

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-809
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 1 december 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte een aanpassing van de premie heeft doorgevoerd. Dit is volgens Consument in strijd met hetgeen tussen hem en Verzekeraar is overeengekomen. Consument stelt dat Verzekeraar in ieder geval verzuimd heeft hem hierover in 2014 bij de loskoppeling van de hypothecaire lening te informeren. De Commissie concludeert dat Consument wist, althans had moeten weten dat de loskoppeling van de hypothecaire lening consequenties had voor de vaststelling van de premie op de verzekering. Wat die consequenties concreet waren, daarover had Verzekeraar Consument moeten informeren. Door dit na te laten is Verzekeraar tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument afdoende is tegemoetgekomen door de premie niet met terugwerkende kracht terug te vorderen. Op die manier wordt Consument immers in de positie geplaatst als ware de tekortkoming van Verzekeraar (nalaten informeren over consequenties) er niet geweest. Consument had vanaf het moment dat Verzekeraar hem alsnog heeft geïnformeerd zelf de keuze de verzekering in stand te houden of deze alsnog op te zeggen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar; en
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt voorts 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 sinds 1 oktober 1993 een Spaargarant Verzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [nr. 1]. De einddatum van de verzekering is 1 oktober 2023. Het eerste polisblad werd afgegeven op 23 december 1993.

De verzekering voorzag op dat moment in de uitkering van een verzekerd kapitaal van NLG 355.000 bij leven op 1 oktober 2023 of bij overlijden vóór die datum. Voor de verzekering diende een premie van NLG 396,95 per maand te worden betaald, van 1 april 1994 tot 1 oktober 2023. Daarbij was vermeld:

Deze premie is gebaseerd op een rente van 7,20%

De verzekering was verbonden aan een hypothecaire lening (kenmerk: [nr. 2]). Op de verzekering waren de voorwaarden AVL-931 en SPG-931 van toepassing verklaard. Dit stond bovenaan het polisblad vermeld. In SPG-931 is, voor zover relevant, vermeld:

Aflossen hypotheek

Artikel 4

- 4.1 Bij het geheel aflossen van de hypotheek kan het volgende met de Spaargarant Verzekering gebeuren:
- a. **bij verkoop voortzetten**
bij verkoop van de betrokken woning kan de verzekering nog maximaal zes maanden ongewijzigd worden voortgezet;
 - b. **meeverbinden met een nieuwe Spaargarant Hypotheek**
de verzekering kan direct worden meeverbonden met een bij de hypotheeknemer nieuw gesloten Spaargarant Hypotheek;
 - c. **omzetten in andere levensverzekering**
de verzekering kan direct in een andere door de maatschappij gevoerde levensverzekering worden omgezet;
 - d. **beëindigen**
de verzekering eindigt en afkoop zal plaatsvinden.

- 2.2 Bij brief van 28 maart 1994 is Consument geïnformeerd over een nieuwe rente-vast-periode:

Hiermee bevestigen wij de ontvangst van uw brief waarin u kiest voor een nieuwe rente-vast-periode voor uw Spaargarant Hypotheek. Wij hebben uw hypotheekrente vastgezet tot 1 oktober 2023. Met ingang van 1 april 1994 bedraagt het rentepercentage 7,8%. Aangezien deze rentewijziging ook gevolgen heeft voor de premie van uw Spaargarant Verzekering, ontvangt u zo snel mogelijk een nieuw polisvoorblad.

- 2.3 Op 9 mei 1994 werd een nieuw polisblad afgegeven. Op dat polisblad was een aangepaste premie vermeld van NLG 364,80. Daarbij was vermeld:

Deze premie is gebaseerd op een rente van 7,80%

- 2.4 In 2012 is een wijziging doorgevoerd in de verzekering. Naar aanleiding daarvan heeft Consument op 28 december 2012 een brief van Verzekeraar ontvangen:

Vanaf 1 februari 2013 wordt de nieuwe premie van € 111,45 eenmaal per maand van uw rekening afgeschreven. De extra premiestorting van € 500 is in uw verzekering verwerkt. De teveel betaalde premie over de periode van 1 december 2012 tot 1 februari 2013 bedraagt € 10,36. Dit bedrag zal binnenkort op uw rekening worden bijgeschreven.

Bij de brief was een nieuw polisblad gevoegd. Daarop was vermeld:

Van 1 december 2012 tot 1 oktober 2023 bedraagt de premie € 111,45. In het te betalen bedrag aan premie is rekening gehouden met een eenmalig hogere premie van € 500,00. De premie is gebaseerd op een rente van 5,10%. Deze polis is onverbrekkelijk verbonden met de hypothecaire geldlening onder nummer [nr. 3].

In de bij het polisblad gevoegde overzicht van de afkoopwaarde is voorts vermeld:

Deze opgave is gegarandeerd gedurende de in de hypotheekakte overeengekomen rente-vast-periode en op een rente van 5,10%.

