Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-894
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 april 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder samen te noemen Consumenten en ieder afzonderlijk de man en de vrouw.
Tegen	: Zicht B.V., gevestigd te Den Bosch, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 3 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek bestaande uit 2 leningdelen waaronder een spaardeel. Na de door Consumenten gemaakte keuze voor een nieuw rentecontract, is de premie voor de aan het spaardeel gekoppelde verzekering opnieuw vastgesteld. Die nieuwe rente is veel lager dan de rente van het geëindigde rentecontract met als gevolg dat de nieuwe premie (ten opzichte van de 'oude' premie) fors is gestegen. Niet is komen vast te staan dat Adviseur in de voorlichting en zijn advies hierover toerekenbaar is tekortgeschoten.

Voor het betalen van de premie is door Consumenten een bedrag in een premiedepot gestort. Dat is afgesproken dat de totale over de looptijd van de verzekering te betalen premie geheel uit het premiedepot zou worden voldaan, is niet komen vast te staan. Dat Adviseur hierin is tekortgeschoten is niet komen vast te staan.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-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 Consumenten hebben in 1998 (de rechtsvoorganger van) Adviseur benaderd om advies en bemiddeling voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

2.2 Adviseur heeft hiervoor een adviesplan opgesteld. In dit adviesplan worden Consumenten onder meer uitgenodigd de berekeningen met aandacht door te nemen en in geval vragen en opmerkingen contact met Adviseur op te nemen. Verder is in het adviesplan onder het kopje "*Opmerkingen financieringsvoorstel 1*" vermeld dat *"Conform onze afspraak hebben wij van deze berekening een offerte aangevraagd bij de geldverstrekker. Zodra wij uw offerte ontvangen hebben nemen wij contact met u op voor het maken van een afspraak"*.

2.3 In het adviesplan is voorgesteld een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen te weten een aflossingsvrij deel en een spaardeel af te sluiten. Aan het spaardeel is een verzekering gekoppeld. De aan die verzekering gekoppelde condities zijn in het plan vermeld, te weten: de te betalen jaarpremie van NLG 2.682,60, de looptijd van de verzekering (25 jaar), de duur van de premiebetaling (25 jaar), de hoogte van een premiedepot van NLG 28.370,- , de hoogte van het aan het premiedepot te onttrekken premiebedrag (NLG 2.131,08) alsmede de looptijd van dit depot te weten 245 maanden oftewel 20 jaar en vier maanden.

2.4 In het adviesplan is als bijlage een jaaroverzicht van de betalingen uit het premiedepot gevoegd. Op dit overzicht is de onder 2.3 genoemde hoogte van het premiedepot en de looptijd van het depot opgenomen. In dit overzicht is verder af te lezen dat de jaarlijkse verschuldigde premie voor een deel uit het depot wordt voldaan en voor een deel door Consumenten moet worden betaald. Ook volgt uit het overzicht dat het depot na ommekomst van de eerder genoemde looptijd leeg is en over de resterende looptijd van de verzekering de volledige premie moet worden betaald.

2.5 Over de leenvorm van het spaardeel *(Spaarhypotheek*) is in een bij het adviesplan gevoegde bijlage geschreven: *"(…)Hoe hoger de hypotheekrente, hoe lager de premie en andersom. Stijging van de fiscaal aftrekbare hypotheekrente wordt grotendeels gecompenseerd door de hogere belastingvrije vergoeding over de spaardelen. Daardoor is de premie lager. Uw netto lasten blijven redelijk konstant(…)"*.

2.6 Consumenten hebben de op het adviesplan gebaseerde en van Aegon Levensverzekering N.V. afkomstige offerte geaccepteerd. De rente voor beide leningdelen stond voor 20 jaar vast tegen 6,1%.

2.7 Consumenten hebben overgelegd een van de offerte deel uitmakende "*Toelichting bij uw Aegon hypotheek*". In dit document is over de spaarhypotheek onder het kopje *'Stabiele lasten'* vermeld:
"Aan het einde van een door u gekozen rentevastperiode, stelt u aan de hand van de dan geldende percentages de rente vast voor een nieuwe periode. Indien die rente hoger is dan voorheen gaat de premie van uw verzekering omlaag. De rentevergoeding over de spaarpremies wordt namelijk hoger. Betaalt u echter een lagere rente dan is het omgekeerde het geval. Een groot voordeel van de AEGONSpaar en SpaarVrij Hypotheek is dat hierdoor de netto lasten, ondanks veranderingen in de rente, redelijk stabiel blijven."

