

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-411
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott en drs. L.B. Lauwaars,
leden en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : VvAA Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 28 juni 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument klaagt over de vaststelling van de rente door Verzekeraar na de rentevastperiode. De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument er gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat na de rentevaste periode de rente zou worden vastgesteld op grond van de dan geldende marktrente. De Commissie concludeert dat expliciet in de ‘Akte van Belening’ én in ‘Aanhangsel nr. 06’ is opgenomen dat de rente per 1 april 2016 zou worden vastgesteld conform de dan geldende marktrente. Nu Verzekeraar heeft nagelaten het minimale rentepercentage van 5% op te nemen in de voorwaarden voor polisbelening en niet vaststaat dat Consument de correspondentie heeft ontvangen die anders luidt, dienen de gevolgen hiervan voor zijn rekening te komen. De Commissie beslist bij wijze van niet-bindend advies dat Verzekeraar vanaf 1 april 2016 tot 1 februari 2019 over het bedrag van de belening niet meer rente mag berekenen dan 1,24% per jaar.

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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingangsdatum van 1 februari 1989 een gemengde levensverzekering afgesloten bij Verzekeraar. De einddatum is 1 februari 2019.
- 2.2 Verzekerd is een gegarandeerd kapitaal van € 45.378,00 (NLG 100.000,00) zowel bij leven als bij overlijden.
- 2.3 De premie bedraagt € 1.076,00 (NLG 2.370,00) per jaar. Van toepassing zijn de voorwaarden 'LAI-8812' (hierna: de Voorwaarden), alsmede 'Aanhangsel nr. 01' en 'Aanhangsel nr. 02.'

- 2.4 Ingevolge artikel 8 onder b van de Voorwaarden heeft Consument het recht op belening:

'Gedurende het leven van verzekerde is de verzekeringnemer, indien vaststaat, dat op grond van de verzekering enige uitkering zal plaatsvinden, bevoegd bij de maatschappij gelden op te nemen tegen afgifte van een schuldbekentenis tot een bedrag ten hoogste gelijk aan 90% van de in artikel 1 omschreven waarde.

Leningen kunnen slechts worden verstrekt in veelvoud van f 1.000,-. De verzekeringnemer is te allen tijde bevoegd de geleende som geheel of gedeeltelijk af te lossen. Aflossingen tenminste f 1.000,- of in veelvoud daarvan.

De voorwaarden van de lening worden in de schuldbekentenis opgenomen.

Teneinde tegenover de maatschappij van kracht te zijn,

dient van de belening een aantekening door deze op de polis te worden geplaatst.'

- 2.5 Op 25 november 1996 heeft Verzekeraar naar aanleiding van een telefonisch verzoek aan Consument een brief gestuurd met informatie over belening. In de bijlage heeft Verzekeraar de voorwaarden voor polisbelening toegezonden. Onder 4 van deze voorwaarden is opgenomen: *'de rente voor de lening is jaarlijks bij vooruitbetaling verschuldigd en is gelijk aan de rente die de maatschappij hanteert voor het vaststellen voor de door haar te verlenen rentekorting (U-rendement), doch is tenminste 5% per jaar. Het rentepercentage wordt op 0,25, 0,5, 0,75 of een vol procent naar boven afgerond;'*

- 2.6 In 2006 heeft Consument besloten om zijn Verzekering te belenen. Verzekeraar heeft per datum van 6 maart 2006 een brief aan Consument gezonden en een 'Akte van Belening'. Voor zover relevant is in de brief het volgende opgenomen: *'Voor de goede orde delen wij u mede dat het percentage van 5% het minimale percentage is voor polisbelening.'*

- 2.7 In de 'Akte van Belening' staat voor zover relevant het volgende opgenomen:

[..Consument..], wonende te Helmond, verzekeringnemer van polisnummer [..nummer..], verklaart met ingang van 01-04-2006 van VVAA levensverzekeringen nv (verder te noemen: de Maatschappij) ter leen te hebben ontvangen een bedrag van € 18.000,00 tegen een rentepercentage van 5% per jaar, jaarlijks bij vooruitbetaling verschuldigd.

De rente wordt per 01-04-2016 opnieuw vastgesteld aan de hand van de dan geldende marktrente. De verzekeringnemer is te allen tijde bevoegd de geleende som geheel of gedeeltelijk, in het laatste geval in bedragen van duizend euro of veelvoud daarvan, af te lossen.'