2.5 Op het polisblad was vermeld dat de polisvoorwaarden AVL-931 en SPG-972 op de overeenkomst van toepassing zijn. In de voorwaarden SPG-972 is over aflossing van de hypothecaire lening het volgende bepaald in artikel 6:

6.1 Bij het algeheel aflossen van de hypotheek kan het volgende met de Spaargarant Verzekering gebeuren:

- bij verkoop voortzetten. Bij verkoop van de betrokken woning kan de verzekering nog maximaal zes maanden na levering van de verkochte woning ongewijzigd worden voortgezet;
- meeverbinden met een nieuwe Spaargarant hypotheek. De verzekering kan direct worden meeverbonden met een bij de hypotheeknemer nieuw gesloten Spaargarant Hypotheek;
- omzetten in een andere levensverzekering. De verzekering kan direct in een andere levensverzekering worden omgezet;
- beëindigen. De verzekering eindigt en afkoop zal plaatsvinden.

6.2 Wanneer de verzekering ingeval van artikel 6 lid 1a na zes maanden nog niet is meeverbonden met een bij de hypotheeknemer nieuw gesloten Spaargarant Hypotheek, zal de verzekering conform artikel 6 lid 1c worden gewijzigd.

6.3 Bovenstaande wijzigingen kunnen uitsluitend in overleg met en na goedkeuring door de maatschappij worden doorgevoerd.

In artikel 8 is bepaald hoe de premie wordt vastgesteld:

In aanvulling op hetgeen in de Algemene voorwaarden Levensverzekeringen onder tarieven en voorwaarden is vermeld, geldt dat de maatschappij de premie onder meer vaststelt op basis van de rente die zij over de spaarpremies vergoedt. Deze rente is in combinatie met een Spaargarant Hypotheek gelijk aan de vergoedingsrente.

En in artikel 10:

Als het rentepercentage van de afgesloten Spaargarant Hypotheek wordt gewijzigd, past de maatschappij ook de premie voor de Spaargarant Verzekering aan.

2.6 In 2014 heeft Consument zijn hypothecaire lening afgelost. Verzekeraar heeft Consument op 9 april 2014 twee e-mails gestuurd. In de eerste e-mail is vermeld:

Zoals telefonisch met u besproken ontvangt u hierbij een verslag van wat wij met elkaar besproken hebben. U gaf aan dat u uw woning met een verlies heeft verkocht en dat u met de bij ons lopende polissen het te kort wilt aanvullen. U heeft bij ons vier polissen lopen. Drie vrij recent afgesloten en één wat oudere.

Wij hebben met elkaar afgesproken dat het fiscaal technisch het beste is om de oudere polis met polisnummer: [nr. 1] te laten lopen (dit omdat deze belast wordt in box 1) en de drie kleinere af te kopen. Als u de drie polissen afkoopt blijft er nog een schuld over, u gaf aan dit aan te zuiveren met eigen middelen.

En in de tweede e-mail, van diezelfde datum, iets meer dan twintig minuten later:

Hieronder een correctie op de mail hieronder. De polis met polisnummer [nr. 1] heeft een eigen vrijstelling in box3 en op het moment van afkoop komt de waarde bij het eigen vermogen in box3 en gaat u er vermogensrendementsheffing over betalen (dit volgens het oude regime).

De verzekering was vanaf 23 april 2014 niet meer verbonden aan de hypothecaire lening.

- 2.7 Verzekeraar heeft de verzekering van Consument vervolgens toch (ten onrechte) beëindigd. Dit is – in samenspraak met de Belastingdienst, vanwege de fiscale aspecten – uiteindelijk teruggedraaid. In de brief die op 11 juni 2014 aan de Belastingdienst is verzonden, is daarover het volgende vermeld:

Omdat de polis onder het fiscaal regime van de Brede Herwaardering valt, hebben klanten advies ingewonnen bij Centraal Beheer Achmea. Klanten hebben er, na overleg met Centraal Beheer Achmea, uitdrukkelijk voor gekozen om de spaarpolis **niet** af te kopen. De polis moet onverminderd worden voortgezet. Dit is door Centraal Beheer Achmea op 9 april 2014 in een mail aan de klanten bevestigd. Deze mail alsmede een kopie van het polisblad treft u als bijlage aan.

In strijd met de gemaakte afspraak heeft Centraal Beheer Achmea de spaarpolis met nummer [nr. 1] afgekocht.

De klanten hebben de afkoopwaarde **niet** zelf ontvangen. [...]

Omdat de spaarpolis ten onrechte is beëindigd vragen wij uw toestemming om de polis met terugwerkende kracht te herstellen. Dit betekent dat de afkoopwaarde terug in de spaarpolis wordt gestort. Ook worden de voorheen van toepassing zijnde voorwaarden en fiscaal regime weer onverminderd van kracht.

