

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-260 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar en,
MNF Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 21 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over premie spaarhypotheekverzekering. Consument is voldoende geïnformeerd door Bank dat rente hypothecaire geldlening en hypotheekverzekering zou worden verlaagd. Geen gerechtvaardigd vertrouwen Consument. Consument had kunnen en moeten begrijpen dat tegelijkertijd met verlaging rentes ook de hoogte van de maandelijkse premie zou worden aangepast. Geen schade. Commissie wijst vorderingen af.

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 jegens Verzekeraar;
- de klachtbrief van Consument jegens Aangeslotene;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van Aangeslotene;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de verklaring van Consument met zijn keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met ingangsdatum van 1 december 1993 hebben Consument en zijn partner ter zake een hypothecaire geldlening van € 209.268,00 (NLG 461.168,00) bij Aangeslotene onder meer een gemengde verzekering afgesloten bij Verzekeraar met de naam 'Royal Bridge Hypotheekverzekering'. De verzekering is geadministreerd onder polisnummer [nr. 1]. De einddatum is 1 december 2013.
- 2.2 Verzekerd is een gegarandeerd kapitaal van € 46.512,00 (NLG 102.500,00) zowel bij leven als bij overlijden.
- 2.3 Met ingangsdatum van 1 december 1993 heeft Consument ter zake de hypothecaire geldlening een tweede gemengde levensverzekering afgesloten. De verzekering heeft de naam 'Royal Bridge Hypotheekverzekering' (hierna: de Verzekering). De Verzekering betreft een spaarhypotheekverzekering en is geadministreerd onder polisnummer [nr. 2]. Verzekerd is een gegarandeerd kapitaal van € 93.478,00 (NLG 206.000,00) zowel bij leven als bij overlijden. De einddatum is 1 december 2023.
- 2.4 Op de Verzekering zijn de Algemene voorwaarden Model 9308 en Clause PSRI0015 van toepassing.
- 2.5 Vanwege het aantekenen van een KEW-clausule heeft Verzekeraar aan Consument op 26 april 2002 een gewijzigd polisblad verstuurd. Hierin staat opgenomen '*Bij wijziging van de hypotheekrente wordt de verschuldigde premie opnieuw vastgesteld.*'
- 2.6 Op 22 augustus 2013 heeft Consument van Aangeslotene een formulier ontvangen met daarin keuzemogelijkheden ter zake een nieuwe rentevasteperiode met ingangsdatum 1 december 2013. Consument heeft zijn keuze laten vallen op een rentevasteperiode van 10 jaar tegen een rente van 4,75%. Consument heeft het formulier met datum van 20 september 2013 geretourneerd aan Aangeslotene.
- 2.7 Aangeslotene heeft bij brief van 1 december 2013 Consument geïnformeerd over de nieuwe rente van 4,75% en de rentevasteperiode. Aangeslotene heeft in de brief Consument verwezen naar Verzekeraar wat betreft het premiebedrag van de Verzekering. Aangeslotene heeft per dezelfde datum, 1 december 2013, Verzekeraar bericht over de gewijzigde hypotheekrente per 1 december 2013 van 4,75%.
- 2.8 Vanwege de gewijzigde hypotheekrente heeft Verzekeraar aan Consument op 18 december 2013 een gewijzigd polisblad toegestuurd. Op het polisblad staat een rentevergoeding ter zake de Verzekering vermeld van eveneens 4,75%. Van toepassing op de Verzekering zijn vanaf dat moment de Voorwaarden BR0409.

Het gewijzigde polisblad vermeldt voor zover relevant het volgende:

<i>Ingangsdatum</i>	<i>De ingangsdatum van deze verzekering 01-12-1993</i>
<i>Mutatiedatum</i>	<i>Deze verzekering is gewijzigd per 01-12-2013</i>
<i>Einddatum</i>	<i>De einddatum van deze verzekering is 01-12-2023</i>

(...)

