

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-671
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius,
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert van de Bank inzage in de berekeningswijze van de premie voor de aan zijn hypothecaire geldlening gekoppelde levensverzekeringen (Spaarhypothek). De Commissie komt tot de conclusie dat van de Bank niet verlangd kan worden meer informatie over de berekeningswijze van de (spaar)premie van de levensverzekeringen te verstrekken dan zij reeds heeft gegeven. De vordering van Consument is afgewezen.

1. 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 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft, samen met zijn echtgenote, sinds 1992 een hypothecaire geldlening bij (de rechtsvoorganger van) de Bank.
- 2.2 De hypothecaire geldlening bestaat uit twee delen, te weten een deel (1) van € 161.544,72 waaraan twee bij (de rechtsvoorganger van) Reaal (hierna: de Verzekeraar) afgesloten verzekeringen zijn gekoppeld, de zogeheten Spaarhypothek; en een aflossingsvrij deel (2) van € 75.009,87, de zogeheten Aflossingsvrije hypothek.
- 2.3 Voor deel I betaalt Consument € 572,14 per maand, gebaseerd op een hypotheekrente van 4,25% per jaar met een rentevastperiode tot 1 oktober 2017.

Voor deel 2 betaalt Consument € 103,14 per maand, gebaseerd op een hypotheekrente van 1,65% per jaar met een rentevastperiode tot 1 mei 2021.

- 2.4 De verzekeringen zijn in 1992 afgesloten en zijn gemengde levensverzekeringen - één op naam en op het leven van Consument en één op naam en op het leven van zijn echtgenote - met verzekerde bedragen van respectievelijk € 98.542,91 en € 63.002,85. De verzekeringen keren beide uit bij in leven zijn op 1 september 2023 of terstond bij eerder overlijden van de betreffende verzekerde.
- 2.5 De premie ad € 268,42 per maand voor de verzekering op naam van Consument bestaat (per 1 mei 2016) uit € 201,64 aan spaarpremie en € 66,81 aan risicopremie. De premie ad € 160,55 per maand voor de verzekering op naam van de echtgenote bestaat (per 1 mei 2016) uit € 128,92 aan spaarpremie en € 31,63 aan risicopremie. De totale premie voor de verzekeringen bedraagt derhalve (afgerond) € 429,- per maand.
- 2.6 Bij brief van 16 januari 2017 heeft Consument van de Bank een 'vooraankondiging aflopen rentevastperiode' met betrekking tot deel I van de hypothecaire geldlening ontvangen. De Bank heeft daarbij aangekondigd dat Consument drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode op 1 oktober 2017 een aanbod krijgt voor een nieuwe rentevastperiode
- 2.7 Consument heeft vanaf 6 februari 2017 bij de Bank geprobeerd informatie te krijgen over de berekeningswijze van de spaar- en risicopremie van de verzekeringen.
- 2.8 Bij e-mailbericht van 10 februari 2017 heeft de Bank Consument geïnformeerd over de premies voor de verzekeringen uitgaande van een (voorbeeld) hypotheekrente per 1 oktober 2017 van 1,95% per jaar. De premies zouden dan respectievelijk € 355,00 en € 227,00 per maand gaan bedragen.
- 2.9 Op 2 maart 2017 heeft Consument een officiële klacht ingediend bij de Bank. Bij brief van 22 maart 2017 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument. In de brief van 22 maart 2017 is onder andere het volgende opgenomen:

Wat zijn de belangrijkste uitgangspunten voor het vaststellen van de premies?

De totale premie van uw Spaarhypotheek bestaat uit:

- De overlijdensrisicopremie die vanaf begindatum van de polis tijdens de hele looptijd gelijk blijft.
 - de verzekeraar berekent actuariael op de ingangsdatum deze premie op:
 - uw leeftijd;
 - de gemiddelde levensverwachting;
 - het te verzekeren bedrag bij vooroverlijden;
 - de looptijd van de polis;
 - marktomstandigheden.
- De spaarpremie die wijzigt bij het herzien van de spaarrente. Deze is gelijk aan de leenrente.
 - voor de hoogte van de nieuwe spaarpremie zijn bepalend:
 - het opgebouwde spaarbedrag;
 - de restant looptijd;
 - het doelkapitaal op einddatum;
 - dat de premie daalt bij een hogere en stijgt bij een lagere leen- en spaarrente.

