Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-224
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak	: 23 mei 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, waaraan een beleggingsverzekering is gekoppeld. Door onduidelijkheid in de offerte en polis was het Consument niet duidelijk dat de verzekeringspremie uit een spaarpremie en een risicopremie bestaat. Pas bij de renteherzieningsperiode, waarbij overigens meerdere fouten zijn gemaakt door de Bank waarvoor Consument volledig is gecompenseerd, is Consument hiermee bekend geworden. Consument vordert een schade ter hoogte van de risicopremie, omdat dit het deel is wat hij niet had verwacht. Aan de Geschillencommissie ligt de vraag voor of Consument überhaupt schade heeft geleden en of de Bank voor deze aansprakelijk kan worden gehouden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- het schriftelijke voorstel van de Bank;
- de afwijzing van het voorstel door Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 mei 2016 te 's-Gravenhage en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft op 17 december 2004 een hypothecaire geldlening verstrekt aan Consument, bestaande uit drie leningdelen. Het geschil tussen Consument en de Bank heeft betrekking op huidig leningdeel 3 (MeerKeuze Hypotheekverzekering) ter hoogte van € 170.000,00 met een initieel rentetarief van 4,4% en een initiële rentevaste periode van 10 jaar (hierna: 'het Leningdeel').

2.2 Ter aflossing van het Leningdeel heeft Consument een beleggingsverzekering afgesloten met als gewenste einddatum 1 januari 2035. Het fonds waarin Consument belegt, heeft een vaste rentevergoeding. Per maand dient een verzekeringspremie te worden betaald. De rente over het spaardeel van de premie is gelijk aan het tarief dat voor de hypothecaire geldlening in rekening wordt gebracht.

2.3 In de offerte d.d. 7 oktober 2004 is, voor zover relevant, ten aanzien van de betaling van de verzekeringspremie het volgende bepaald:

"*Betaling premie*
De premie voor deze verzekering bent u maandelijks -vooraf- rechtstreeks verschuldigd aan de verzekeringsmaatschappij."

2.4 Op de polis van de MeerKeuze hypotheekverzekering d.d. 5 januari 2005 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"*PREMIES*
1. Prolongatiepremies
De premie bedraagt EUR 279,00 per maand.
De premie is verschuldigd vanaf de ingangsdatum tot de einddatum premiebetaling of tot eerder overlijden van {Consument of zijn partner}.
2. Koopsom (c.q. aanvullende premie)
Niet van toepassing."

2.5 Door een fout van de Bank is vanaf 1 januari 2005 tot 7 februari 2012 een rente van 5,2% berekend over het spaardeel van de premie, in plaats van 4,4%. Hierdoor heeft Consument een financieel voordeel genoten. De Bank heeft deze fout erkend en het voordeel dat Consument hiermee heeft behaald niet van hem teruggevorderd.

2.6 Op 6 februari 2005 heeft Consument een aflossing van € 10.000,00 gedaan ten behoeve van het Leningdeel. De Bank heeft dit bedrag in mindering gebracht op de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. De Bank heeft echter nagelaten het doelkapitaal van de beleggingsverzekering eveneens aan te passen naar € 160.000,00. Hierdoor heeft Consument een te hoge verzekeringspremie betaald.

2.7 Op 16 september 2014 heeft de Bank een renteherzieningsvoorstel per 17 december 2014 aan Consument verstuurd. In het renteherzieningsvoorstel zijn, voor zover relevant, de volgende zinsneden opgenomen:

"*Waar moet u rekening mee houden bij het kiezen van een nieuwe rentevaste periode? Sluit uw hypotheek nog wel aan bij uw wensen? Wij zetten graag alle mogelijkheden voor u op een rij. Neem daarom contact op met uw adviseur.*"

en

"Let op:
(…) Een lagere rente betekent niet altijd dat uw maandbedrag lager wordt. Bijvoorbeeld bij een (bank)spaarhypotheek kan uw maandbedrag in die situatie hoger worden. U moet namelijk bij een lagere rente meer sparen om het bedrag aan het einde van de looptijd te halen. (…) Wilt u weten hoe hoog uw maandbedrag wordt? Uw adviseur kan het maandbedrag voor u berekenen."

2.8 Consument heeft naar aanleiding hiervan advies ingewonnen bij een financieel adviseur van de Bank. De financieel adviseur heeft aan Consument te kennen gegeven dat hij wel een berekening ten aanzien van de rente kon maken, maar dat de hoogte van de verzekeringspremie pas bekend zou worden nadat de definitieve keuze voor een rentevastperiode zou zijn gemaakt. Na een klacht van Consument heeft de financieel adviseur toch een berekening gemaakt, waarop Consument zijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode heeft gebaseerd.

