vanaf uw premievervaldag in maart 2016 vastgesteld. U heeft daarover vorige week van Reaal bericht ontvangen. Om ervoor te zorgen dat u het gewenste verzekerd kapitaal opbouwt, wordt vanaf nu de verhoging van de maandpremie niet meer gemaximeerd. Ieder jaar stellen wij op basis van de renteontwikkeling de maandpremie opnieuw vast. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat u daarmee het verzekerd kapitaal zoals op uw polis vermeld kunt bereiken.”

2.7 Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt erover dat in strijd met de overeenkomst een premieverhoging van meer dan 100% is vastgesteld. Consument stelt meer in het bijzonder dat:

- in de polis uit 2014 is vermeld dat de premie tot 1-10-2017 EUR 438,84 is, terwijl een jaar later wordt medegedeeld dat de premie twee maal zo hoog wordt.

- dat eerder werd medegedeeld dat er een afspraak was tussen Verzekeraar en de Bank terwijl later is gezegd (i) dat die afspraak er niet meer is en nog later (ii) dat die afspraak nooit heeft bestaan.
- uit het premieverloop blijkt dat in de praktijk wél met de maximaal afgesproken premieverhoging gewerkt is. Men heeft zich derhalve gehouden aan een afspraak, waarvan men thans zegt dat die afspraak niet bestaat.
- Verzekeraar en de Bank behoren geen toezeggingen te doen (ook al zijn die het gevolg van een afspraak die geen deel uitmaakt van de overeenkomst tussen Verzekeraar en Consument) die later ineens wordt ingetrokken. Een premimaximeringsregeling is niet uniek in het bedrijfsleven in het kader van werknemersbescherming.
- Consument krijgt uitsluitend informatie dat een bedrag van EUR 6.634,17 is toegevoegd, maar niet over de vraag van welk bedrag tot welk bedrag het opgebouwde kapitaal gegroeid is.
- Het risico van onverwacht sterke rentefluctuaties ligt exclusief bij de verzekerde en is voor de verzekeraar een loterij zonder neten.
- Hetgeen Verzekeraar stelt over jaarlijkse premieaanpassingen is niet juist; de premie van de verzekering is aangepast op 2/1/2007, 30/3/2007, 30/3/2008, 29/4/2008, 31/8/2009, 7/1/2010, 30/4-2010, 1/4/2012, 1/5/2013, 1/3/2014 en 1/10/2015.

Verweer van de Bank

3.2 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- Op basis van artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden geldt een variabele rentevergoeding (wijzigt indien de hypotheekrente wijzigt – de spaarpremie stijgt, als de rente daalt).
- Met inachtneming van artikel 7a van de verzekeringsvoorwaarden is ten onrechte bij het aanpassen van de spaarpremie rekening gehouden met een maximering van de premie – een maximering van de premie is niet overeengekomen.
- Noch tussen Verzekeraar en de Bank, noch tussen Consument en Verzekeraar of de Bank bestond een afspraak over maximering van de premie. Van een toezegging daarover is geen sprake.
- De inhoud van de brief van Verzekeraar hierover is niet juist. Deze brief moet als niet verzonden worden beschouwd. Overigens kon Consument niet gerechtvaardigd vertrouwen op de juistheid van deze brief, nu over de maximering van de premie niets met hem is overeengekomen. Als deze afspraak wél had bestaan, dan was dit – gezien het belang ervan – onderdeel geweest van de verzekeringsovereenkomst met Consument. Overigens zou dit grote gevolgen hebben gehad voor de kapitaalopbouw: als niet de juiste premie zou worden ingelegd, zou Consument nooit het beoogde doelkapitaal behalen.
- Verzekeraar en de Bank hebben deze fout geconstateerd en zijn Consument bij de correctie van deze fout tegemoetgekomen: besloten is het bedrag, waarmee de spaarpremies van 2013 en 2014 verhoogd hadden moeten worden, voor eigen rekening te nemen (inclusief misgelopen rentevergoeding) – het te weinig opgebouwde kapitaal is op die manier gecorrigeerd, alsof er nooit een maximering heeft plaatsgevonden. Er is geen sprake van eenzijdig intrekken van een afspraak, maar van het corrigeren van een gemaakte fout.
- Om ervoor te zorgen dat het gewenste verzekerd kapitaal opgebouwd wordt, wordt de verhoging van de maandpremie niet gemaximeerd.