2.8 In de hiervoor genoemde Toelichting is over de mogelijkheid om de premies voor de verzekering uit een premiedepot te voldoen, vermeld: *"(…) Daarnaast kan het interessant zijn om een premiedepot te storten. Uit dit depot worden de premies voldaan. Het is mogelijk om de premies voor de gehele looptijd of voor een gedeelte daarvan uit het depot te voldoen. Ook is het mogelijk om niet de gehele premie uit het depot te voldoen, maar een gedeelte daarvan. Zo kunt u uw hypotheeklasten exact afstemmen op uw wensen.*
Over het depot ontvangt u een rentevergoeding. Dit bedrag dient u bij uw aangifte inkomstenbelasting op te geven als ontvangen rente.(…)".

2.9 De aan het spaardeel gekoppelde verzekering (verder: verzekering) is een voortzetting van de in 1997 gesloten verzekering. Op het polisblad van deze in 1997 gesloten verzekering is vermeld dat over de periode van 1 september 1997 tot 1 september 2022 premie moet worden betaald. Die premie is in verband met een eenmalige hoge storting vanaf 1 oktober 1997 tot het einde van de premiebetalingsduur per 1 september 2022 op NLG 183,21 gesteld.

2.10 De voortgezette verzekering is op 11 november 1998 met terugwerkende kracht op 1 juli 1998 tot stand gekomen. Op het polisblad is vermeld dat over de periode 1 juli 1998 tot 1 september 2022 aan maandpremie NLG 207,10 (oftewel € 93,98) is verschuldigd.

2.11 Over het premiedepot is op dit polisblad vermeld: *"Per 01-07-1998 is een bedrag groot 28.171,00 in depot gestort bij de verzekeraar, waaruit de premies welke voor deze verzekering voor het tijdvak 01-07-1998 tot 01-04-2018 zijn bedongen tot een gedeelte ad 183,21 van elke premie zullen worden betaald".*

2.12 Aegon heeft bij brief van 24 mei 2000 Consumenten geschreven:
"Op verzoek van [naam adviseur, toevoeging Commissie] *verstrekken wij u een opgave voor een premiedepot.*
Momenteel wordt een premie van f 183,21 per maand tot 01-04-2018 uit het aanwezige premiedepot gefinancierd.
Indien alle toekomstige premies tot de einddatum uit een depot moeten worden gefinancierd, dan bedraagt het bij te storten premiedepot f 7.740,89.
De depotrente bedraagt 5,0%.
Als u gebruik wilt maken van dit voorstel, dan kunt u deze brief voor akkoord tekenen en aan ons retourneren. (…)". Consumenten hebben de brief na accordering geretourneerd en de genoemde bijstorting verzorgd.

2.13 Naar aanleiding hiervan is op het (gewijzigde) polisblad van de verzekering onder meer vermeld dat de premie NLG 207,10 (€ 93,98) per maand bedraagt en over de periode 01-06-2000 tot 01-09-2022 bij vooruitbetaling moet worden voldaan zolang de verzekerden beiden leven.

2.14 Op dit gewijzigde polisblad zijn verder de op de verzekering van toepassing zijnde clausules vermeld zoals de clausules over de depotstorting en over de uitoefening van rechten.
In de clausule over de depotstorting is voor zover van belang bepaald:
"*Depotstorting nr. [xxxx]*
Per 01-06-2000 is een bedrag groot f 33.816,29 (inclusief waarde aanwezig depot) in depot gestort bij de verzekeraar, waaruit de premies welke voor deze verzekering voor het tijdvak van 01-06-2000 tot 01-09-2022 zijn bedongen, zullen worden betaald.(…)"

In de clausule over de uitoefening van rechten is voor zover relevant bepaald:
"*Uitoefening rechten nr. [yyyy]*
(…)Ter voldoening van de hypothecaire schuld aan het einde van de looptijd van de hypotheek wordt met deze verzekering een spaarkapitaal gevormd. In de premie is hiervoor een zogenaamde spaarpremie begrepen. Over deze premies wordt een rente vergoed die gelijk is aan de hypotheekrente. De rente wordt maandelijks achteraf bijgeschreven. De waarde van de polis op enig moment is gelijk aan de som van de opgerente spaarpremies. (…)Tevens wordt de premie aangepast als na afloop van de rentevaste periode blijkt dat de hypotheekrente is gewijzigd.(…)".