- 2.10 Op 3 april 2017 heeft Consument opnieuw zijn klacht aan de Bank voorgelegd. Daarop heeft de Bank bij brief van 18 april 2017 gereageerd onder verwijzing naar haar brief van 22 maart 2017.
- 2.11 Op 1 mei 2017 heeft Consument zijn klacht over de Bank bij het Kifid ingediend.
- 2.12 Bij brief van 21 juni 2017 heeft de Bank een renteaanbod gedaan voor een nieuwe rentevastperiode voor deel I van de hypothecaire geldlening. Daarin staat te lezen dat indien Consument kiest voor een hypotheekrente van 1,80% (met een rentevaste periode van 5 jaar), de premie voor de verzekering op naam van Consument € 431,82 per maand gaat bedragen, te weten € 365,01 aan spaarpremie en € 66,81 aan risicopremie; en de premie voor de verzekering op naam van de echtgenote € 265,- per maand, te weten € 233,37 aan spaarpremie en € 31,63 aan risicopremie. De totale premie voor de verzekeringen gaat derhalve dan € 696,82 per maand bedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de berekeningswijze (de formule) van de premie voor de verzekering aan hem verstrekt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank handelt onrechtmatig door geen inzage te geven in de berekeningswijze van de premie voor de verzekering(en). Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Als klant van de Bank heeft hij het recht op inzicht in de berekeningswijze van de premies voor de verzekeringen. Het gaat niet om het exacte bedrag bij een bepaalde hypotheekrente, maar om de wijze waarop het bedrag berekend wordt. De Bank weigert dit inzicht te verschaffen.
 - Het informeren door de Bank over de uitgangspunten die zij hanteert voor het vaststellen van de premies, is niet voldoende.
 - Ook de bij het verweerschrift van de Bank meegestuurde voorbeeldberekening van de spaarpremie ad € 330,56 (per 1 mei 2016) voor de verzekeringen - op basis van een (hypotheek)rente van 4,25% en een verzekerd kapitaal van € 161.545,- (€ 98.542,91 + € 63.002,85.) - geeft geen inzicht in de berekeningswijze van de (spaar)premies.
 - Nergens valt in de voorwaarden en bepalingen van de verzekering(en) te lezen dat Consument, dan wel zijn echtgenote, afstand heeft gedaan van enig recht op informatie over de berekeningswijze, of informatie over welk onderwerp dan ook met betrekking tot de spaarhypotheek.

- De verwijzing van de Bank dat Consument voor informatie over de berekeningswijze van de spaar- en risicopremie naar Verzekeraar is niet te rijmen met (eerdere) opmerkingen van de Bank dat zij zelf bepaalt welke informatie wordt verstrekt aan de klant (Consument). Bovendien betaalt Consument de premies aan de Bank en niet aan Verzekeraar. Met Verzekeraar doet Consument geen zaken, wel met de Bank.

Verweer van de Bank

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

- Consument heeft in 1992 een verzekeringsovereenkomst gesloten met (de rechtsvoorganger van) Reaal zonder dat hij daarbij is geïnformeerd over de wijze waarop de premies voor het spaar- en risicogedeelte van zijn verzekering tot stand is gekomen en heeft dat geaccepteerd.
- Consument is met Verzekeraar een verzekerd bedrag overeengekomen dat wordt uitgekeerd bij in leven zijn op de einddatum van de verzekering of bij eerder overlijden. Consument heeft zich toen bekend en akkoord verklaard met dit gegeven. Dat brengt met zich mee dat de verzekeringsovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden geen grond bieden voor de huidige vordering van Consument.
- Het is aan de Bank om te bepalen welke informatie zij Consument doet toekomen, waarbij op haar de verplichting rust om dit in overeenstemming met haar mogelijkheden te doen. Voor de berekening van het spaargedeelte van de premie (de spaarpremie) heeft de Bank de berekening overgelegd op basis van de (hypotheek)rente van 4,25% en een verzekerd kapitaal van € 161.545,- (€ 98.542,91 + € 63.002,85). Daaruit volgt dat bij een rente van 4,25% een maandpremie van € 330,56 nodig is om het op de einddatum verzekerde kapitaal op te bouwen.
- Voor de berekening van het risicogedeelte van de premie (de risicopremie) verwijst de Bank naar de Verzekeraar die deze premie vaststelt. Bij een ongewijzigd verzekerd kapitaal blijft deze risicopremie echter ook ongewijzigd. Voor de verzekering op naam van Consument geldt een risicopremie van € 66,81 en voor de verzekering op naam van zijn echtgenote een risicopremie van € 31,63.