Verzekeraar stelt jaarlijks op basis van de renteontwikkeling de maandpremie opnieuw vast. Dit gebeurt op zodanige wijze dat Consument daarmee het verzekerd kapitaal (zoals vermeld op de polis) kan bereiken.

- In artikel 7b van de verzekeringsvoorwaarden is beschreven dat de oorspronkelijke premie iedere 5 jaar zou worden aangepast. Omdat de spaarrente variabel is (artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden) is deze voorwaarde verbeterd door de premie iedere 3 jaar en later ieder jaar te wijzigen. Dit is volgens de Bank een verbetering van de voorwaarden omdat hierdoor grote premieschommelingen beter kunnen worden voorkomen.
- Een andere wijziging die in de verzekeringsvoorwaarden is aangebracht is dat de spaarrente aanvankelijk gelijk was aan het actuele 5-jaarshypotheekrentetarief (artikel 10b). Dit is later aangepast aan het actuele 10-jaarshypotheekrentetarief.

Voor de bepaling van dit tarief gaat de Bank uit van een aflossingsvrije hypotheek zonder NHG met een schuldmarktwaardeverhouding van maximaal 85%, zonder Actieve Betaalrekening Korting. Het actuele tarief is vindbaar op ING.nl/particulier/hypotheeken/actuele-hypotheekrente. Volgens de Bank is deze aanpassing in het voordeel van Consument, omdat beter wordt ingespeeld op de fluctuaties in de 10 jaars-rente.

- De stelling van Consument dat hij nooit eerder is geconfronteerd met een hogere premiestijging dan EUR 50 per maand is overigens niet correct. In 2004 is de spaarpremie al eens met meer dan EUR 50 gestegen (van EUR 321,47 naar EUR 412,10).
- De hypothecaire lening is in 2012 afgelost; de verzekering loopt 'los' door. De verzekering is niet meer benodigd voor de aflossing van de hypothecaire lening. De verzekering kan wel blijven doorlopen, maar de Verzekeraar bepaalt – volgens de voorwaarden – onder welke condities.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- In 2014 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de premiestijging niet correct is geweest en gemaximeerd diende te worden op EUR 50 per maand. Deze mededeling is niet juist. Het gaat om een foutieve aanpassing die ervoor heeft gezorgd dat klanten gedurende een korte periode minder premie hebben betaald dan zij volgens de overeenkomst feitelijk verschuldigd waren. Toen Verzekeraar en de Bank deze fout ontdekten, hebben zij hun klanten hierover geïnformeerd. Uit coulance hebben zij daarbij alle kosten voor hun rekening genomen, tot een bedrag van EUR 6.634,17; het verschil tussen de werkelijke waarde per 1 maart 2016 (zoals opgegeven door de Bank), EUR 212.014,44 en wat jaarlijks de rente bedroeg, wat de regulier premie geweest zou zijn en wat het spaarsaldo een jaar later was tegen deze rente. Per 1 maart 2016 kwam Verzekeraar dan tot een waarde van EUR 218.648,61.
- Noch in de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar of de Bank, noch in een overeenkomst tussen Verzekeraar en de Bank is overeengekomen dat de premie niet meer dan een x bedrag mag stijgen. Van een toezegging is geen sprake.
- Vanwege het belang van een dergelijke afspraak had deze onderdeel van de verzekeringsovereenkomst moeten zijn. Dit is niet het geval.

- Consument kon er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de inhoud van de brief uit 2014 juist was, nu over premimaximering niets met hem is overeengekomen. Overigens is de stelling van Consument, dat nooit een hogere premiestijging dan EUR 50 per maand heeft plaatsgevonden, niet juist. De premie is wel degelijk vaker met meer dan EUR 50 gestegen, zowel in 1999 (EUR 242,81 naar EUR 336,18) als in 2004 (EUR 321,47 naar EUR 412,10).
- Consument houdt ten onrechte vast aan een brief met onjuiste informatie. Consument gaat hierbij voorbij aan het feit dat hij een langere periode ten onrechte een veel lagere premie heeft betaald dan hij feitelijk volgens de overeenkomst diende te betalen.
- Dat de premie aangepast kan worden als de rente verandert, is bepaald in de voorwaarden. Dit is onlosmakelijk verbonden met het behalen van rendement in deze verzekering.