<i>Voorwaarden</i>	<i>Voor deze verzekering gelden de voorwaarden BR 0409.</i>
--------------------	---

(...) *De premie bedraagt € 198,00 per maand,
over de periode van 01-12-2013 tot 01-12-2023.'*

- 2.9 Op 27 december 2013 heeft Aangeslotene Consument bij brief geïnformeerd dat de verzekering met polisnummer [nr. 3] tot uitkering is gekomen op 1 december 2013 en dat deze in mindering is gebracht op de hypothecaire geldlening. Hierdoor heeft Aangeslotene de tariefklasse ter zake de hypothecaire geldlening met 0,30% verlaagd. In de brief is vermeld dat Aangeslotene Verzekeraar heeft geïnformeerd dat de rentevergoeding op de spaarverzekering met polisnummer [nr. 4] dient te worden verlaagd met 0.30%
- 2.10 Op 9 mei 2016 heeft Consument van Aangeslotene een brief ontvangen, waarin het volgende is opgenomen:

'U heeft nu een lening bij MNF Bank N.V. Op 23 mei 2016 wil MNF Bank N.V. fuseren met ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. Dit houdt in dat MNF Bank N.V. opgaat in ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.'

Wat betekent dit voor u?

De voorwaarden van uw hypotheek en met u gemaakte afspraken blijven gelden en veranderen niet. ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. neemt deze afspraken over van MNF Bank N.V.'

- 2.11 Op 23 augustus 2016 heeft Consument van Verzekeraar een brief ontvangen met daarin de mededeling:

'Onlangs hebben wij uw verzekering aangepast.

Het gaat om:

- *Een wijziging van de hypotheekrente.*
- U ontvangt hierbij de aangepaste verzekeringspolis.'*

- 2.12 Op 24 augustus 2016 heeft Consument van Verzekeraar een brief ontvangen met daarin uitleg over de aanpassing van de rente van de Verzekering. Ook heeft Verzekeraar in de brief medegedeeld dat de ontstane verschuldigde premie van € 512,00 over de periode van 1 januari 2014 tot en met 1 september 2016 niet in rekening zal worden gebracht. Verzekeraar en Aangeslotene hebben besloten dit bedrag voor eigen rekening te nemen.
- 2.13 Op 27 augustus 2016 heeft Consument aan Verzekeraar en Aangeslotene een klacht gestuurd over de verhoging van de maandelijkse premie.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair gestanddoening van de premie van € 198,00 per maand. Secundair vordert Consument een bedrag van € 1.392,00 ter hoogte van het verschil tussen de premie van € 214,00 en € 198,00 over de periode september 2016 tot en met einddatum 1 december 2023.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert in dit verband het volgende aan.

- Consument vordert nakoming van hetgeen Verzekeraar op het gewijzigde polisblad van 18 december 2013 heeft gecommuniceerd aan hem. Consument mag er gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij ter zake de Verzekering een maandelijkse premie van € 198,00 verschuldigd is. Dit bedrag is hij met Verzekeraar overeengekomen.
- Consument was er inderdaad van op de hoogte dat zowel de hypotheekrente als de rente op de Verzekering gekoppeld waren en dat de rente van de Verzekering naar 4,45% was verlaagd. Maar Consument wist niet beter dan dat deze rente over een maandbedrag van € 198,00 ging. Dit bedrag is door Consument ook steeds netjes betaald.
- Op 26 augustus 2016 ontving Consument van Verzekeraar een brief met de mededeling dat de maandpremie per 1 september 2016 zou worden aangepast. Consument was erg verbaasd dat hij maandelijks € 16,00 meer premie zou moeten betalen dan hetgeen eerder was overeengekomen met Verzekeraar en/ of Aangeslotene.
- Consument begrijpt niet waarom hij, iemand die tot op heden keurig heeft voldaan aan alle voorwaarden die voortvloeien uit de brief van Aangeslotene van 1 december 2013 en de bijbehorende polis van Verzekeraar, zou moeten opdraaien voor een door Aangeslotene of Verzekeraar gemaakte fout. Consument stelt dat hij niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor een fout die één van beide of beide partijen heeft of hebben gemaakt van bijna drie jaar geleden.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft op 1 en 27 december 2013 van Aangeslotene bericht ontvangen dat het rentepercentage is gewijzigd naar 4,75%. Verzekeraar heeft op 18 december 2013 een nieuw polisblad opgemaakt en naar Consument gestuurd. Mogelijk is de rente achteraf nog verlaagd naar 4,45%, maar Verzekeraar is hiervan niet (tijdig) op de hoogte gesteld. Pas tijdens een synchronisatieproject tussen Verzekeraar en Aangeslotene is naar voren gekomen dat de rentepercentages niet overeenkwamen. Hierop is gelijk dezelfde dag in augustus 2016 een nieuw polisblad opgemaakt en verstuurd aan Consument.
- Verzekeraar wijzigt niet op eigen initiatief het rentepercentage van de Verzekering. Verzekeraar is hierin volgend. Verzekeraar kan de rentevergoeding op verzoek van de geldverstrekker wijzigen. Dit is ook in het onderhavige geval gebeurd. Bij een wijziging van de rentevergoeding wordt de verschuldigde premie opnieuw vastgesteld, zodat hiermee op einddatum van de Verzekering het doelkapitaal kan worden bereikt. De premie is conform de voorwaarden gewijzigd.
- Verzekeraar heeft in samenspraak met Aangeslotene Consument reeds gecompenseerd in de vorm van vergoeden van het verschil tussen de nieuw vastgestelde premie en de oorspronkelijke premie voor de periode 01-01-2014 tot 01-09-2016. Zodoende is de opgebouwde poliswaarde door Verzekeraar en Aangeslotene op het niveau gebracht zoals deze had behoren te zijn. Consument is verplicht de nieuw vastgestelde premie vanaf oktober 2016 te gaan betalen. Verzekeraar past de premie aan de hand van de rentewijziging van Aangeslotene, zodat Consument zijn doelkapitaal op de einddatum van de Verzekering kan behalen.