4. **Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende toelichting heeft gegeven op de wijze waarop de spaarpremie (voor het spaargedeelte van de twee verzekeringen) berekend wordt. Het gaat in het onderhavige geval om een zogeheten Spaarhypotheek, waarbij de rentevergoeding over het al opgebouwde kapitaal en de spaarpremie van de verzekering gelijk is aan de (hypotheek)rente die Consument betaalt over de hypothecaire geldlening. Na afloop van een rentevaste periode zal de hoogte van de spaarpremie dus opnieuw berekend moeten worden om binnen de looptijd van de verzekering hetzelfde (gewenste) einddoel te kunnen blijven bereiken.

- 4.2 In het onderhavige geval is sprake is van een vast (gelijkblijvend) verzekerd kapitaal. De premie voor het spaargedeelte van de verzekering wordt in dergelijke gevallen hoger naarmate de hypotheekrente lager wordt. Uit de door de Bank overgelegde (voorbeeld)berekening wordt duidelijk dat met inachtneming van een al opgebouwd kapitaal ad € 103.568,- per 1 augustus 2017 en een rentevergoeding van 4,25% per jaar, een maandpremie van € 330,- nodig is om op de afgesproken einddatum van 1 september 2023 het verzekerde kapitaal van (afgerond) € 161.545,- te behalen. Indien de hypotheekrente vanaf 1 oktober 2017 lager wordt, zal een hogere spaarpremie betaald moeten worden om (tegen een lagere rentevergoeding en binnen de ongewijzigde looptijd van de verzekering) hetzelfde (verzekerde) bedrag op te kunnen bouwen.
- 4.3 Wat betreft het risicogedeelte van de premie van de verzekeringen (de risicopremie) geldt dat dit ongewijzigd blijft indien het verzekerde kapitaal ook ongewijzigd blijft. De Bank stelt hierbij terecht dat Verzekeraar de hoogte van de risicopremie heeft vastgesteld en dat het een ingewikkelde (actuariële) berekening betreft aan de hand van onder meer sterftetafels. Deze berekening is gebaseerd op factoren zoals de Bank in haar brief van 22 maart 2017 heeft genoemd, te weten de leeftijd van de verzekerde, de gemiddelde levensverwachting, het te verzekeren bedrag, de looptijd en de marktomstandigheden. Uit de overlegde stukken blijkt ook dat de hoogte van de risicopremies voor en na de renteherzieningsdatum van 1 oktober 2017 dezelfde blijft, respectievelijk € 66,81 en € 31,63 per maand. Consument is bij het aangaan van de verzekering(en) in 1992 akkoord gegaan met de risicopremie (de prijs) en het daarbij behorende door Verzekeraar gegarandeerde (verzekerde) bedrag (het product) voor het geval Consument voor de einddatum van de verzekering zou komen te overlijden (het zogenoemde overlijdensrisico). Voor de opbouw van het gewenste eindkapitaal (de uitkering bij leven op einddatum) wordt de spaarpremie gebruikt.
- 4.4 Voor zover Consument stelt dat hij geen relatie heeft met de Verzekeraar, maar alleen met de Bank, merkt de Commissie het volgende op. De verzekeringen zijn, al dan niet via de Bank, gesloten met de Verzekeraar. Consument en zijn echtgenote hebben derhalve ook een contractuele relatie met Verzekeraar. Bij het aangaan van de verzekering heeft Consument expliciet de door de Verzekeraar gecommuniceerde risicopremie voor het verzekerde kapitaal geaccepteerd. De Commissie merkt hierbij op dat de risicopremie zoals deze wordt vermeld op de polisbladen uit 1993 voor wat betreft de verzekering van de echtgenote tot op heden onveranderd is gebleven, te weten € 31,63 (=fl. 69,70), en voor wat betreft de verzekering op naam van Consument op enig moment is verlaagd (was in 1993 € 81,10 (fl. 178,72) en in 2016 € 66,81). Hoe dit ook zij, Consument dient, voor zover hij meer inzicht wil in de berekening van de risicopremie, zich tot Verzekeraar te wenden.

- 4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat zij kan begrijpen dat bij Consument het idee is ontstaan dat de Bank - door in haar reactie van 24 augustus 2017 op te merken dat zij bepaalt welke informatie zij aan Consument doet toekomen - weigerachtig is om Consument voldoende te informeren. Het is echter niet gebleken of aannemelijk geworden dat de Bank relevante - en voor haar beschikbare informatie - over de spaarpremie voor Consument heeft achtergehouden. Zoals gezegd heeft de Bank geen inzicht in de berekeningswijze van de risicopremie, omdat Verzekeraar de risicopremie heeft vastgesteld.
- 4.6 De Conclusie is dat van de Bank niet verlangd kan worden om meer informatie over de berekeningswijze van de (spaar)premie van de verzekeringen te verstrekken dan zij reeds heeft gegeven. De vordering van Consument dient dan ook te worden 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.

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.