Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-981
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen De Bank
Datum uitspraak	: 1 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek en levensverzekering. Beleggingsverzekering. Afkoop. Uit de mail van 10 januari 2020 en de daarbij gevoegde akkoordverklaring blijkt duidelijk dat de weergegeven afkoopwaarde een voorlopige waarde betreft en de definitieve afkoopwaarde zal worden vastgesteld op het moment dat de bank de gelden van de notaris heeft ontvangen en derhalve tot aflossing van de hypothecaire geldlening kan overgaan. Consument had op basis hiervan dan ook redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen dat de afkoopwaarde definitief zou worden vastgesteld op de aflosdatum van de hypothecaire geldlening en dat deze datum niet noodzakelijkerwijs gelijk is aan de passeerdatum. Vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van Verzekeraar; 3) de repliek van Consument; 4) de dupliek van Verzekeraar en 5) de aanvullende reactie van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument en haar man hebben op 12 maart 2004 een beleggingsverzekering afgesloten bij verzekeraar.

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat verzekeraar – bij in leven zijn van Consument en haar man op de einddatum van de verzekering (12 maart 2034) – de belegde waarde uitkeert. Bij overlijden van Consument en/of haar man voor de einddatum van de verzekering keert verzekeraar € 339.022,- uit. Indien de belegde waarde op dat moment hoger is dan voornoemd bedrag, keert verzekeraar de belegde waarde uit. Indien het overlijden plaatsvindt voor 12 april 2019 wordt 110% van de waarde uitgekeerd. Consument en haar man betalen hiervooreen premie van € 528,61 per maand. De verzekering is gekoppeld aan een hypothecaire geldlening bij de Bank.

2.2 Begin januari 2020 is de Bank door de notaris geïnformeerd over de verkoop van de woning van Consument en haar man. De Bank heeft Consument op 6 januari 2020 verzocht aan te geven wat zij wilde met haar verzekering. Consument heeft daarop aangegeven dat zij de waarde van de verzekering graag vóór het passeren in mindering wil brengen op de hypothecaire geldlening.

2.3 De Bank heeft Consument daarop bij e-mail van 10 januari 2020 een akkoordverklaring doen toekomen. In deze mail staat onder meer het volgende vermeld:

*"**U wilt uw levensloop hypotheekverzekering (…) afkopen***
Bij het aflossen van uw hypotheek wilt u de waarde van de levensloop hypotheekverzekering in mindering brengen op de hypotheekschuld. U neemt de uitkering voor de einddatum op. Dat heeft afkopen.
(…)
De afkoopwaarde die we op de aflosnota vermelden
Op de 'akkoordverklaring opname' staat de afkoopwaarde per 9 januari 2020. Deze afkoopwaarde minus eventuele achterstanden inclusief renten vermelden we op de aflosnota.

Op de aflosdatum kan de definitieve afkoopwaarde hoger of lager zijn
Als wij de gelden van de notaris ontvangen lossen wij uw hypotheek geheel af. Op de aflosdatum bepalen wij ook definitief de afkoopwaarde van de levensloop hypotheekverzekering. Deze definitieve afkoopwaarde kan op de aflosdatum hoger of lager zijn dan de afkoopwaarde die op de aflosnota staat. Dat komt omdat u met uw levensloop hypotheekverzekering (voor een deel) belegt in een beleggingsfonds.
- Is de definitieve afkoopwaarde op de aflosdatum hoger dan de afkoopwaarde op de aflosnota? Dan maken wij het verschil aan u over.
- Is de definitieve afkoopwaarde op de aflosdatum lager dan de afkoopwaarde op de aflosnota? Dan nemen we contact met u op om uit te leggen hoe u het verschil aan ons kunt overmaken."

De akkoordverklaring vermeldt het volgende:

"(…)
De opnamewaarde per 9 januari 2020 bedraagt € 117.215,24
(…)
Wij wijzen u erop dat de opgegeven afkoopwaarde onder voorbehoud is. De definitieve afkoopwaarde is afhankelijk van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door [naam verzekeraar].

Wijze van uitbetaling
De afkoopwaarde wordt op de definitieve aflosdatum opnieuw bepaald en verrekend met uw hypotheek [hypotheeknummer]."

2.4 Consument en haar man hebben de akkoordverklaring op 21 januari 2020 ondertekend.

2.5 Bij e-mail van 21 januari 2020 heeft de Bank de notaris verzocht om een bedrag van € 116.681,63 in mindering te brengen op de aflosnota. Naar aanleiding van deze mail heeft de man van Consument aangegeven dat de waarde van de verzekering op dat moment veel hoger was en daarbij de volgende vraag gesteld:
"Verrekent [naam Bank] na het passeren de werkelijke waarde (passeerdatum 30 januari 2020) van de beleggingen met ons?"