Bij brief van 22 juli 2014 heeft de Belastingdienst laten weten akkoord te gaan met het terugdraaien van de beëindiging van de verzekering.

- 2.8 Consument heeft op 25 september 2014 een gewijzigd polisblad ontvangen. Als wijzigingsdatum werd aangehouden 1 april 2014. Vanaf dat moment werd de verzekering geadministreerd onder polisnummer [nr. 4]. De verzekering voorziet blijkens dit polisblad in een verzekerd kapitaal van EUR 115.713,96 op de einddatum, wanneer de verzekerden op die datum in leven zijn. Bij overlijden van één van beide verzekerden of bij gelijktijdig overlijden vóór de einddatum van de verzekering wordt 115% van de waarde uitgekeerd, welke uitkering tenminste EUR 115.713,96 zal bedragen.

Op het nieuwe polisblad van 25 september 2014 was een maandelijkse premie van EUR 111,45 vermeld. Waarbij vermeld was: “de premie is gebaseerd op een rente van 5,10%”. Op het overzicht van de afkoopwaarde was voorts vermeld:

Deze opgave is gegarandeerd gedurende de in de hypotheekakte overeengekomen rente-vast-periode en op een rente van 5,10%.

In het aanhangsel bij het polisblad is vermeld:

Aangetekend wordt dat deze verzekering een voortzetting is van de verzekering bij Centraal Beheer Achmea met polisnummer [nr. 1], ingangsdatum 1 oktober 1993 en einddatum 1 oktober 2023.

Op het polisblad zijn de polisvoorwaarden SPG-061, OPT-063 en polisaanhangsel 3 vermeld. In artikel 9 van de voorwaarden SPG-061 is het volgende bepaald over de vaststelling van de premie:

- 9.2 De maatschappij stelt de premie onder meer vast op basis van de rente die zij over de spaarpremies vergoedt. Deze rente is gelijk aan de rente die verschuldigd is voor dat deel van de hypothecaire geldlening waarmee deze verzekering onverbrekkelijk verbonden is.
- 9.3 Als het rentepercentage van de hypothecaire geldlening waarmee deze verzekering onverbrekkelijk verbonden is wijzigt, dan wordt de premie van deze verzekering opnieuw vastgesteld op basis van het gewijzigde rentepercentage.

En over aflossing van de hypothecaire lening is het volgende bepaald in artikel 16:

- 16.1 Bij het algeheel aflossen van de hypotheek kan het volgende met de Spaargarant Verzekering gebeuren:
 - a. Bij verkoop voortzetten. Bij verkoop van de betrokken woning kan de verzekering nog maximaal zes maanden na levering van de verkochte woning ongewijzigd worden voortgezet;
 - b. Meeverbinden met een nieuwe Spaargarant hypotheek. De verzekering kan direct worden meeverbonden met een bij de hypotheeknemer nieuw gesloten Spaargarant hypotheek;
 - c. Omzetten in een andere levensverzekering. De verzekering kan direct in een andere levensverzekering worden omgezet;
 - d. Beëindigen. De verzekering eindigt en afkoop zal plaatsvinden.
- 16.2 Wanneer de verzekering ingeval van artikel 16.1.a na zes maanden nog niet is meeverbonden met een bij de hypotheeknemer nieuw gesloten Spaargarant hypotheek, zal de verzekering conform artikel 16.1.d worden beëindigd.
- 16.3 Bovenstaande wijzigingen kunnen uitsluitend in overleg met en na goedkeuring door de maatschappij worden doorgevoerd.

2.9 Bij brief van 7 februari 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over zijn verzekering:

U heeft in het verleden uw Spaargarant Hypotheek afgelost of omgezet. Zoals afgesproken passen wij uw Spaargarant verzekering daarna jaarlijks aan naar het nieuwe geldende rendement. Uit onze administratie is gebleken dat wij uw verzekering na 1 oktober 2014 niet meer aangepast hebben naar het nieuwe geldende rendement. Graag informeren wij u hierover.

Wij wijzigen de rente voor uw verzekering per 1 februari 2017

Wij hebben het rentepercentage later gewijzigd dan u van ons mag verwachten. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan. Om u tegemoet te komen, wijzigen wij het rentepercentage pas per 1 februari 2017. U hoeft de te weinig betaalde premie tot deze datum dus niet aan ons te betalen.

Vanaf 1 februari 2017 is de premie € 385,71 per maand

Vanaf 1 maart 2017 schrijven wij de nieuwe premie van uw rekening af.

Ook schrijven wij binnenkort eenmalig € 274,26 van uw rekening af

Dit bedrag schrijven wij af omdat wij over de periode van 1 februari 2017 tot 1 maart 2017 nog de lagere oude premie hebben afgeschreven.

