

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-036
(E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Argenta-Life Nederland, gevestigd te Breda, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 12 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Na rentewijziging op zijn hypothecaire geldlening ontvangt Consument van Verzekeraar een nieuwe polis waarop zijn oude rente wordt genoemd. Later stuurt Verzekeraar een nieuwe polis met een hogere rente. De Commissie wijst de vordering van Consument om aanspraak te houden op de oude, lagere rente af.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

De Commissie stelt vast dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2007 via een adviseur een aflossingsvrije hypothecaire lening afgesloten met een daar aan gekoppelde spaarhypothek bij Verzekeraar. De geldlening is verstrekt met een rentevastperiode van tien jaar en een rentetarief van 4,5% per jaar. De premie voor de spaarhypothek bedroeg op dat moment € 176,99 per maand.
- 2.2 In het door de adviseur ontvangen aanvraagformulier voor een spaarhypothek heeft Verzekeraar de volgende passage opgenomen:

Voor dit product is een financiële bijsluiter opgesteld met informatie over het product, de kosten en de risico's. Vraag er om en lees hem voordat u het product koopt.

Dit aanvraagformulier inclusief de productspecificaties is onlosmakelijk verbonden met de informatiebrochure over de Hypotheekverzekering met Hypotheekfonds van Argenta-Life Nederland N.N. Vraag erom bij uw hypotheekadviseur of kijk op www.argentalife.nl.

- 2.3 In 2017 heeft Consument een renteverlengingsvoorstel ontvangen en heeft hij gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 18 jaar tegen een rentetarief van 2,3%. Op 11 april 2017 heeft hij een nieuwe polis ontvangen van Verzekeraar. Daarin staat opgenomen dat de rentevoet per 1 april 2017 wordt gewijzigd van 4,5% naar 2,3%. Voor zover hier relevant staat onder het kopje *Algemene Kenmerken* voorts het volgende:

De prognoses die voortvloeien uit de raming van de waarden van het rekeningtegoed, alsmede de hierbij gehanteerde risicopremies en kosten, zijn indicatief. Deze bedragen kunnen schommelen in de tijd en zijn ondermeer afhankelijk van de interestvoet van de hypothecaire lening, de economische conjunctuur en de resultaten van [Verzekeraar].

- 2.4 In de op 11 april 2017 ontvangen polis heeft Verzekeraar opgenomen dat een maandpremie zou worden berekend van € 176,99 per maand. Vervolgens heeft Verzekeraar op 2 mei 2017 een bedrag van € 285,12 van de rekening van Consument afgeschreven aan premie.

- 2.5 Consument heeft op 10 mei 2017 een klacht gericht tegen Verzekeraar en verzocht de eerder genoemde premie van € 176,99 in rekening te brengen. Verzekeraar heeft op 16 mei 2017 gereageerd met daarin opgenomen de volgende tekst:

Foutieve premie

U heeft recentelijk een polis van ons ontvangen. Wellicht is het u opgevallen dat uw oude premie op de polis staat vermeld. U krijgt van ons een nieuwe polis met de juiste premie. Excuses voor het ongemak.

U vindt uw nieuwe polis bij deze brief

De rente op uw hypotheek is veranderd. Hierdoor verandert de rente van uw hypotheekverzekering ook. Op uw polis ziet u hoeveel premie u betaalt en vanaf wanneer.

- 2.6 De op de nieuwe polis genoemde premie bedraagt € 285,12. per maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de in eerste instantie aangeboden premie van € 176,99 wordt gehanteerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De premie van 11 april 2017 geeft een bedrag weer van € 176,99. Consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat deze premie voor het restant van de looptijd van toepassing zou zijn.

Ten onrechte heeft Verzekeraar op 16 mei 2017 een nieuw polisblad toegestuurd waarop een hogere premie staat.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De centrale vraag is of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de mededeling van Verzekeraar van 11 april 2017 juist was en de premie uit hoofde van de spaarhypotheek ongewijzigd € 176,99 zou bedragen.

4.2 Bij het beantwoorden van deze vraag moet de Commissie uitgaan van hetgeen artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

4.3 Deze wetsbepaling brengt mee dat (I) indien Verzekeraar op een bepaalde wijze heeft verklaard of zich op een bepaalde wijze heeft gedragen (waaronder het nalaten van iets), (II) Consument deze handeling of gedraging op een bepaalde wijze heeft opgevat en (III) Consument deze handeling of gedraging ook redelijkerwijze zo mocht opvatten, de Verzekeraar in beginsel daaraan gebonden is (zie GC Kifid, nr. 2017-754, ov. 4.6). De toepassing van artikel 3:35 BW brengt verder met zich dat van de wederpartij mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de ander indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, zoals de aard van de rechtshandeling, de bijzondere deskundigheid of ondeskundigheid van partijen, de mogelijkheid van nader onderzoek naar de wil van de declarant en de met de handeling verbonden voor- en nadelen voor de bij de handeling betrokken partijen (GC Kifid, nr. 2017-688, ov. 4.4).

4.4 De Commissie volgt Verzekeraar in haar stelling dat Consument ervan op de hoogte diende te zijn dat een essentieel kenmerk van de spaarhypotheek is, dat de premie daarvoor samenhangt met de rente die over de hypothecaire geldlening betaald wordt. Het rendement binnen de spaarhypotheek is immers gelijk aan het rentepercentage van de betreffende hypothecaire lening. Bij een hoog rentepercentage hoeft Consument minder spaarpremie in te leggen om aan het eind van de looptijd toch op het beoogde eindbedrag uit te komen. Gaat de rente een volgende rentevastperiode echter omlaag, dan gebeurt het omgekeerde: de rente over het spaarsaldo daalt, zodat meer spaarpremie moet worden ingelegd om op het beoogde eindbedrag uit te komen. Een daling van de hypotheekrente wordt daarmee gedeeltelijk ongedaan gemaakt door een hogere maandelijkse spaarpremie.

Deze kenmerken van de spaarhypotheek heeft Verzekeraar tot uitdrukking gebracht in de in overweging 2.2 geciteerde mogelijkheden om nadere informatie over het onderhavige financiële product te krijgen. Op de hypotheekadviseur rustte voorts de verplichting de kenmerken van het afgesloten product aan Consument mede te delen. Voor zover de toelichting ontoereikend was, had Consument via de adviseur een informatiebrochure over de spaarhypotheek kunnen opvragen, waarin Verzekeraar productinformatie had opgenomen. Dit heeft Verzekeraar opgenomen in het aanvraagformulier voor de spaarhypotheek.

- 4.5 De hierboven genoemde omstandigheden brengen met zich dat Consument naar het oordeel van de Commissie de verklaring van Verzekeraar niet redelijkerwijze zo mocht opvatten dat de Verzekeraar daaraan gebonden dient te worden. De Commissie concludeert dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn van het feit dat de mededeling ten aanzien van de maandtermijn onjuist was (zie ter vergelijking en in vergelijkbare zin ook GC Kifid, 2017-754 en GC Kifid, 2017-838).
- 4.6 De vordering wordt derhalve door de Commissie 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 40 van het Reglement.