

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-622  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 21 september 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Traditionele levensverzekering met garanti kapitaal. Consument vordert het verschil tussen de hypothecaire geldlening en het opgebouwde kapitaal op einddatum van de verzekering. De Commissie komt tot de conclusie dat het Consument duidelijk had moeten zijn - gelet op de aan hem verstrekte offerte en polisblad - dat over de eindwaarde van de verzekering, daargelaten het garanti kapitaal geen zekerheid bestond dat hiermee de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden voldaan. Zelfs het geprognosticeerde kapitaal op einddatum bleek bij aanvang van de Verzekering ruim onvoldoende om de hypothecaire geldlening te voldoen. De Commissie wijst de vordering af.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor 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 In het najaar van 1987 heeft Consument zich tot de Bank gewend voor het afsluiten van een hypotheek met een daaraan gekoppelde levensverzekering.

Op 11 september 1987 heeft Consument een offerte ontvangen ter zake een ‘hypotheek – aflossingsverzekering’, waarin het volgende is opgenomen:

‘Bedrag hypothecaire lening	: F	175000.
Hypotheekrente	:	7.200 % 10 jaar vast
Verzekerd kapitaal bij overlijden	: F	175000.
Verzekerd kapitaal bij leven bij aanvang	: F	105000.
Verzekerd kapitaal na 10 jaar	: F	111799.
Prognose kapitaal bij leven op einddatum	: F	149224.
Premie per jaar vooruit	: F	3369.

(...)

*Bij de berekening van het kapitaal en de afkoopwaarde is uitgegaan van een winstprognose gebaseerd op de huidige hypotheekrente.’*

- 2.2 Consument heeft met ingangsdatum van 1 oktober 1987 de ‘hypotheek-aflossingsverzekering’ (hierna: de Verzekering) bij Nieuw Rotterdam Leven N.V (hierna: de verzekeraar) afgesloten. De ingangsdatum van de Verzekering is 1 oktober 1987. De einddatum is 1 oktober 2014. De Verzekering is geadministreerd onder polisnummer [Polisnummer].
- 2.3 Verzekerd is een bedrag van € 47.647,00 (NLG 105.000,00) bij in leven zijn op de einddatum. Verzekerd bij overlijden is een bedrag van € 79.412,00 (NLG 175.000,00). De premie bedraagt € 401,00 (NLG 883,30) per kwartaal. Van toepassing zijn de Polisvoorwaarden Formulier No HA 8604 (hierna: de Voorwaarden).
- 2.4 Voor zover relevant luidt artikel 5 van de Voorwaarden als volgt:

- ‘5.1. a. De op het polisblad vermelde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is gebaseerd op een door de verzekeraar over de gehele looptijd van de verzekering gehanteerd rendement van het spaardeel van de premie;
- b. het in de premie begrepen spaardeel wordt door de verzekeraar belegd bij de bank tot het moment, gelegen een vol aantal jaren na de ingangsdatum van de verzekering, dat de bereikte afkoopwaarde groter is dan de pro resto-hoofdsom van de hypothecaire geldlening. De bank heeft de verzekeraar een rendement op het aldus belegde bedrag toegezegd, dat steeds gelijk is aan het voor de hypothecaire geldlening geldende rentepercentage verminderd met één;

c. *vanaf het in 5.1.b bedoelde moment stelt de verzekeraar het beleggingsrendement vast en wel op het alsdan voor nieuw te sluiten levensverzekeringen met spaarelement gebruikelijke rendement.*

- 5.2. a. *Indien de in 5.1.b. en 5.1.c. genoemde rendementen hoger zijn dan het in 5.1.a bedoelde rendement, komt dit hogere rendement ten goede aan de verzekeringnemer in de vorm van een verhoging van de op het polisblad vermelde verzekerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op einddatum;*
- b. *telkens na afloop van een overeengekomen rentevaste periode voor de hypothecaire geldlening deelt de verzekeraar de verzekeringnemer mee of en met welk bedrag de verzekerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is verhoogd;*
- c. *indien de rentevaste periode korter is dan drie jaren, geschiedt deze opgave telkens na afloop van drie jaren.*