2.6 De Bank heeft hierop als volgt gereageerd:

*"**Op de aflosdatum kan de definitieve afkoopwaarde hoger of lager zijn***
Als wij de gelden van de notaris ontvangen lossen wij uw hypotheek geheel af. Op de aflosdatum bepalen wij ook definitief de afkoopwaarde van de levensloop hypotheekverzekering. Deze definitieve afkoopwaarde kan op de aflosdatum hoger of lager zijn dan de afkoopwaarde die op de aflosnota staat. Dat komt omdat u met uw levensloop hypotheekverzekering (voor een deel) belegt in een beleggingsfonds.
- Is de definitieve afkoopwaarde op de aflosdatum hoger dan de afkoopwaarde op de aflosnota? Dan maken wij het verschil aan u over.
- Is de definitieve afkoopwaarde op de aflosdatum lager dan de afkoopwaarde op de aflosnota? Dan nemen wij contact met u op om ut te leggen hoe u het verschil aan ons kunt overmaken."

2.7 Bij mail van 28 februari 2020 heeft de Bank Consument en haar man bericht dat zij op 3 februari 2020 de gelden voor de aflossing van de hypothecaire geldlening heeft ontvangen.

Ook heeft zij Consument en haar man geïnformeerd over het gegeven dat hun beleggingsverzekering op het moment van afkopen minder heeft opgebracht dan het bedrag waar in de eindnota rekening mee is gehouden en hierdoor een openstaand bedrag resteert van € 1.262,18.

De klacht en vordering

2.8 Consument stelt dat de beleggingsverzekering op de passeerdatum (30 januari 2020) had moeten worden afgekocht en niet – zoals nu het geval is – na ontvangst van de gelden van de notaris. Consument verzoekt de Bank dan ook de waarde van de verzekering op 30 januari 2020 te verrekenen met de waarde zoals vermeld op de aflosnota.

Het verweer

2.9 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.2 Uit de onder 2.3 opgenomen mail van 10 januari 2020 blijkt duidelijk dat de in de akkoordverklaring weergegeven afkoopwaarde een *voorlopige* waarde betreft en de *definitieve* afkoopwaarde zal worden vastgesteld op het moment dat de bank de gelden van de notaris heeft ontvangen en derhalve tot aflossing van de hypothecaire geldlening kan overgaan. Ook in de bij de mail gevoegde akkoordverklaring – welke door Consument en haar man is ondertekend – blijkt dat de afkoopwaarde op de definitieve *aflosdatum* opnieuw wordt bepaald. Consument had op basis hiervan dan ook redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen dat de afkoopwaarde definitief zou worden vastgesteld op de *aflosdatum* van de hypothecaire geldlening en deze datum niet noodzakelijkerwijs gelijk is aan de *passeerdatum*.

3.3 Indien dit voor Consument desondanks niet duidelijk was, had het op haar weg gelegen om hierover vragen te stellen aan de Bank. Dit geldt te meer, nu de Bank bij mail van 27 januari 2020 de afkoopprocedure nogmaals heeft toegelicht en ook in deze mail aangeeft dat de definitieve afkoopwaarde wordt vastgesteld op de *aflosdatum*. Dat Consument heeft verzuimd om de Bank op dit punt om duidelijkheid te vragen, kan de Bank niet worden verweten.

3.4 Ten aanzien van de stelling van Consument dat zij in de door de Bank gehanteerde procedure te veel afhankelijk was van de notaris en dit voor Consument aanzienlijke (beleggings)risico's heeft meegebracht, merkt de Commissie op dat Consument – naar aanleiding van de mail d.d. 6 januari 2020 van de Bank met daarin de mogelijkheden die Consument had met haar verzekering – heeft aangegeven dat zij de waarde van de verzekering graag vóór het passeren in mindering wilde brengen op de hypothecaire geldlening. De Bank heeft Consument daarop bij mail van 10 januari 2020 en de daarbij gevoegde akkoordverklaring de door haar gehanteerde procedure toegelicht. Indien Consument zich niet in deze procedure had kunnen vinden, had het voor de hand gelegen dat Consument de akkoordverklaring niet had ondertekend en voor een andere mogelijkheid had gekozen, zoals bijvoorbeeld de verzekering afkopen en uitkeren ná het passeren van de hypothecaire geldlening. Dat Consument dit niet heeft gedaan en ervoor heeft gekozen de waarde van de verzekering vóór het passeren in mindering te brengen op de hypothecaire geldlening, staat haar uiteraard vrij, doch de gevolgen hiervan dienen voor haar rekening te blijven.

3.5 Nu de afkoopwaarde is vastgesteld op de definitieve aflosdatum en Consument – door ondertekening van de akkoordverklaring – met deze procedure akkoord is gegaan, ziet de Commissie geen reden om de Bank gehouden te achten om uit te gaan van de (afkoop) waarde van de verzekering op 30 januari 2020.

Dagrente

3.6 Voor zover Consument zich beklaagt over het gegeven dat de Bank dagrentes in rekening heeft gebracht, merkt de Commissie op dat deze dagrentes het gevolg zijn van het gegeven dat haar hypothecaire geldlening langer heeft doorgelopen dan waarvan in de aflosnota uit was gegaan, te weten tot 3 februari 2020 in plaats van 31 januari 2020. Over deze extra dagen is Consument – begrijpelijkerwijs – dan ook hypotheekrente verschuldigd.

Conclusie

3.7 Op basis van het voorgaande ziet de Commissie geen reden om de Bank gehouden te achten Consument in dezen tegemoet te komen. De Commissie wijst de vordering van Consument dan ook af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.