2.9 Op 23 december 2015 heeft Consument een overzicht van de nieuwe rentetarieven en bijbehorende maandelijkse bedragen ontvangen. De rentekosten bleken af te wijken van de gegevens c.q. berekening waarop Consument zijn keuze had gebaseerd. De Bank heeft haar fout ten aanzien van de berekeningen van de adviseur erkend en heeft Consument hiervoor gecompenseerd.

2.10 Op 8 april 2015 heeft Consument een premieberekening voor het Leningdeel ontvangen, waaruit bleek dat de verzekeringspremie € 99,34 per maand hoger was dan door de adviseur van de Bank was berekend tijdens de renteherzieningsperiode in 2014.

2.11 De Bank heeft in februari 2016 het doelkapitaal van de beleggingsverzekering laten verlagen naar € 160.000,00. Dit heeft een verlaging van de spaarpremie van € 25,00 tot gevolg gehad. De verzekeringspremie is daarmee € 74,34 hoger dan door de adviseur van de Bank was berekend.

2.12 In de bemiddelingsfase bij het Kifid heeft de Bank in eerste instantie een kosteloos advies aangeboden aan Consument en hem de mogelijkheid gegeven om opnieuw een keuze te maken uit de op 12 december 2014 geldende tarieven en rentevaste periodes. Nadat Consument dat voorstel had afgewezen, heeft de Bank hem het volgende coulancevoorstel gedaan:

€ 75,00 x 120 maanden (duur van de nieuwe rentevastperiode) = € 9.002,22. Dit bedrag heeft een contante waarde van € 6.420,00. Vanwege bovengenoemde argumenten en het feit dat Consument zich in de toekomst elders kan laten verzekeren voor het overlijdensrisico, is de Bank bereid een bedrag van € 3.500,00 ineens aan Consument te vergoeden, een en ander tegen finale kwijting over en weer.

2.13 Consument heeft ook dit aanbod van de Bank geweigerd, waarna gevraagd is een beslissing te geven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument heeft zijn initiële vordering in de loop van de procedure bij het Kifid aangepast, hetgeen heeft geresulteerd in de volgende vordering: een schadebedrag van € 9.002,22 hetgeen door de Bank moet worden omgerekend naar een contante waarde op een nader te bepalen datum en een kosteloos adviesgesprek met een adviseur van de Bank om te bezien of loskoppeling van de overlijdensrisicoverzekering kan leiden tot een kostenreductie. Het bedrag ter grootte van de kostenreductie mag in mindering worden gebracht op de vordering en het restant van het schadebedrag dient op zo kort mogelijke termijn in de polis te worden gestort.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- in het renteherzieningsaanbod van september 2014 is aangeraden contact op te nemen met een adviseur die het maandbedrag kon berekenen. De adviseur liet echter weten dat hij het maandbedrag voor de verzekeringspremie pas zou kunnen berekenen als Consument een keuze had gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode. Het ligt niet voor de hand dat de Bank verwijst naar een adviseur, terwijl een adviseur helemaal niet van dienst kan zijn;
- Consument betaalt sinds 17 december 2004 maandelijks een verzekeringspremie van € 279,00. Uit geen van de documenten blijkt dat dit bedrag is opgebouwd uit een spaarpremie en een risicopremie. De Bank heeft niet aan haar zorgplicht voldaan, daar zij heeft nagelaten Consument hieromtrent adequaat te informeren;
- de financieel adviseur heeft veel fouten gemaakt met betrekking tot de berekening van de maandlasten zowel ten aanzien van de rente van de hypothecaire geldlening als de verzekeringspremie. Consument heeft de financieel adviseur bovendien zelf moeten wijzen op zijn fouten;
- de dienstverlening van de Bank jegens Consument is slecht. Zo heeft Consument drie maanden moeten wachten op een antwoord op zijn verzoek van 8 april 2015 tot compensatievergoeding ten aanzien van de verzekeringspremie.

Verweer van de Bank

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

- de (adviseur van de) Bank heeft Consument erop geattendeerd dat de Bank de nieuwe verzekeringspremies niet van tevoren kan berekenen, omdat de hoogte van deze premies afhankelijk is van de rentetarieven.