2.5 Op 28 december 1994 heeft Consument aan de Bank het volgende bericht:

*'Mijne Heren,*

*U heeft voor mij een hypotheek- aflossingsverzekering afgesloten bij Mees en zonen onder [polisnummer]. Het verzekerd kapitaal is Nlg 105.000 waarbij geprognostiseerd werd dat na 27 jaar (2014) voldoende kapitaal zou zijn ontstaan om het hypotheekbedrag van Nlg 175.000 af te lossen.*

*Graag vernam ik van u tussentijds hoe deze zaak zich ontwikkelt. Hoe is het rendement over de afgelopen 7 jaar?*

*Met vriendelijke groet,*

*[naam consument]"*

2.6 Per datum van 26 juni 2014 heeft de verzekeraar aan Consument een brief gestuurd met daarin de mededeling dat de Verzekering de einddatum zal bereiken. Het opgebouwde kapitaal bedraagt per datum van 6 juni 2014 een bedrag van € 55.861,00 inclusief winstbijschrijving. Dit bedrag bestaat uit €47.646,92 (NLG 105.000,00) en een bedrag van € 8.214,08 uit winstbijschrijving.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 23.501,21. Dit bedrag is het verschil tussen het te verwachten bedrag van € 79.362,21 (NLG 175.000,00) en het daadwerkelijk uitgekeerde bedrag van € 55.861,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

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

- De Bank heeft niet haar zorgplicht betracht jegens Consument. Medio 1987 heeft Consument zich gewend tot de Bank. De reden hiervan was dat Consument na drie jaren zijn annuïteitenhypotheek wenste om te zetten naar een hypotheek waarop niet afgelost hoefde te worden, maar waarbij enkel rente zou moeten worden betaald. De Bank heeft meerdere voorstellen gemaakt. De offerte waar Consument voor heeft gekozen zou NLG 175.000,00 uitkeren bij zijn overlijden, zodat de partner van Consument in geval van overlijden de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen. Om na 27 jaar het volledige hypotheekbedrag van NLG 175.000,00 bij leven ter beschikking te hebben zou Consument NLG 105.000,00 moeten verzekeren. Er zou voldoende rendement uit beleggingen komen om bij een verzekerd bedrag van NLG 105.000,00 toch aan NLG 175.000,00 te komen. Dit bleek niet heel duidelijk uit de offerte en computeruitdraai dus heeft Consument zich destijds telefonisch tot [naam medewerker] van de Bank in [Plaats] gewend om daar meer duidelijkheid over te krijgen. Volgens hem hoefde Consument zich geen zorgen te maken, NLG 105.000,00 gulden verzekerd zou voldoende rendement opleveren om het volledige hypotheekbedrag van NLG 175.000 gulden bij elkaar te krijgen. 'Meer nog met een beetje geluk', zo stelde [naam medewerker]. De Bank stelt dat Consument had kunnen weten dat het eindkapitaal lager zou zijn de hypothecaire geldlening, omdat zij Consument regelmatig op de hoogte gesteld zouden hebben. Dat is nu juist wat de Bank niet deed. Zelfs bij navraag door Consument kwam er geen duidelijkheid.
- Voor Consument was het van cruciaal belang om aan het einde van de looptijd geen schuld met betrekking tot het huis over te houden. Indien de Bank Consument anders had voorgelicht of tijdens de looptijd in een eerder stadium had geïnformeerd dan was het tekort van € 23.501,21 niet ontstaan. Consument had in dat geval het product niet aangeschaft. Of Consument had dan het product eerder beëindigd.
- Consument is voor het eerst in 2012 met een duidelijk tegenvallend resultaat via de verzekeraar geconfronteerd. Op dat moment was het leed geleden en viel er niets meer bij te sturen. Er waren inmiddels 25 jaren verstreken.
- Consument nam kennis van de beschikbare informatie, die hij niet volledig duidelijk vond. Consument liet zich telefonisch verder voorlichten. Telefonische kreeg Consument te horen wat hij wilde horen en dat is dan de reden geweest om het betreffende product aan te schaffen.