Dit is niet gelijk aan de door de klant betaalde hypotheekrente, maar een doorsneehypotheekrente (DHR) die de Bank ontvangt. Jaarlijks wordt op basis van het verwachte DHR van het komend jaar berekend wat de daartegenover staande premie moet zijn, om het spaarkapitaal op t bouwen. De verwachte DHR is een schatting van het rendement dat de Bank verwacht te gaan maken. De werkelijke DHR over het spaarsaldo kan hoger/lager uitvallen dan verwacht. Als de verwachte rente exact gelijk is aan de werkelijke rente, gedraagt de verzekering zich als een traditionele spaarhypotheek. Als de DHR (veel) lager is dan de verwachte DHR zal het “gemiste” rendement moeten worden gecompenseerd uit toekomstige hogere spaarpremies.

- Consument stelt ten onrechte dat de premie niet door Verzekeraar mag worden aangepast. Consument baseert zich op het polisblad, maar gaat voorbij aan hetgeen is bepaald in de voorwaarden (artikel 7). Oorspronkelijk bestond die aanpassingsmogelijkheid eens per vijf jaar, later drie jaar en (momenteel) jaarlijks.
- Het is niet gebruikelijk dat klanten vooraf controleren of een premie-aanpassing correct gedaan wordt. Het is wel controleerbaar met de actuele rente die vermeld is op de website. Iemand die financieel rekenkundig is kan met behulp van Excel bij een rentewijziging de spaarpremie berekenen. Verzekeraar kan een specificatie afgeven.
- Verzekeraar betreurt dat Consument in 2014 onjuist is geïnformeerd over de premimaximering. Dit heeft Verzekeraar voor het verleden rechtgezet door de betaling voor haar rekening te nemen. Hiermee zijn Verzekeraar en de Bank Consument ruimschoots tegemoetgekomen. Het is helder dat Consument de premie dient te betalen overeenkomstig de gekoppelde rente. Consument heeft niet kunnen aantonen waar in de overeenkomst een premimaximering vermeld staat. Het argument dat Verzekeraar (of de Bank) gehouden zou zijn deze niet bestaande afspraak na te komen houdt geen stand.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt erover dat de Bank en Verzekeraar in strijd handelen met de overeenkomst met Consument door een premieverhoging van meer dan 100% toe te passen. Alvorens de Commissie ingaat op de verplichtingen van partijen geeft zij een toelichting op de verhoudingen tussen partijen.

4.2 Consument heeft een overeenkomst van verzekering met Verzekeraar. Klachten over de uitvoering van die overeenkomst, dienen dan ook aan Verzekeraar gericht te worden. De Bank is geen partij bij deze overeenkomst.

4.3 Voor de beoordeling van de klacht van Consument is primair de inhoud van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden van belang, in het bijzonder het in ro. 21. geciteerde artikel 7.b. Daaruit vloeit voort dat de hoogte van de te betalen premie afhankelijk is van de hoogte van de rente "...die de geldverstrekking berekent over vijf jaars hypothecaire geldleningen, zonder gemeente garantie, welke 90% van de executiewaarde van het onroerend goed niet overschrijden, verminderd met 1 ½. Bij wijziging van het rentepercentage op de genoemde hypothecaire geldleningen wordt eveneens het rentepercentage voor de genoemde spaarrekening gewijzigd." Aanvankelijk kon de premie eens in de vijf jaar aan de hiervoor beschreven hypotheekrente worden aangepast, later eens in de drie jaar en uiteindelijk één keer per jaar.

Uit de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden vloeit geen maximering van de premie voort. Dit verhoudt zich ook niet tot de koppeling met de in artikel 7.b beschreven hypotheekrente.