2.15 Consumenten hebben na de afloop van het 20 jarig rentecontract de rente met ingang van 1 juni 2018 tot 1 september 2022 vastgezet tegen 2,04%. De met ingang van die datum vastgestelde de premie voor de verzekering bedraagt € 360,84 per maand.

2.16 Aegon heeft in de bij het renteverlengingsvoorstel begeleidende brief geschreven: *"(…) **Uw rente verandert en daarom verandert ook uw premie**.*
U heeft een SpaarHypotheek. Dat betekent dat u een bedrag spaart binnen een verzekering om aan het einde van de looptijd uw hypotheek of een deel van uw hypotheek in één keer af te lossen met het gespaarde bedrag. De rente die u betaalt voor uw hypotheek is gelijk aan de rente die we vergoeden op uw verzekering. Bij de bepaling van de premie is rekening gehouden met deze rente. Gaat uw rente omlaag? Dan ontvangt u ook minder rente voor de verzekering. U betaalt dan meer premie om hetzelfde bedrag te hebben gespaard op de einddatum. Is de rente hoger, dan gaat uw premie omlaag. De rente voor de hypotheek is meestal aftrekbaar, maar de premie niet. Kiezen voor een lagere rente is dus niet altijd voordelig. Welke premie bij de verschillende rentes horen, ziet u op het rentevoorstel. (…)".

2.17 Naar aanleiding van de gemaakte rentekeuze is een nieuw polisblad afgegeven. Op het polisblad is wederom de clausule "uitoefening van rechten" toepasselijk verklaard waarin voor zover van belang is bepaald dat de premie wordt aangepast als na afloop van de rentevastperiode blijkt dat de hypotheekrente is gewijzigd.

2.18 Per brief van 31 juli 2018 is door Aegon Consumenten via Adviseur voor zover van belang bericht: *"(…)LET OP: u betaalde een premiedepot voor deze polis. Tot nu toe werd de premie ad € 93,98 voldaan uit dit depot. Omdat de premie nu is verhoogd tot € 360,84 sturen wij u voortaan een acceptgiro voor het verschil in premie, een bedrag van € 266,86 per maand. (…)".*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen betaling van € 3.500,- .

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is in zijn dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consumenten wilden destijds een veilige geldlening afsluiten waarbij geen toekomstig risico zou worden gelopen; door te kiezen voor een spaarvorm zou de stijging dan wel daling van de rente geen verschil opleveren in de maandlasten, zoals dit ook in de "Toelichting op uw Aegonhypotheek" is vermeld. De lasten zouden daarmee vooraf bekend zijn. Alle voor de verzekering verschuldigde premie zou uit het premie-depot worden voldaan. Op de polis is de hoogte van de premie voor de gehele looptijd van de geldlening vermeld; de premie staat dus vast. Consumenten zijn onaangenaam verrast door het feit dat ondanks de storting in het premiedepot het gegarandeerde eindbedrag alleen door het betalen van extra premie kan worden behaald.

Het in rekening brengen van deze extra kosten is in strijd met de voorwaarden; Consumenten wensen hiervoor gecompenseerd te worden. Het risico van toekomstige kosten is namelijk niet met Consumenten via het adviesplan dan wel de offerte gedeeld; Consumenten hebben hiertegen geen maatregelen kunnen treffen.

3.3 Hiernaast stellen zij niet dan wel onvoldoende te zijn voorgelicht over de mogelijke gevolgen van een rentewijziging en de alsdan te betalen maandlast. In het adviesplan is uitgegaan van 6,1% over de gehele looptijd van de lening. In dat plan is, met andere woorden, geen rekening gehouden met de feitelijke duur van het rentecontract en de hoogte van de te betalen premie na het afsluiten van een nieuw rentecontract. In het geval de klacht ongegrond wordt geacht dan is door Consumenten opgemerkt dat zij aan de gehele gang van zaken toch een gevoel van misleiding hebben overgehouden.