Bij deze brief heeft Verzekeraar een aangepast polisblad van 6 februari 2017 gevoegd, waarop de nieuwe premie van EUR 385,71 is vermeld. Daarbij was vermeld: “de premie is gebaseerd op een rente van 1,62%”. Op het overzicht van de afkoopwaarde was voorts vermeld:

Deze opgave is gegarandeerd gedurende de in de hypotheekakte overeengekomen rente-vast-periode en op een rente van 1,62%.

Op het polisblad zijn de polisvoorwaarden SPG-061, OPT-063 en polisaanhangsel 3 vermeld.

2.10 Consument heeft naar aanleiding van deze brief en het nieuwe polisblad bij Verzekeraar geklaagd over de aanpassing van de premie. Dit heeft hij zowel telefonisch als schriftelijk (bij brief van 14 februari 2017) gedaan:

In 2014 hebben wij onze woning verkocht en er (op aanraden van CBA) voor gekozen om 1 van de 4 polissen die gekoppeld waren aan de hypotheek door te laten lopen. CBA heeft toen echter ten onrechte alle polissen opgezegd, maar de fout toegegeven en uiteindelijk alles weer recht gezet (inclusief een brief aan/van de belastingdienst waarin ook een en ander werd bevestigd).

U zult begrijpen dat de door CBA gewekte verwarring destijds voor veel onrust heeft gezorgd, maar op 24 september 2014 kregen we dan eindelijk een hernieuwde polis waarin HEEL duidelijk staat wat de premie a € 111,45, het vaste rentepercentage van 5,1% en de looptijd van de polis, 1 april 2014 tot 1 oktober 2023, zijn. In het bijgevoegde overzicht van de afkoopwaarde wordt e.e.a. nogmaals bevestigd.

De heer [X] gaf aan dat de polis eigenlijk na een half jaar herzien had moeten worden, maar dit staat nergens vermeld in de polis van 25 september 2014. Wij kunnen ook geen andere stukken vinden van CBA waarin dat zou zijn afgesproken. Het aanpassen van de premie door CBA (NB: na bijna twee en half jaar!) is naar onze mening dan ook niet acceptabel en wij houden CBA aan de in de brief van 24 september 2017¹ vermelde cijfers c.q. afspraken.

2.11 Naar aanleiding van een ontvangstbevestiging van Verzekeraar heeft Consument per e-mail van 20 februari 2017 nog een aanvulling gegeven:

In aanvulling op wat er in het verleden is gebeurd willen wij nog opmerken dat we uit de gesprekken met uw collega [X] (14 februari 2014²) en het gesprek met u (17 februari) kunnen opmaken dat volgens CBA de premie en rente eigenlijk na een half jaar aangepast hadden moeten.

Wij willen hier nogmaals herhalen dat hier in de brief/polis van 25 september 2014 op geen enkele manier melding van wordt gemaakt. Sterker nog er staat heel duidelijk dat de rente van 5,1% een RENTE-VASTE-PERIODE betreft voor de periode 1 april 2014 tot 1 oktober 2023.

U verwees tijdens uw telefoongesprekken ook nog naar de algemene voorwaarden, maar deze algemene randvoorwaarden hebben wij niet (als bijlage) gekregen. Ook dit kunt u lezen in de brief van 25 september 2014 waarin bij de bijlagen alleen de polis en het afkoopwaardeoverzicht wordt vermeld.

¹ Vermoedelijk is bedoeld 2014.

² Vermoedelijk is bedoeld 2017.

Volgens ons is het dan ook nooit de bedoeling geweest om de rente/premie (na een half jaar) aan te passen, want het enige dat wij ruim zeven maanden later na ingaan van de nieuwe polis nog kregen was een (per abuis door CBA verstuurd) nota van bijna €65.000. En ook hierin wordt nergens verwezen naar een mogelijke aanpassing t.a.v. de premie of rente.

Wij willen dan ook inderdaad dat de premie aanpassing die CBA, nu bijna twee en half jaar later, doorvoert teniet wordt gedaan.

2.12 Per e-mail van 9 maart 2017 heeft Verzekeraar contact opgenomen met Consument:

Centraal Beheer paste uw verzekering aan

Per 1 februari krijgt u een rendement van 1,62% in plaats van de hypotheekrente van 5,10%.

U vraagt om de verlaging van de vergoedingsrente terug te draaien

U wijst ons op het polisblad van 25 september 2014 dat u ontving. Hierop staat dat de rente is gebaseerd op een rente van 5,10%.

Centraal Beheer beëindigde ten onrechte uw verzekering met polisnummer [nr. 5]

Deze verzekering was onverbreekelijk verbonden aan uw hypotheek en was bedoeld om uw hypotheekschuld mee af te lossen. Deze verzekering is niet gebruikt voor de aflossing van uw hypotheek. De waarde € 64.516,76 betaalde Centraal Beheer u niet uit. U kreeg een nieuw bewijs van verzekering nadat de Belastingdienst ons toestemming gaf om uw verzekering te herstellen. Uw verzekering is op dat moment voortgezet onder het nieuwe polisnummer [nr. 4].