Pas als een leningnemer een keuze maakt voor een nieuwe rentevastperiode, is het bijbehorende rentetarief bekend en kan de berekening worden gemaakt. De berekening van de premie wordt bovendien niet door de Bank gedaan, maar door de verzekeraar;
- een kenmerk van de verzekering van Consument is dat niet alleen een spaarpremie verschuldigd is, maar dat van het totale bedrag ook de aanvullende kosten worden betaald. Dit blijkt tevens uit de jaaroverzichten van de verzekering die aan Consument worden toegezonden;
- de spaarpremie is gemiddeld € 205,00 per maand geweest in de periode van 17 december 2004 tot medio 2015. Consument heeft maandelijks een bedrag van € 279,00 betaald. De risicopremie die Consument verschuldigd was, was dus gemiddeld € 70,00. Sinds de renteherzieningsperiode is de risicopremie € 74,34, dus niet veel hoger dan Consument voorheen verschuldigd was en heeft betaald. De spaarpremie daarentegen is wel gestegen, hetgeen een gevolg is van de rentedaling na de renteherzieningsperiode;
- Consument heeft niet daadwerkelijk schade geleden, daar de maandelijkse premie voor de verzekering in feite aan hemzelf wordt betaald met als doel de aflossing van het Leningdeel. Als Consument op de hoogte was geweest van de totale maandlasten, had hij ook een keuze moeten maken voor een rentevast periode. Van kosten die hij anders niet zou hebben gemaakt, is geen sprake.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank meerdere fouten heeft gemaakt in het dossier van Consument, hetgeen tevens door de Bank is erkend. De Bank heeft Consument reeds gecompenseerd voor het te hoge rentevergoedingspercentage en de fout in de berekening van de rentetarieven na de renteherzieningsperiode. Voor de fout in de berekening van de verzekeringspremie heeft de Bank bij wijze van tegemoetkoming een voorstel gedaan, dat door Consument niet is geaccepteerd.

4.2 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument daadwerkelijk schade heeft geleden doordat hij een hogere verzekeringspremie verschuldigd is dan hij had verwacht en, zo ja, of de Bank hiervoor verantwoordelijk kan worden gehouden. De Commissie oordeelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden en komt derhalve niet aan de tweede vraag toe. Zij overweegt hiertoe als volgt.

Verzekeringspremie

4.3 Uit de tekst van de offerte van de hypothecaire geldlening d.d. 7oktober 2004 blijkt dat de verzekeringspremie rechtstreeks aan de verzekeraar dient te worden betaald.

4.4 Consument heeft gesteld dat het hem niet duidelijk was dat het maandbedrag van de premie uit meerdere elementen bestond. De Commissie deelt de mening van Consument dat uit de tekst van de verzekeringspolis uit 2005 niet blijkt dat de verzekeringspremie is

opgebouwd uit een spaarpremie en een risicopremie. De (recentere) jaaroverzichten geven echter wel een specificatie van de opbouw van de premie en de kosten. Ook wordt Consument in de jaaroverzichten gewaarschuwd dat stijging of daling van de hypotheekrente gevolgen kan hebben op de premie. Het eindkapitaal staat niet vast en kan hoger zijn of lager zijn dan het doelkapitaal. Verder acht de Commissie het niet onbegrijpelijk dat de verzekeringspremie pas kan worden vastgesteld als Consument een keuze heeft gemaakt voor de nieuwe rentevastperiode. De vergoeding over het spaardeel van de premie is immers gelijk aan het tarief dat voor de hypothecaire geldlening in rekening wordt gebracht en kan dus pas worden bepaald als het nieuwe rentetarief bekend is. Dat de premie stijgt met € 74,34 nadat de rente is gedaald met € 67,67 is dan ook niet ondenkbaar.

4.5 Met verwijzing naar overwegingen 4.3 en 4.4 oordeelt de Commissie dat de verantwoordelijkheid voor het vaststellen van de verzekeringspremie bij de verzekeraar ligt. De tekst in het renteherzieningsvoorstel d.d. 16 september 2014 met betrekking tot het inwinnen van advies bij een adviseur van de Bank betreft de berekening van rente van de hypothecaire geldlening en niet op de berekening van de verzekeringspremie. De Commissie kan zich echter voorstellen dat zulks voor Consument niet duidelijk is en meent dat de adviseur te dien aanzien geen berekening had moeten maken, omdat hierdoor bepaalde verwachtingen kunnen worden gewekt.

Schade

4.6 Ter zitting is niet gebleken of Consument een andere keuze zou hebben gemaakt indien hij ten tijde van de renteherziening op de hoogte was geweest van de verschillende componenten en de hoogte van de premie. De Commissie volgt het standpunt van de Bank dat Consument sowieso een keuze had moeten maken voor een nieuwe rentevastperiode en dat hij dus hoe dan ook een bepaald bedrag aan verzekeringspremie verschuldigd is, ongeacht of hij ermee bekend was dat dit uit een spaarpremie en een risicopremie is opgebouwd. Onvoldoende is komen vast te staan dat Consument andere kosten heeft gemaakt.

4.7 De Commissie neemt in haar overweging mee dat de Bank Consument heeft gecompenseerd ten aanzien van de fouten in de berekening van de rente van de hypothecaire geldlening en het financiële voordeel dat Consument heeft verkregen door de te hoge vergoedingsrente niet van hem heeft teruggevorderd. Bovendien heeft de Bank een coulancevoorstel ter hoogte van € 3.500,00 gedaan voor de gemaakte fouten. Dat dit aanbod door Consument is afgewezen, doet niet af aan het feit dat de Bank hiermee aan haar zorgplicht heeft voldaan.

De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden en de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument.
De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.