2.8 Met afgiftedatum van 3 april 2006 is 'Aanhangsel nr. 6' op de Verzekering aangetekend:

*'Aanhangsel nr.: 06
Dit aanhangsel maakt een geheel uit met en behoort bij
polisnummer [..nummer..] waarin als verzekeringnemer
wordt vermeld: [..Consument..]*

Aantekening nr. 07 Beleningsclausule

*Hierbij wordt aangetekend dat verzekeringnemer
[..Consument..] bij akte d.d. 01-04-2006 deze polis bij VvAA
Levensverzekeringen N.V. heeft beleend voor een bedrag van E. 18.000,- en
tegen een rente van 5,0% per jaar.
De rente gaat in op 01-04-2006 en is jaarlijks bij vooruitbetaling
verschuldigd. De rente wordt per 01-04-2016 opnieuw vastgesteld
aan de hand van de dan geldende marktrente.'*

2.9 Verzekeraar heeft Consument per datum van 15 april 2016 bij brief geïnformeerd dat over de periode van 1 april 2016 tot en met 1 april 2017 een bedrag van € 900,00 aan rente is verschuldigd. Dit komt neer op een rentepercentage van 5%.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.918,00. Dit bedrag bestaat uit een rentepercentage van 3,76% over een bedrag van € 18.000,00 gedurende twee jaren en tien maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Verzekeraar hem vanaf 1 april 2016 een nieuw rentevoorstel zou doen op basis van de dan geldende marktrente. Consument baseert dit op de tekst van de 'Akte van Belening' en de tekst opgenomen in aanhangsel nr. 06.
 - De marktrente gebaseerd op het U-rendement bedroeg voor de maand april 2016 0,24%. Aangezien Verzekeraar een toeslag hanteert van 1%, zou de rente vastgesteld dienen te worden op 1,24%. Dit percentage zou dan moeten gelden voor de duur van 1 jaar of tot einde looptijd. Verzekeraar verhoogt feitelijk de kostenopslag.
 - Consument stelt dat Verzekeraar het geld belegt met de polis als onderpand. Consument leent geld bij Verzekeraar met de polis als onderpand. Verzekeraar echter probeert via een constructie ten onrechte het verlies op Consument te verhalen. Het kunstmatig verband bestaat hieruit dat Verzekeraar gegevens van de status van Consument als verzekeringnemer gebruikt door het te koppelen aan zijn status als belegging/geldlener.