Uw nieuwe verzekering is vanaf 17 april 2014 niet meer onverbreekelijk verbonden aan uw hypotheek

U loste uw hypotheek af. Onze afdeling hypotheken zond u ter bevestiging hiervan een aflosnota.

Na aflossing van de hypotheek heeft u drie mogelijkheden met uw verzekering

U kunt uw verzekering door laten lopen. De rente over uw spaartegoed blijft dan nog zes maanden gelijk aan de hypotheekrente. Na zes maanden passen wij elk jaar de rente aan. Deze rente is afhankelijk van het dan geldende rendement. U kunt er ook voor kiezen uw verzekering stoppen of u kunt uw verzekering voortzetten bij een andere verzekeraar of bank. U heeft er in 2014 voor gekozen om de verzekering voort te zetten.

Wij pasten uw verzekering pas per 1 februari 2017 aan in plaats van per 1 oktober 2014

Wij verzuimden uw verzekering volgens artikel 16 van de SPG-061 Algemene voorwaarden Spaargarant Verzekering aan te passen. In dit artikel 16 van de voorwaarden staat dat uw verzekering nog maximaal zes maanden na algehele aflossing van de hypotheek ongewijzigd wordt voortgezet. Hieruit volgt dat u vanaf 1 oktober 2014 op grond van het huidige rendement te weinig premie betaalde. Uit coulance vorderen wij de te weinig in rekening gebrachte premie niet met terugwerkende kracht terug.

De polisvoorwaarden van uw Spaargarant Verzekering met polisnummer [nr. 5] zijn duidelijk over de gevolgen voor uw verzekering na algehele aflossing van de hypotheek

In artikel 6 van de SPG-972 Bijzondere voorwaarden Spaargarant Verzekering staat dat uw verzekering maximaal zes maanden na verkoop van de woning ongewijzigd kan worden voortgezet. Dit wijkt niet af van de strekking van wat in de SPG-061 Algemene voorwaarden Spaargarant Verzekering staat.

De premie verandert niet

We pasten de verzekering na een lange periode op de juiste wijze aan. Dit neemt niet weg dat ik mij realiseer dat de aanpassing van uw verzekering met een hogere premie u verraste. Ik bied u daarom tot en met 14 april 2017 alsnog de mogelijkheid uw verzekering per 1 februari 2017 te beëindigen en af te kopen, over te dragen naar een andere maatschappij of op grond van het huidige rendement voort te zetten. Als wij vóór 14 april 2017 niets van u horen zetten wij uw verzekering ongewijzigd voort.

2.13 Per e-mail van 11 maart 2017 heeft Consument zijn reactie aan Verzekeraar kenbaar gemaakt:

De boosheid en teleurstelling komen met name omdat CBA na twee en half jaar met een premieverhoging van € 111,45 per maand naar €385,75 per maand komt, wij daarop ageren en u als klachten manager na twee weken onderzoek simpelweg verwijst naar artikel 6 van de SPG-972 Bijzondere voorwaarden Spaargarant Verzekering. Daar zouden wij de genoemde premie aanpassing (theoretisch) terug kunnen vinden. Deze SPG-972 Bijzondere voorwaarden Spaargarant Verzekering voorwaarden hebben wij echter nooit gekregen van CBA en sterker nog, u noemt ze nu voor het eerst.

Op het polis blad van 24 september 2014 wordt verwezen naar SPG-061 en niet naar SPG-972. De foute voorwaardes (van de oude polis)? Maar ook deze voorwaarden SPG-061 hebben we niet gehad van CBA. In de brief met de polis van 24 september worden ze niet vermeld bij de bijlages. Er is geen enkele verwijzing te zien waar we ze zouden kunnen vinden (op internet) en er wordt op de polis zelf op geen enkele manier melding gemaakt of verwezen naar een mogelijke aanpassing van de premie na een half jaar.

Als een onderdeel van verzekering na een half jaar zo'n impact heeft top de premie dan had CBA ons daar veel duidelijker en specifiek op de polis en/of het waarde overzicht moeten informeren. Helemaal omdat op de polis de premie, de periode en het rentepercentage expliciet als VAST worden betiteld.

In deze wil ik u ook wijzen op artikel 230c van het burgerlijk wetboek ten aanzien van de voorwaarden voor het verstrekken van algemene voorwaarden. Wij vinden dat CBA in deze tekort is geschoten.

Tot slot wil ik aangeven dat wij de polis gewoon door willen zetten, maar dat wij niet akkoord gaan met de beslissing van CBA om de premie aan te passen.

2.14 Per e-mail van 24 maart 2017 heeft Verzekeraar Consument nogmaals geïnformeerd de premie-aanpassing niet te zullen terugdraaien.