#### *Verweer van de Bank*

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

- De Bank heeft jegens Consument gehandeld zoals dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Verzekering heeft gerendeerd zoals Consument met de verzekeraar is overeengekomen. Van meet af aan had het Consument duidelijk kunnen en moeten zijn dat enkel het verzekerde kapitaal gegarandeerd was. Al het overige was slechts een prognose zoals duidelijk en in niet mis te verstande bewoordingen uit de informatie van de Bank van 15 september 1987 blijkt: 'Bij de berekening van het kapitaal en de afkoopwaarde is uitgegaan van een winstprognose gebaseerd op de huidige hypotheekrente.' Het gesprek dat Consument stelt met een medewerker van de Bank gevoerd te hebben, is voor de Bank helaas niet terug te halen.
- Zelfs het op basis van een rentepercentage van 7,2% berekende prognosekapitaal is minder dan de af te lossen hypothecaire geldlening.
- Het rendement – conform artikel 5.1.b. van de Voorwaarden – komt tot stand doordat de verzekeraar een depositorekening bij de Bank aanhoudt. De Bank vergoedt een rendement gelijk aan de rente van de verbonden hypothecaire geldlening minus 1%. Het rentepercentage van de hypothecaire geldlening is reeds geruime tijd lager, in ieder geval vanaf oktober 2008, dan 6% nu Consument jaren terug gekozen heeft voor een variabel rentepercentage.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 In de kern dient de Commissie de vraag te beantwoorden of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Meer in het specifiek zal de Commissie ingaan op de vraag of Consument – met inachtneming van de aan hem verstrekte informatie in de precontractuele fase door de Bank - er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Verzekering voldoende zou zijn op einddatum om de volledige hypothecaire geldlening te kunnen aflossen. Bij de beantwoording van deze vragen acht de Commissie het volgende van belang.
- 4.2 De door Consument afgesloten Verzekering is een traditionele levensverzekering met winstdeling. Een belangrijk kenmerk van dit type verzekering is de vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde minimumuitkering op einddatum of bij eerder overlijden. Het kapitaal kan hoger zijn door het meeverzekerde aandeel in de winst maar dit hogere bedrag is niet door de verzekeraar gegarandeerd.
- 4.3 In de aan Consument verstrekte offerte van 11 september 1987 is expliciet vermeld dat het verzekerde en gegarandeerde kapitaal NLG 105.000,00 (€ 47.647,00) betrof. Daarnaast is in de offerte een geprognosticeerd kapitaal van NLG 149.224,00 opgenomen. Bovendien is vermeld dat bij de berekening van de kapitalen is uitgegaan van een winstprognose gebaseerd op de *huidige* hypotheekrente. Ook op het polisblad van 16 november 1987 staat nogmaals uitdrukkelijk vermeld dat het verzekerde bedrag NLG 105.000,00 (€ 47.647,00) betrof.
- 4.4 Consument wist derhalve bij het aangaan van de Verzekering precies welke premie hij zou gaan betalen ten einde de gegarandeerde minimumuitkering van NLG 105.000,00 (€ 47.647,00) te ontvangen. Met het instemmen van de offerte is Consument akkoord gegaan met de te betalen premies. Deze vaste verhouding was Consument klaarblijkelijk voldoende aantrekkelijk om de overeenkomst met de verzekeraar aan te gaan.

- 4.5 De stelling van Consument dat hij erop mocht vertrouwen dat op einddatum een kapitaal van ten minste NLG 175.000,00 zou zijn opgebouwd, omdat hem dit destijds - bij het afsluiten van de Verzekering - telefonisch zou zijn toegezegd door een medewerker van de Bank, houdt geen stand nu de Bank het gesprek niet meer kan achterhalen en uit alle overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor het op het polisblad opgenomen kapitaal van NLG 105.000,00. Bovendien leidt de Commissie uit het polisblad uitdrukkelijk af dat zelfs het aan Consument bij aanvang van de Verzekering gecommuniceerde geprognosticeerde kapitaal van NLG 149.224,00 op einddatum *ruim onvoldoende* was om de volledige hypothecaire geldlening van NLG 175.000,00 te kunnen voldoen. Voor zover het voor Consument van cruciaal belang was om aan het einde van de looptijd de volledige hypothecaire geldlening te kunnen voldoen lag het op zijn weg om een verzekering af te sluiten met een aanzienlijk hoger garanti kapitaal, waarvoor ook een hogere premie verschuldigd zou zijn geweest. Nu hiervan niet is gebleken dienen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Consument te komen. Zie in gelijke zin Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-397.
- 4.6 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat op einddatum een kapitaal gelijk aan NLG 175.000,00 of hoger zou zijn opgebouwd waarmee hij zijn hypothecaire geldlening zou kunnen voldoen. De Commissie overweegt dat de Bank niet haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De vordering van Consument wordt daarmee 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](http://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.*