Gesteld noch gebleken is dat Consument over deze werking van de overeenkomst bij het aangaan ervan vragen gesteld heeft. De Commissie houdt het er dan ook voor dat Consument hiermee akkoord was.

Op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden is Verzekeraar niet gehouden een premimaximering toe te passen ten behoeve van Consument.

4.4 Zoals gezegd is de Bank geen partij bij de verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar. Uit deze overeenkomst vloeien dan ook geen verplichtingen voor de Bank voort. Uit het dossier blijkt evenmin dat de Bank uit anderen hoofde de verplichting jegens Consument op zich heeft genomen zorg te dragen voor een maximering van de door Consument te betalen premie.

4.5 Consument stelt dat sprake is van een overeenkomst tussen de Bank en Verzekeraar, waarin vastligt dat Verzekeraar een premie-maximering toepast ten behoeve van de (oud-)werknemers van de Bank, onder wie Consument. Nog daargelaten de vraag of een dergelijke overeenkomst bestaat, kan Consument daaraan geen rechten ontlenen, omdat Consument geen partij is bij deze door Consument veronderstelde overeenkomst, terwijl evenmin blijkt dat de bedingen in die overeenkomst bedoeld zijn ten behoeven van derden, onder wie Consument. In de overeenkomst tussen Verzekeraar en Consument is daarover in ieder geval niets bepaald.

4.6 De Commissie concludeert dat het bestaan van een overeenkomst op grond waarvan Consument jegens de Bank en/of Verzekeraar aanspraak kan maken op een maximering van de door hem te betalen premie, niet is komen vast te staan.

- 4.7 Consument verwijst tevens naar de uitspraak die door Verzekeraar is gedaan bij brief van 27 maart 2014. Consument stelt dat hij op basis daarvan er vanuit mocht gaan dat de premie gemaximeerd was. Aan de orde is thans derhalve de vraag of Verzekeraar en/of de Bank gehouden zijn gevolg te geven aan hetgeen in die brief is vermeld.
- 4.8 De Commissie betreurt dat voormelde brief van Verzekeraar bij Consument verwachtingen heeft gewekt ten aanzien van de door hem betaalde dan wel te betalen premie. Deze brief bevatte, zo heeft Verzekeraar erkend, onjuiste informatie. Het versturen van een brief met onjuiste informatie is onzorgvuldig.
- 4.9 Of aan het verschaffen van de onjuiste informatie consequenties moeten worden verbonden, beoordeelt de Commissie aan de hand van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. Daarin is het volgende bepaald:

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Uit dit artikel volgt dat Verzekeraar alleen aan de onjuiste inhoud van haar brief van 27 maart 2014 is gebonden, indien Consument onder de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op de juistheid van de inhoud daarvan heeft mogen vertrouwen. Daarvan is naar het oordeel van de Commissie geen sprake. De Commissie licht dit als volgt toe.

- 4.10 In het licht van hetgeen over de werking van de product en over de inhoud van de overeenkomst is bepaald in rechtsoverweging 4.3, is de Commissie van oordeel dat Consument wist, althans had kunnen weten, dat de inhoud van de meergenoemde brief onjuist was en dat sprake was van een vergissing, zodat Consument daaraan geen rechten kan ontlenen.
- 4.11 De stelling van Consument dat de premie van de verzekering aanvankelijk nooit meer dan EUR 50 gestegen is, is door Verzekeraar (en de Bank) gemotiveerd weersproken. Overigens doet ook deze stelling niets af aan de inhoud van de overeenkomst, waarin geen premimaximering is overeengekomen.
- 4.12 De Bank en Verzekeraar hebben onweersproken gesteld dat Verzekeraar Consument tegemoetgekomen is door geen aanvullende premie te vragen voor de periode dat zij Consument een te lage premie in rekening heeft gebracht. Het zou gaan om een bedrag van EUR 6.634,17.
- 4.13 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument noch richting de Bank, noch richting Verzekeraar, stand houdt. Hetgeen meer of anders door partijen is aangedragen is, leidt niet tot een ander oordeel en blijft derhalve onbesproken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument jegens de Bank en de Verzekeraar af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.