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

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar de premie van de verzekering ten onrechte heeft aangepast. Consument klaagt dat hij hierdoor een schade lijdt van EUR 22.215 (een verhoging van EUR 274,26 per maand, gedurende 81 maanden) en wenst dat Verzekeraar de premieverhoging terugdraait.

3.2 Consument bestrijdt dat hij van Verzekeraar in 2014 de voorwaarden heeft ontvangen, waaraan Verzekeraar refereert. Verzekeraar heeft in de contacten van 2014 ook geen melding gemaakt van die voorwaarden. Consument merkt op dat hij in 2012 en in 2017 ook geen voorwaarden van Verzekeraar heeft ontvangen. Eerst bij het nieuwe polisblad van 1 mei 2017 heeft hij voorwaarden ontvangen. Dat is ook vermeld in de begeleidende brief bij dit nieuwe polisblad. In geen van de andere begeleidende brieven bij de polisbladen is bij de bijlages melding gemaakt van bijgevoegde voorwaarden.

- 3.3 Consument kan zich niet herinneren of hij bij aanvang van de verzekeringsovereenkomst voorwaarden van Verzekeraar heeft ontvangen. Bij het verstrekken van een nieuw/gewijzigd polisblad wordt evenwel steeds vermeld dat de oude polis vervalst. Verwijzen naar de verzekeringsovereenkomst van 1993 is volgens Consument dan ook niet relevant.
- 3.4 De stelling, dat Consument heeft besloten bij beëindiging van de hypothecaire lening niet de verzekering te beëindigen wegens fiscale redenen, is juist. Consument heeft dit evenwel mede gedaan op advies van Verzekeraar. Verzekeraar beschikt niet over een adviesrapport. Consument beschikt echter wel over een e-mail van 9 april 2014 waarin verslag is opgemaakt van hetgeen tussen Verzekeraar en Consument is besproken.

Hieruit blijkt dat niet is gesproken over of gewezen is op een mogelijke premieverhoging. Ook is niet verwezen naar de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft Consument dan ook niet gewezen op de consequenties die het in stand houden van de verzekeringsovereenkomst (zonder de koppeling met de hypothecaire lening) had voor de premie.

- 3.5 Verzekeraar stelt ten aanzien van diverse onderwerpen dat Consument daarvan op de hoogte had kunnen zijn, maar miskent daarbij dat Consument een leek is. Van Consument mag niet worden verwacht dat hij de door Verzekeraar gemaakte administratieve fouten en het jargon van Verzekeraar herkent. Dit klemst volgens Consument te meer, omdat hij niet op voorhand door Verzekeraar op de hoogte is gebracht van de consequenties van de omzetting en de premieverhoging waar dit toe zou leiden.
- 3.6 Van een redelijk voorstel door Verzekeraar is geen sprake. Consument is op geen enkele manier uitgenodigd om tot een oplossing te komen. Het nieuwe polisblad van 7 februari 2017 werd zonder enige melding vooraf toegezonden. Of het redelijk is dat Verzekeraar de te weinig betaalde premie niet alsnog van Consument vordert, is maar de vraag. Consument verwijst in dat kader naar artikel 8.3 van de SPG-061:

“Een en bloc aanpassing van tarieven en/of voorwaarden geldt alleen voor de toekomst en heeft geen invloed op dat deel van de verzekering waarvoor de premies en/of afkoopsommen reeds zijn betaald voor de ingangsdatum van die aanpassing...”

- 3.7 Van enige vorm van toenadering door Verzekeraar is volgens Consument geen sprake. Verzekeraar heeft steeds uitsluitend verwezen naar zijn voorwaarden, maar deze zijn niet aan Consument ter beschikking gesteld.

Verweer

- 3.8 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De verzekering volgt bij het vaststellen van de hoogte van de spaarpremie het rentepercentage van de hypothecaire lening. Dit is op grond van de verzekeringsovereenkomst overeengekomen met Consument.

