Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-328 d.d. 15 november 2013
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mr. A.P. Luitingh, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

In het kader van de verlenging van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening heeft de bank een indicatie van de gewijzigde premie van de aan de geldlening gekoppelde verzekering aan Consument verstrekt. Dit aanbod was echter onvolledig omdat hierin geen premielooptijd voor de verzekering was opgenomen. Naar later is gebleken, is de bank van een premielooptijd van 30 jaar uitgegaan in plaats van de door Consument gewenste premielooptijd van 20 jaar. Consument stelt zich op het standpunt dat zij er redelijkerwijs op heeft mogen vertrouwen dat het aanbod van de bank juist was en dat zij met het door de bank medegedeelde premiebedrag het beoogde eindkapitaal zou kunnen vergaren. De Commissie is van oordeel dat de bank het aanbod, hoewel onvolledig, evenwel zeer spoedig heeft gecorrigeerd en dat zij daarom in redelijkheid niet aan deze vergissing gehouden kan worden. Bovendien is Consument niet in financiële zin benadeeld door het handelen van de bank. De vordering wordt afgewezen.

in het geschil tussen

Consument,

en

de Coöperatieve Rabobank Soest Baarn Eemnes U.A., gevestigd te Soest, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 26 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op donderdag 17 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 1 juni 2001 heeft Consument tezamen met haar partner een zogenoemde SpaarZeker Hypotheek bij Aangeslotene afgesloten. Onderdeel van deze hypothecaire geldlening was de zogenoemde SpaarZeker Verzekering, een kapitaalverzekering waarmee een kapitaal zou worden opgebouwd om de hypothecaire geldlening aan het einde van de looptijd af te lossen. De rentevergoeding op de SpaarZeker Verzekering was procentueel gelijk aan de hypotheekrente. De hypothecaire geldlening kende een rentevastperiode van tien jaar en een looptijd van 30 jaar.

2.2. Bij het aangaan van de SpaarZeker Verzekering hebben Consument en haar partner voor een zogenoemde hoog/laag-constructie gekozen. De eerste drie jaren hebben zij een premie van ƒ 1.975,- per maand voldaan, zodat zij de laatste tien jaar geen verzekeringspremie meer verschuldigd zouden zijn.

2.3. Gelet op het aflopen van de rentevastperiode per 1 juni 2011, heeft in mei 2011 een gesprek tussen partijen plaatsgevonden. In aansluiting op dit gesprek heeft voormelde adviseur van Aangeslotene bij e-mailbericht van 17 mei 2011 onder meer het volgende aan Consument bericht:

"(…) Hierbij bevestig ik de renteverlenging voor tien jaar vast 5,4% met 0,2% korting. Het nieuwe tarief wordt derhalve 5,2%. De premie voor de SpaarZeker wordt €120,08. Dit is een indicatie, omdat deze uiteindelijk door [X] wordt herberekend. Het resterende saldo in het premiedepot is toereikend om alle toekomstige premies hier uit te onttrekken.(…)"

2.4. Per e-mailbericht van 18 mei 2011 heeft Consument onder meer het volgende aan Aangeslotene bericht:

"(…) Dank voor de mail en het aanbod. Nog even voor de goede orde zoals gister telefonisch besproken blijven alle overige voorwaarden zoals rente percentage premiedepot gehandhaafd. Per wanneer gaat nieuwe rente percentage en nieuwe premie in? (…)"

2.5. In reactie hierop heeft Aangeslotene bij e-mailbericht van diezelfde dag onder meer het volgende aan Consument bericht:

"(…) Het nieuwe rentetarief gaat per 1 juni 2011 al in. De voorwaarden blijven gehandhaafd. (…)."

2.6. Bij brief van 18 mei 2011, welke Consument op 20 mei 2011 heeft ontvangen, heeft Aangeslotene onder meer het volgende aan Consument bericht:

"(…) Het rentepercentage dat op uw lening van toepassing is, wordt ook vergoed op het spaargedeelte van de bij uw geldlening behorende verzekering. Per 1 juni aanstaande bedraagt de nieuwe maandpremie € 120,08 euro."

2.7. Per e-mailbericht van 23 mei 2011 heeft Aangeslotene het volgende aan Consument bericht:

"(…) Ik heb bericht ontvangen van [X]. Hierin lieten zij weten dat de nieuwe premie €183,32 wordt. Ik vond het verschil nogal groot en heb daarom contact opgenomen. Jullie polis heeft een looptijd van 30 jaar, maar kent een premielooptijd van 20 jaar, tot 2021. De door mij berekende premie is gebaseerd op een premiebetaling tot 2031. (…).

2.8. Bij brief van 25 mei 2011 heeft de verzekeraar een gewijzigde polis van de SpaarZeker Verzekering aan Consument verstrekt. Hieruit blijkt dat de maandpremie voor de verzekering € 189,32 bedraagt.

2.9. Bij e-mailbericht van 22 juni 2011 heeft Aangeslotene een tweetal berekeningen opgesteld met daarin opgenomen de gewijzigde maandpremie voor de SpaarZeker Verzekering bij een totale premie inleg van 20, respectievelijk 30 jaar.
2.10. Bij e-mailbericht van 28 juni 2011 heeft Consument voor een totale premielooptijd van 30 jaar gekozen.
2.11. Per e-mailbericht van 29 juni 2011 heeft Consument een klacht bij Aangeslotene ingediend over de gehele gang van zaken.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 7.588,80, zijnde het maandelijkse premieverschil van € 63,24 over een periode van tien jaar.
3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens haar is tekortgeschoten in haar zorgplicht als financieel adviseur. Consument had er redelijkerwijs op mogen vertrouwen dat het aanbod van Aangeslotene juist was en dat zij gedurende de tweede rentevastperiode van tien jaar met de inleg van € 120,08 per maand het beoogde eindkapitaal zou kunnen vergaren.
3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Vaststaat dat Aangeslotene in haar e-mailbericht van 17 mei 2011 een indicatie heeft verstrekt van de nieuwe premie voor de SpaarZeker Verzekering. Tevens staat vast dat dit een onvolledig aanbod betrof omdat hierin geen premielooptijd voor de verzekering was opgenomen. Tot slot staat vast dat de hierop volgende vraag van Consument of de voorwaarden gehandhaafd zouden blijven ook niet tot aanvulling van het aanbod heeft geleid.
4.2. Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene het aanbod, – hoewel onvolledig –, evenwel zeer spoedig, te weten op 23 mei 2011, heeft verduidelijkt en aangevuld en de mogelijk bij Consument ontstane verwarring heeft weggenomen. Aangeslotene kan daarom in redelijkheid niet aan haar aanvankelijke aanbod gehouden worden.
4.3. Bovendien is Consument niet in financiële zin benadeeld door Aangeslotene. Er waren twee alternatieven die tot het beoogde eindkapitaal hadden kunnen leiden; een langere premielooptijd tegen een lagere premie-inleg, ofwel een kortere premielooptijd tegen een hogere premie-inleg. Door het verschil in renteopbouw wordt de Consument per saldo niet benadeeld bij het maken van een keuze. Daarnaast zou de nieuwe rentevastperiode pas over ruim een maand ingegaan zijn en had Consument alvorens de offerte te accepteren ervoor kunnen kiezen de gehele financiering over te sluiten naar een andere financier.
4.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.