Verweer Adviseur

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

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal worden ingegaan op het eerst bij dupliek door Adviseur gevoerde verweer over de verjaring van de vordering van Consumenten. Adviseur is van mening dat vanwege de verjaring de rechtsvordering van Consumenten is vervallen. De Commissie is van oordeel dat dit verweer te laat in de procedure is ingebracht nu pas in dupliek op dit punt is gewezen. Dit betekent dat dit verweer van Adviseur niet slaagt en de klacht verder inhoudelijk zal worden behandeld.

4.2 Voor de verdere inhoudelijke beoordeling is het volgende van belang. In de wet (artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering) is een bewijslastverdeling neergelegd. Het uitgangspunt hierbij is dat de partij (in dit geval Consumenten) die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij (in dit geval Adviseur), haar stellingen in principe dient te bewijzen.

4.3 Gelet op deze bewijslastverdeling ligt het op de weg van Consumenten om, na de gemotiveerde betwisting door Adviseur, bewijs te leveren van hun stellingen. De Commissie overweegt dat Consumenten hierin niet zijn geslaagd en licht dit toe als volgt.

4.4 Dat de totale over de looptijd van de verzekering te betalen premie geheel uit het premiedepot zou worden voldaan, is niet uit het adviesplan op te maken.

Zowel in de weergegeven condities van de verzekering (zie hiervoor onder 2.3) als uit het jaaroverzicht van het premiedepot (zie hiervoor onder 2.4), volgt het tegenovergestelde. Een deel van de premie wordt gedurende een periode die iets langer is dan de rentevastperiode van 20 jaar uit het depot voldaan. Daarna zullen de volledige maandpremies door Consumenten moeten worden betaald. Voor de stelling dat niet voorzienbare extra kosten in rekening worden gebracht, biedt het dossier dus geen steun.

4.5 De stelling van Consumenten dat de hoogte van de premie gedurende de looptijd van de geldlening vaststond en dus niet zou worden aangepast, is niet op het dossier te baseren, zie hetgeen daarover onder 2.3 is vermeld. Over een periode van 25 jaar diende premie te worden betaald; premie die overeenkomstig de duur van het rentecontract voor 20 jaar vaststond en daarna opnieuw moest worden vastgesteld. Meer in algemene zin biedt het dossier geen aanleiding te veronderstellen dat het adviesplan niet in overeenstemming was met de destijds door Consumenten geuite wensen.

4.6 Verder staat vast dat de door Consumenten afgesloten geldlening met de daaraan gekoppelde verzekering in overeenstemming is met het meergenoemde adviesplan. Adviseur is derhalve in de uitvoering van de controle van de offerte met het adviesplan niet tekortgeschoten. Bovendien is van belang dat gesteld noch gebleken is dat Consumenten voorafgaande aan de ondertekening van de offerte over de (product)voorwaarden van het spaardeel en de daaraan gekoppelde verzekering onderdelen daarvan niet hebben begrepen en/of Adviseur daarover vragen hebben gesteld. Ook het beroep van Consumenten op de depotclausule (zie hiervoor 2.11 en 2.14), kan hen niet baten. In die clausule is slechts de hoogte van het premiedepot, dat daaruit premies worden betaald en de premiebetalingsduur vermeld.

4.7 Over hetgeen door Consumenten over de niet dan wel onvoldoende voorlichting van de gevolgen van een rentewijziging in hun totale maandlast hebben aangevoerd, overweegt de Commissie als volgt. Consumenten wisten dan wel konden weten dat na afloop van de rentevastperiode van 20 jaar de totale maandlast (rente en premie) van het spaardeel opnieuw zou worden vastgesteld. Consumenten wisten dan wel konden bekend zijn met de wisselwerking tussen de rente en de premie in die zin dat een verlaging van de rente tot een verhoging van het premiebedrag zou leiden en andersom, (zie hiervoor onder 2.5 (toelichting bij adviesplan), 2.7 (toelichting bij de offerte) en onder 2.14 (geciteerde clausule op het polisblad)). Het feit dat in de bijgevoegde berekening geen rekening is gehouden met de hoogte van een toekomstige vast te stellen rente en premie, biedt derhalve geen steun voor de stelling dat Adviseur in de voorlichting daarover is tekortgeschoten.

4.8 De conclusie van dit alles luidt dat de klacht en de daarop gebaseerde vordering dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie 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 40 van het Reglement.