- Uit het polisblad blijkt de koppeling met de hypotheek en de hypotheekrente, omdat daar is vermeld: “deze opgave is gegarandeerd gedurende de in de hypotheekakte overeengekomen rente-vaste-periode en op een rente van 5,1%”. Consument kan door het aflossen van de hypothecaire geldlening geen beroep meer doen op een rentepercentage van 5,1%.
 - In de voorwaarden wordt uitgelegd hoe de premie tot stand komt en is tevens vastgelegd wat gebeurt als de hypothecaire lening wordt afgelost of het rentepercentage van de hypotheek wijzigt. In de voorwaarden SPG-972 is het volgende opgenomen:
 - Artikel 1 b bevat de definitie van het begrip ‘vergoedingsrente’.
 - In artikel 6 wordt omschreven welke mogelijkheden er zijn bij het geheel aflossen van de hypothecaire lening.
 - In artikel 8 onder het kopje 'vaststelling van de te betalen premie' staat dat de vergoeding van de rente op de Spaargarant verzekering gelijk is aan de vergoedingsrente van de Spaargarant Hypotheek.
 - Artikel 10 legt uit dat de spaarpremie op de Spaargarant verzekering wijzigt als het rentepercentage op de Spaargarant Hypotheek wijzigt.
- De voorwaarden OPT-63 bepalen in artikel 9 en 16 hetzelfde over de vaststelling van de premie en de gevolgen van het aflossen van de hypothecaire lening. In afwijking van de voorwaarden SPG-972 bepalen deze voorwaarden dat Verzekeraar de verzekering na zes maanden mag beëindigen als de verzekering nog niet is meeverbonden met een nieuw gesloten Spaargarant Hypotheek.
- De oude en nieuwe voorwaarden zijn nagenoeg hetzelfde waar het gaat om de vaststelling van de premie, de koppeling tussen de verzekering en de hypothecaire lening en de gevolgen van het wegvallen van die koppeling. De discussie over de toepasselijke voorwaarden is dan ook minder relevant.
 - Bij het afsluiten van de verzekering worden de van toepassing zijnde voorwaarden verstrekt tezamen met het polisblad. Verzekeraar is daartoe verplicht en doet dit altijd. Omdat Verzekeraar een *direct writer* is, worden de polis en voorwaarden ook altijd in 1 set geprint. Het is niet mogelijk dat Consument alleen de voorwaarden heeft ontvangen. Consument heeft hoe dan ook kunnen zien dat de voorwaarden van toepassing waren en heeft deze op kunnen vragen. Er is geen reden aan te nemen dat Consument de voorwaarden niet heeft ontvangen, te meer niet nu Consument dit niet kenbaar heeft gemaakt.
 - Dat een oud polisblad vervalt bij het verstrekken van een nieuw polisblad heeft niets te maken met het vervallen van voorwaarden.
 - Verzekeraar verschuilt zich niet achter haar voorwaarden. Verzekeraar erkent dat zij een fout heeft gemaakt door ten onrechte de koppeling met de hypothecaire lening op het polisblad te laten staan, terwijl de verzekering niet langer gekoppeld was aan de hypothecaire lening. Verzekeraar heeft evenwel getracht uit te leggen waarom Consument niet langer aanspraak kan maken op een rentevergoeding van een hypothecaire lening die sinds 2014 niet meer bestaat.
 - De en bloc-bepaling waar Consument naar verwijst, doet niet ter zake. De premie wordt niet aangepast op grond van deze clausule, maar op grond van de aflossing van de hypothecaire lening.

- 3.9 Verzekeraar concludeert met inachtneming van het voorgaande dat Consument wist of behoorde te weten dat de hoogte van zijn spaarpremie afhangt van de hoogte van de rente op de hypothecaire lening. Deze specifieke koppeling met de Spaargarant Hypotheek was kenmerkend voor de verzekering.
- 3.10 Consument kon bovendien weten dat de aflossing van de hypothecaire lening consequenties zou hebben voor zijn verzekering. Consument kan niet van Verzekeraar verlangen dat hij bij het bepalen van de hoogte van zijn premie uitgaat van een percentage van 5,1%, terwijl Consument geen hypothecaire lening meer heeft waaraan de verzekering is gekoppeld.
- 3.11 Verzekeraar beschikt niet over een adviesrapport of andere informatie die aan Consument is verstrekt ten tijde van het aflossen van de hypotheek. Verzekeraar stelt dat zij haar klanten informeert over de mogelijkheden. Verzekeraar kan in haar dossier terugvinden dat Consument heeft besloten de verzekering niet te beëindigen “in verband met fiscale redenen”.
- 3.12 De verwijzing naar de hypotheek op het polisblad van februari 2017 is niet juist. Het betreft een kennelijke vergissing die rechtgezet zal worden.
- 3.13 Verzekeraar benadrukt dat hij Consument een redelijk voorstel heeft gedaan door niet met terugwerkende kracht de premiebetaling aan te passen (hetgeen Consument een aanzienlijk financieel voordeel heeft opgeleverd). Bovendien kan Consument ervoor kiezen de verzekering alsnog af te kopen of elders onder te brengen.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar ten onrechte een aanpassing van de premie heeft doorgevoerd. Dit is volgens Consument in strijd met hetgeen tussen hem en Verzekeraar is overeengekomen. Consument stelt dat Verzekeraar in ieder geval verzuimd heeft hem hierover in 2014 bij de loskoppeling van de hypothecaire lening te informeren. De Commissie beoordeelt de klacht van Consument in het hiernavolgende.
- 4.2 De klacht spitst zich toe op de periode ná de loskoppeling van de hypothecaire lening. Consument heeft immers geen bezwaren geuit tegen de premie die hij tot dat moment heeft betaald. Het gaat derhalve om de periode vanaf de ontvangst van het nieuwe polisblad in 2014.
- 4.3 Consument stelt dat hij op basis van het polisblad uit 2014 niet bedacht behoefde te zijn op een aanpassing van de premie. Consument stelt dat hij de voorwaarden toen niet ontvangen heeft. Deze ontving hij eerst in mei 2017. Consument stelt dat hij zodoende ook op basis van de voorwaarden niet bedacht was op de aanpassing van de premie.
- 4.4 Verzekeraar stelt dat Consument op basis van de periode vóór 2014 reeds op de hoogte was, althans kon zijn, van het feit dat de hoogte van de premie gekoppeld was aan de hoogte van de rente op de hypothecaire lening, zodat hij had kunnen weten dat ontkoppeling van die lening (eveneens) consequenties zou hebben voor de te betalen premie.