Verweer Aangeslotene

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

- Consument heeft in augustus 2013 een renteherzieningsbrief gestuurd naar Consument. Daarbij heeft Consument een keuze gemaakt voor 4,75% rente voor de duur van 10 jaar. Consument heeft daarna van Verzekeraar een brief ontvangen waaruit bleek dat ook de rente voor de Verzekering was aangepast naar 4,75% met ingangsdatum 1 december 2013.
- Op 27 december 2013 heeft Consument een brief ontvangen van Aangeslotene. Gelet op het feit dat polisnummer [nr. 3] de einddatum had bereikt, is met de opbrengst hiervan een deel van de hypotheek afgelost. Door deze aflossing viel de hypotheek van Consument in een lagere risicocategorie en is de rente met 0,30% verlaagd. De Verzekering had bij aanvang van deze nieuwe rente ook moeten worden aangepast naar 4,45%. In de brief van 27 december 2013 van Aangeslotene staat ook opgenomen dat aan Verzekeraar is gevraagd om de rente op de Verzekering ook te verlagen met 0,3%. Dit is echter niet gebeurd en dat is pas in augustus 2016 ontdekt door Verzekeraar. In augustus 2016 is Consument door Verzekeraar geïnformeerd dat een te lage premie in rekening werd gebracht om aan het einde van de looptijd het door partijen overeengekomen doelkapitaal te bereiken. De premie zou om die reden worden verhoogd van € 198,00 naar € 214,00 per maand. Het tekort over de periode tussen 2014 en 2016, een bedrag van € 512,00, hebben de Verzekeraar en Aangeslotene gezamenlijk bijgestort op de polis. Consument heeft hierdoor niet de extra premie over deze periode hoeven inleggen.
- Consument wist dat de rente van zijn hypotheek en de rente op de verzekeringspolis aan elkaar gekoppeld waren. Ook wist Consument dat zijn uiteindelijke hypotheekrente niet 4,75% was, maar was verlaagd naar 4,45%. Dat is namelijk ook naar Consument gecommuniceerd en ook het rentepercentage dat Consument daadwerkelijk heeft betaald. Tegen de verlaging van de hypotheekrente heeft Consument ook niet geprotesteerd.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Consument op basis van de door Verzekeraar en Aangeslotene verstrekte informatie erop mocht vertrouwen dat hij in de periode van 1 december 2013 tot en met 1 december 2023 een maandpremie van € 198,00 verschuldigd zou zijn, zoals dit in 2013 reeds was overeengekomen.
- 4.2 Om deze vraag te beantwoorden acht de Commissie het volgende van belang. De Commissie stelt vast dat Consument ter zake zijn hypothecaire geldlening in 1993 twee levensverzekeringen bij Verzekeraar heeft afgesloten. Een levensverzekering met een duur van 20 jaar (polisnummer [nr. 1]) en de Verzekering met een duur van 30 jaar (polisnummer [nr. 2]). Ook is tussen partijen niet in geschil dat de rente ter zake de hypothecaire geldlening gelijk is aan de rente van de Verzekering.
- 4.3 Consument heeft op 22 augustus 2013 een brief van Aangeslotene ontvangen over de renteherziening van de hypothecaire geldlening, waarna Consument de keuze heeft gemaakt voor een rente van 4,75% voor de duur van 10 jaar. Hierop heeft Verzekeraar Consument bij brief geïnformeerd dat de rente van de verzekering met ingangsdatum van 1 december 2013 zou worden aangepast naar 4,75%. Op het polisblad van 18 december 2013 wordt een maandelijkse premie van € 198,00 genoemd.

