Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-895
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 april 2020
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	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Aegon
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 Aegon in dit kader toerekenbaar is tekortgeschoten.

Voor het betalen van de premie is door Consumenten een bedrag in een premiedepot gestort. Dat is dat afgesproken 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 Aegon hierin is tekort-geschoten 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 Aegon;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 1998 een adviseur benaderd om advies en bemiddeling voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening. In het door de adviseur opgestelde adviesplan wordt voorgesteld de geldlening uit een aflossingsvrij deel en spaardeel te laten bestaan. Voor de aan het spaardeel gekoppelde verzekering uitgegaan van de volgende condities: de te betalen jaarpremie NLG 2.682,60, de looptijd van de verzekering (25 jaar), de hoogte van het 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.

2.2 In het adviesplan is als bijlage een jaaroverzicht van de betalingen uit het premiedepot gevoegd. Op dit overzicht is de onder 2.1 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 eerdergenoemde looptijd leeg is en over de resterende looptijd van de verzekering de volledige premie moet worden betaald.

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

2.4 In de offerte is vermeld dat de bijgevoegde de Toelichting op de hypotheek daarvan deel uitmaakt. In dit document "*Toelichting bij uw Aegon hypotheek*", is over het spaardeel 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."
(…)

2.5 Over de Aegon Spaar Hypotheek is in de hiervoor genoemde Toelichting vermeld:
"(…) Tijdens de looptijd van de hypotheek lost u in principe niets af. U betaalt rente over het volledige bedrag. Daardoor profiteert u maximaal van de fiscale aftrek. Met behulp van een levensverzekering spaart u het geld bijeen waarmee u aan het einde van de looptijd aflost.

Om deze aflossing te garanderen sluit u een levensverzekering. De premie voor deze verzekering bestaat uit twee delen. Van de premie is het grootste deel nodig om de uitkering op de einddatum te vormen. Dat is de spaarpremie.

Over deze premie wordt een rendement vergoed dat gelijk is aan het rentepercentage voor de lening. Het andere deel van de premie is nodig om het risico van overlijden voor de einddatum af te dekken. Dit is de risicopremie.(…)

Aan het einde van de 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.

2.6 Verder is in die Toelichting 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. (…)".

2.7 De aan het spaardeel gekoppelde verzekering (verder: verzekering) is een voortzetting van een reeds 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.

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

2.9 Op deze polis is over het premiedepot 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".*

2.10 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.

2.11 Naar aanleiding van deze storting in het premiedepot is Consumenten een gewijzigd polisblad toegestuurd. Op dit gewijzigde polisblad is vermeld dat maandelijks over de periode 1 juni 2000 tot 1 september 2022 € 93,98 aan premie moet worden betaald. Op dit gewijzigde polisblad zijn de 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.(…)".

2.12 Consumenten hebben na de afloop van het 20 jarig rentecontract de rente met ingang van 1 juni 2018 tot 1 september 2022 vastgezet tegen 2,4%. De met ingang van die datum vastgestelde premie voor de verzekering bedraagt € 360,84 per maand.

2.13 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. (…)".

2.14 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.

2.15 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 Consumenten zijn van mening dat Aegon in haar dienstverlening is tekortgeschoten dan wel de gemaakte afspraken niet nakomt en uit dien hoofde schadeplichtig is. Onder verwijzing naar de polisbladen zijn Consumenten van mening dat de hoogte van de premie voor de gehele looptijd is vermeld en daarmee dus vaststond. Consumenten zijn onaangenaam verrast door het feit dat ondanks de storting in het premiedepot het gegarandeerde eindbedrag alleen door het betalen van extra premie (begroot op € 3.500,-) 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 gedeeld; Consumenten hebben hiertegen geen maatregelen kunnen treffen. In het geval de klacht ongegrond worden geacht dan is door Consumenten opgemerkt dat zij aan de gehele gang van zaken toch een gevoel van misleiding hebben overgehouden.