Verzekeraar stelt dit niet alleen onder verwijzing naar de constructie, maar ook onder verwijzing naar polisbladen, offertes en voorwaarden die vóór 2014 zijn verstrekt. Consument stelt overigens dat ook de voorwaarden van vóór 2014 niet bij hem bekend zijn en dat, al zouden deze voorwaarden wél bekend zijn, deze niet van toepassing zijn op (in ieder geval) de periode ná 2014.

- 4.5 De Commissie kan op basis van het dossier niet vaststellen of de voorwaarden behorende bij de overeenkomst op enig moment door Verzekeraar aan Consument verstrekt zijn. Dit blijkt immers niet uit de informatie in het dossier. Gesteld noch gebleken is eveneens dat Consument zelf op enig moment de voorwaarden heeft opgevraagd, alhoewel op de polisbladen naar de voorwaarden wordt verwezen.
- 4.6 De inhoud van hetgeen tussen partijen is overeengekomen, blijkt evenwel niet uitsluitend uit de voorwaarden. De Commissie is van oordeel dat uit de diverse stukken genoegzaam blijkt dat een koppeling bestond tussen de hoogte van de premie en de hoogte van de rente op de hypothecaire lening:
- op de polisbladen (1993, 1994, 2012, 2014 en 2017) is steeds vermeld dat de premie gebaseerd is op een bepaalde rente en
 - in de brief van 28 maart 1994 aan Consument is hij geïnformeerd over een nieuwe rente-vast-periode. In die brief is expliciet vermeld dat de rentewijziging gevolgen heeft voor de premie. Consument heeft vervolgens ook een nieuw polisblad ontvangen met een aangepaste premie.

Tegen deze opzet heeft Consument tot 2014 nimmer bezwaar gemaakt. Ook heeft Consument hierover geen vragen gesteld, alhoewel de premie eerder ook is gewijzigd door aanpassing van de rente op de hypothecaire lening.

- 4.7 Consument stelt bovendien dat Verzekeraar hem bij de informatievoorziening in 2014 niet heeft geïnformeerd over de consequenties die de loskoppeling van de hypothecaire lening voor de premie van de verzekering zou hebben. Op basis van het dossier kan de Commissie inderdaad niet vaststellen dat Verzekeraar dit expliciet met Consument besproken heeft. De Commissie is evenwel van oordeel dat Consument bekend was met de werking van de product en dat hij zodoende bedacht had moeten zijn op het feit dat de loskoppeling consequenties zou hebben. Gesteld noch gebleken is bovendien dat Consument hierover zelf navraag heeft gedaan.
- 4.8 De Commissie concludeert op basis van al het voorgaande dat Consument wist, althans had moeten weten dat de loskoppeling van de hypothecaire lening consequenties had voor de vaststelling van de premie op de verzekering. Wat die consequenties concreet waren, daarover had Verzekeraar Consument moeten informeren. Door dit na te laten is Verzekeraar tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument.

- 4.9 Vervolgens komt de Commissie toe aan de vraag welke consequenties daaraan verbonden moeten worden. Indien Verzekeraar zijn verplichtingen naar behoren vervuld zou hebben, had dit voor Consument hetzelfde resultaat gehad in die zin dat hij ook dan gehouden zou zijn geweest de verhoogde premie te betalen. Indien dit voor Consument grond zou zijn de verzekering alsnog te beëindigen, dan had hij dit kunnen doen.
- 4.10 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument afdoende is tegemoetgekomen door de premie niet met terugwerkende kracht terug te vorderen. Op die manier wordt Consument immers in de positie geplaatst als ware de tekortkoming van Verzekeraar (nalaten informeren over consequenties) er niet geweest. Consument had vanaf het moment dat Verzekeraar hem alsnog heeft geïnformeerd zelf de keuze de verzekering in stand te houden of deze alsnog op te zeggen.
- 4.11 Op basis van al het voorgaande concludeert de Commissie dat Consument terecht klaagt, doch dat Verzekeraar Consument reeds in voldoende mate is tegemoetgekomen, zodat de Commissie de vordering van Consument afwijst.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de klacht in zoverre als in rov. 4.8 overwogen gegrond is, maar wijst de vordering 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.