- Consument heeft de brief van 6 maart 2006 niet (meer) in bezit en kan zich de brief ook niet herinneren. Consument heeft geenszins herinneringen aan de brief uit 1996. Ook deze brief is niet door Consument bewaard.
- Verzekeraar wil graag een opbrengst van 4% en van de klant ook nog eens een kostenopslag van 1%. Bij de staatsleningen krijgt Verzekeraar echt geen kostenopslag vergoed bovenop het rentepercentage, maar van de klant vraagt Verzekeraar dit wel. Bij een geldende marktrente van 0,24% vraagt Verzekeraar nog eens 3,76% kostenopslag van de klant om toch maar aan het percentage van 4% te komen. In totaal een opslag van 4,76%. Dit is buitenproportioneel.
- Verzekeraar probeert het verlies, dat de maatschappij anders ook had geleden als Consument geen geld had geleend bij Verzekeraar, zoveel mogelijk op Consument te verhalen. Dit is niet correct en hoort in ieder geval bij Verzekeraar thuis.
- Indien de marktrente per 1 april 2016 7% had bedragen, dan had Consument van Verzekeraar vast wél een rentevoorstel gekregen met een rentepercentage van 8%. Consument denkt niet dat Verzekeraar dan wel zou hebben medegedeeld dat bij het aangaan van de Verzekering met slechts 4% rekening is gehouden en dat hij daarom 5% had kunnen blijven betalen.
- Consument stelt dat het complexe materie betreft. Verzekeraar heeft wel inzicht in deze materie en heeft een machtspositie ten opzichte van de klant. En als Verzekeraar dan ook nog eens interne regels erop na houdt die, zoals nu in geval van Consument, niet geformaliseerd zijn op het polisblad, polisaanhangsel en 'Akte van Belening', dan heeft Consument geen duidelijk zicht meer op wat er allemaal speelt.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het rentepercentage na 1 april 2016 lager zou worden dan 5%. Verzekeraar heeft Consument via een begeleidende brief – gedateerd van 6 maart 2006 – uitdrukkelijk op de hoogte gebracht dat het minimumpercentage voor polisbelening 5% bedraagt. Daarnaast heeft Verzekeraar in een eerder stadium – november 1996 – Consument de voorwaarden van polisbelening toegezonden. Consument had reeds in 1996 belangstelling voor polisbelening. Ook in die voorwaarden wordt het minimumpercentage van 5% genoemd.
- Polisbelening heeft geen gevolgen voor de waarde opbouw van de Verzekering. Vanwege het feit dat polisbelening geen (negatieve) gevolgen heeft voor de waarde opbouw, moet de beleenrente minimaal gelijk zijn aan de rekenrente van het verzekeringstarief. Enerzijds dient Verzekeraar op ieder moment aan zijn verplichtingen ten opzichte van de verzekeringnemer te kunnen voldoen en anderzijds moet de beleenrente zodanig worden gekozen dat Verzekeraar geen verlies op de belening maakt. De in de beleenrente verwerkte opslag is voor de te maken kosten ter zake de administratie van de belening.
- Voor de Verzekering geldt een rekenrente van 4%. Het actuariële spaardeel van de jaarlijks te betalen premies – renderend tegen 4% - resulteert in het verzekerd kapitaal op de einddatum. De premies worden op een behouden wijze herbelegd in staatsleningen en obligaties met als doel een hoger rendement te genereren dan de rekenrente van het verzekeringstarief. Dit met onder andere het doel vanaf het 11^e verzekeringsjaar jaarlijks rentewinstdeling te kunnen toekennen.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat per 1 april 2016 de rente vastgesteld zou worden op de dan geldende marktrente zonder dat daarvoor een minimumpercentage zou gelden. Uit het dossier blijkt dat partijen verdeeld zijn over de hoogte van het rentepercentage dat is vastgesteld door Verzekeraar. Consument stelt dat per de datum van 1 april 2016 een rentepercentage van 1,24% gehanteerd had moeten worden. Verzekeraar daarentegen stelt dat terecht een rentepercentage van 5% bij Consument in rekening is gebracht.
- 4.2 Ter beoordeling van de vraag of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat het rentepercentage – op basis van de geldende marktrente – vanaf 1 april 2016 vastgesteld zou worden op 1,24% acht de Commissie het volgende van belang.
- 4.3 Tussen partijen staat vast dat Consument in 1996 de Verzekering heeft afgesloten bij Verzekeraar en dat hij in 2006 heeft besloten de Verzekering te belenen. De Commissie concludeert dat expliciet in de ‘Akte van Belening’ én in ‘Aanhangsel nr. 06’ is opgenomen dat de rente per 1 april 2016 zou worden vastgesteld conform de dan geldende marktrente. Daargelaten de vraag of Consument de begeleidende brief van 6 maart 2006 heeft ontvangen komt de Commissie tot de conclusie dat voor zover Verzekeraar het minimale rentepercentage van 5% had willen overeenkomen met Consument het op zijn weg had gelegen dit expliciet op te nemen in de ‘Akte van Belening’ en in ‘Aanhangsel nr. 06’ nu dit de kerndocumenten zijn in dezen. Nu Verzekeraar dit heeft nagelaten en niet vaststaat dat Consument de correspondentie heeft ontvangen die anders luidt, dienen de gevolgen hiervan voor zijn rekening te komen. Verder kan nog worden opgemerkt dat de stelling van Verzekeraar dat Consument ook bij brief in 1996 op de hoogte zou zijn gesteld van de voorwaarden van polisbelening en het minimale rentepercentage van 5% hem niet kan baten. Immers volgt uit het dossier dat naar aanleiding van deze brief geen overeenkomst van polisbelening in 1996 tot stand is gekomen. Deze voorwaarden maken daarom geen deel uit van de ‘Akte van Belening’ gesloten in 2006.
- 4.4 De Commissie zal derhalve bepalen dat vanaf 1 april 2016 tot 1 februari 2019 voor de belening door Consument rente verschuldigd is op basis van de geldende marktrente, door Consument op basis van het U-rendement gesteld op 0,24% plus een verhoging van 1%, uitkomend op 1,24%. Door Aangeslotene is dit percentage voor de geldende marktrente niet betwist en in de stukken wordt ook het U-rendement als referentie genoemd.

5 Beslissing

De Commissie beslist bij wijze van niet- bindend advies dat Verzekeraar vanaf 1 april 2016 tot 1 februari 2019 over het bedrag van de belening niet meer aan rente mag berekenen dan 1,24% per jaar en dat Verzekeraar, voor zover reeds door Consument meer is betaald dan op grond hiervan verschuldigd is, het te veel betaalde bedrag aan Consument dient terug te betalen binnen vier weken.

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.