Verweer Aegon

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

4. Beoordeling

4.1 Het verweer van Aegon over de niet-behandelbaarheid van de klacht omdat de klacht te laat zou zijn ingediend, wordt gepasseerd. De Commissie is van oordeel dat de situatie zoals in het Reglement onder artikel 5 lid 6 onder a is beschreven, opgaat. Gedurende de door Consumenten tegen hun adviseur ingediende klachtprocedure is besloten Aegon te betrekken. Consumenten is hierover geen verwijt te maken. Bovendien is niet gesteld of anderszins gebleken dat het belang van Aegon door de vertraagde behandeling onredelijk wordt geschaad. Omdat dit formele verweer niet slaagt, zal de klacht inhoudelijk worden behandeld.

4.2 Wat de klacht betreft is de Commissie van oordeel dat de door Consumenten bepleite uitleg van de polis niet strookt met de productvoorwaarden. Bij de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst zijn telkens van wisselende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen, zie HR 25 november2016, ECLI: NL:HR:2016: 2687, *FNV/Condor*. In het algemeen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan een bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht. Ook komt betekenis toe aan de context van de desbetreffende bepaling, de totstandkomingsgeschiedenis ervan, de aannemelijkheid van de rechtsgevolgen van de ene of de andere uitleg, de aard van de overeenkomst en de gedragingen van partijen na het sluiten van de overeenkomst. Waar sprake is van algemene voorwaarden, waarover niet tussen partijen onderhandeld pleegt te worden en dat in het voorliggende geval ook niet is gebeurd, is de uitleg daarvan met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de desbetreffende bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de polisvoorwaarden als geheel en van de in voorkomend geval bij de voorwaarden behorende toelichting zie HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, *Chubb/Dagenstaed c.s.*. Voor consumenten-overeenkomsten geldt bovendien dat de bedingen duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste uitleg (artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

4.3 Voor de uitleg van de overeenkomst is in dit geval dus niet alleen de tekst op de polis van belang, maar alle documentatie die Consumenten bij het sluiten van de geldlening hebben ontvangen. In dit geval betreft dit de Toelichting op de hypotheek zoals hiervoor gedeeltelijk onder 2.4 en 2.5 is geciteerd. In die Toelichting is over de koppeling tussen de hypotheekrente en de vergoeding over het spaardeel geschreven. Er is letterlijk vermeld dat een (nieuwe) lagere rente tot een (nieuwe) hogere premie zal leiden.

Het op voorhand vaststellen van de premie die gedurende 25 jaar moet worden betaald, is dus vanwege de looptijd van het rentcontract voor het spaardeel van 20 jaar, feitelijk onmogelijk. De informatie op het polisblad zoals hiervoor geciteerd onder 2.11 ter zake het onderdeel 'uitoefening rechten', wijkt hier niet van af.

4.4 Hiernaast hebben Consumenten geen bewijs geleverd voor hun stelling dat Aegon de gemaakte afspraken over de betaling van alle voor de verzekering verschuldigde premie aan het depot te zullen onttrekken, niet nakomt. De Commissie licht dit toe als volgt.

4.5 Met Aegon is de Commissie van oordeel dat op de polis over het premiedepot slechts is vermeld dat een bepaald bedrag in het depot is gestort, uit dat depot premie wordt voldaan alsmede de periode waarover premie is verschuldigd. Verder is van belang dat van een koppeling met de hypotheekrente geen sprake is.

4.6 Wat betreft de brief van Aegon zoals hiervoor onder 2.10 is geciteerd, wordt het volgende van belang geacht. De hoogte van het depot was afgestemd op een gedeeltelijke betaling van de toen vastgestelde premie over een periode van 20 jaar en 4 maanden, zie hetgeen daarover onder 2.1 en 2.2 is vermeld. In 2000 eindigde deze situatie. Vanaf dat jaar wordt na een bijstorting door Consumenten de volledige premie van € 98,93 voor de resterende periode uit het depot onttrokken. Dit bedrag wordt nu voor de resterende looptijd van de verzekering (tot 1 september 2022) uit het depot onttrokken. Het is ook om die reden dat Consumenten voor betaling van het resterende deel van de in 2018 nieuw vastgestelde premie maandelijks een nota ontvangen.

4.7 Los van dit alles is door Aegon berekend dat het voordeel van de gedaalde rente het nadeel van de hogere premie oversteeg. Een berekening die niet is betwist.

4.8 De conclusie dient derhalve te luiden dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering dient 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.