- 4.4 Vervolgens heeft Aangeslotene Consument op 27 december 2013 een brief gestuurd met daarin de mededeling dat de verzekering met polisnummer [nr. 3] tot uitkering was gekomen op 1 december 2013. Het kapitaal uit deze verzekering is door Aangeslotene aangewend ter aflossing van de hypothecaire geldlening. In dezelfde brief is daarnaast de mededeling gedaan dat door deze aflossing op de hypothecaire geldlening de tariefklasse van de rente is verlaagd met 0,30%. Hierdoor is het rentepercentage verlaagd van het eerder overeengekomen percentage van 4,75% naar 4,45%. Daarnaast is in deze brief vermeld dat Verzekeraar is geïnformeerd dat de rente op de Verzekering dient te worden verlaagd met 0,30%.
- 4.5 Nu noch gesteld noch gebleken is dat Consument bezwaar heeft gemaakt tegen de renteverlaging van 0,30% ter zake de hypothecaire geldlening én de renteverlaging van de Verzekering is de Commissie van oordeel dat Consument had kunnen en moeten begrijpen dat tegelijkertijd met de verlaging van de hypotheekrente en de rente van de Verzekering ook de hoogte van de maandelijkse premie zou worden aangepast per 1 december 2013.
- 4.6 Dat de aanpassing van de maandelijkse premie pas in 2016 heeft plaatsgevonden en Consument pas in 2016 hiervan op de hoogte is gesteld acht de Commissie betreurenswaardig laat. Dit laat echter onverlet dat Consument een maandpremie van € 214,00 verschuldigd is aan Verzekeraar. De Commissie overweegt dat nu door Verzekeraar en Aangeslotene gezamenlijk een oplossing is aangedragen om Consument tegemoet te treden voor een bedrag van € 512,00 geen sprake is van schade zoals Consument stelt.
- 4.7 De Commissie wenst te benadrukken dat de reden voor de premieverhoging gelegen ligt in het feit dat het gegarandeerde kapitaal op einddatum dient te zijn opgebouwd. Het kapitaal moet immers worden aangewend ter aflossing van de hypothecaire geldlening. Bij een spaarhypotheekverzekering zoals de onderhavige is de hypotheekrente gelijk aan de rente van de daaraan gekoppelde verzekering. Een eventuele verhoging van de maandlasten indien de hypotheekrente zou gaan stijgen, wordt (gedeeltelijk) gecompenseerd door een verlaging van de premie op de verzekering. Anderzijds brengt een verlaging van de maandlasten in geval de hypotheekrente verlaagd wordt mee dat de maandelijkse premie van de verzekering omhoog gaat. De rente op de hypotheek en de rente op de spaarhypotheekverzekering zijn daarmee communicerende vaten, waardoor op einddatum van de spaarverzekering een gegarandeerd eindkapitaal is opgebouwd.
- 4.8 Voor zover Consument meent dat de overname van Aangeslotene door ABN AMRO Bank N.V. heeft geleid tot de aanpassing van de rente en daarmee de premieverhoging wenst de Commissie te benadrukken dat zij geen aanwijzing heeft gevonden in het dossier om te veronderstellen dat er causaal verband bestaat tussen de overname en de wijziging van de rente en daarmee de verhoogde premie van de Verzekering.
- 4.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen van Consument worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal om die reden onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.