KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-161
d.d. 22 mei 2012
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden, met mr. E.P.A. Bogers als secretaris)

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Daargelaten dat het wellicht meer volledig was geweest als Aangeslotene in de offertebespreking de opbouw van de uiteindelijk maandelijks te betalen totale premie – te weten de spaarpremie en de risicopremie – expliciet had belicht, is de Commissie van oordeel dat het voor Consument voldoende bekend had kunnen zijn of had behoren te zijn dat in het verlengingstraject enkel het nieuwe rentepercentage en de daarbij behorende spaarpremie aan bod kwamen. Consument was – zoals hij zelf heeft erkend - bekend met de werking van zijn spaar/leven hypotheek.

1 Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 17 mei 2011 ondertekende vragenformulier met nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 20 juli 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een verkorte schriftelijke procedure als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement (oud) en heeft partijen niet in de gelegenheid gesteld tot het indienen van repliek en dupliek.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 4 november 2011.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2 Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft een spaar/levenhypotheek bij Aangeslotene. Per 1 december 2009 eindigde de rentevastperiode. Aangeslotene heeft Consument naar aanleiding daarvan op 20 oktober 2009 een renteverlengingsvoorstel gedaan.
- Op 28 oktober 2009 heeft Consument met een medewerker van de afdeling Hypotheken van Aangeslotene een oriënterend – telefonisch – gesprek gehad over diverse hypotheekrentetarieven en de daarbij behorende looptijd alsmede premie. Er werd voor een looptijd van 12 jaar inclusief 2 jaar rentebedenktijd met een rentepercentage van 6,2% gesproken over een premie van ongeveer € 137,--.
- Op verzoek van Consument heeft Aangeslotene vervolgens op 29 oktober 2009 met betrekking tot het leningdeel een offerte toegestuurd. Op 7 november 2009 heeft Consument deze offerte voor akkoord ondertekend en geretourneerd.
- Op 16 november 2009 heeft Aangeslotene Consument per brief de vaststelling van de nieuwe rentevastperiode bevestigd. De spaarpremie werd vastgesteld op € 138,11 en de totale maandelijkse premie op € 154,64.
- Tussen partijen is discussie ontstaan over de uiteindelijke totale maandelijkse premie en het bedrag aan premie dat was genoemd in het telefoongesprek van 28 oktober 2009.

3 Geschil

3.1. Consument vordert van Aangeslotene aanpassing van ofwel het rentepercentage naar 5,6% (passend bij de gebleken hogere premie), ofwel verlaging van de maandelijkse premie naar € 137,--. Over de verlengingstermijn van 12 jaar betaalt Consument onder de huidige voorwaarden € 2.500,-- meer aan premie, hetgeen Aangeslotene aan Consument dient te compenseren.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene in het verlengingstraject van zijn hypothecair krediet tekort is geschoten met betrekking tot een transparante en deskundige informatieverstrekking, welke Consument van haar mocht verwachten en waar hij in zijn besluitvorming op vertrouwde.
- In het telefoongesprek van 28 oktober 2009 is enkel gesproken over “premie”. Consument heeft door het gebruik van die terminologie erop gerekend dat “die premie” de door hem maandelijks te betalen premie was. Over overlijdensrisicopremie is hierbij niet gesproken. Consument hoefde niet te verwachten dat hij de overlijdensrisicopremie er naderhand apart bij moest tellen om de uiteindelijke totale maandpremie te verkrijgen.

- Het had op de weg van Aangeslotene gelegen om te begrijpen dat een particulier, zoals Consument, enkel geïnteresseerd is in de totale door hem te betalen maandpremie. Aangeslotene had moeten verifiëren of Consument zich in de offertefase bewust was van de constructie van de spaarpremie en de los daarvan staande overlijdensrisicopremie. Nu Aangeslotene dit heeft nagelaten, vordert Consument op enige wijze compensatie.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat zij Consument omtrent de gevolgen voor de spaarpremie correct heeft geïnformeerd en weigert dan ook de door hem gevraagde aanpassing c.q. compensatie.
- Aangeslotene is er in het verlengingstraject van uit gegaan dat Consument bekend was met de werking van een spaar/levenhypotheek: een gewijzigde rente op de hypotheek heeft direct gevolgen voor de spaarpremie van de gekoppelde spaarpolis. Dat daarnaast ook een risicopremie bij dit soort polissen betaald dient te worden voor een overlijdensrisicoverzekering is evident. Immers met de spaarpremie wordt een kapitaal bijeen gespaard om te zijner tijd de hypotheek geheel of gedeeltelijk af te lossen. Indien de verzekerde voor de afloopdatum van de polis overlijdt, vindt op basis van een overlijdensrisicoverzekering een uitkering plaats door de verzekeraar ter grootte van het verzekerde bedrag. Sinds aanvang en gedurende de looptijd van deze polis is de risicopremie gelijk gebleven en bedraagt deze in het geval van Consument € 16,53. In de gesprekken over de verlenging van de hypothecaire geldlening na het verstrijken van de rentevastperiode is over deze risicopremie met Consument niet gesproken, daar deze niet zou veranderen. Enkel de spaarpremie werd ter sprake gebracht daar deze in directe relatie staat met het – te wijzigen – rentepercentage. Aangeslotene veronderstelde dit als zijnde algemeen bekend en ging er derhalve van uit dat dit ook zo voor Consument was.
- Daarnaast merkt Aangeslotene op dat haar medewerker in het telefoongesprek van 28 oktober 2009 expliciet heeft aangegeven dat de premies “ongeveer” luidden. Op het moment dat de rente daadwerkelijk verandert, wordt door de verzekeringsmaatschappij de spaarpremie definitief bepaald. De indicatief opgegeven spaarpremie van circa € 137,-- komt overeen met de definitieve premie van € 138,11.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen in oktober 2009 met elkaar in contact zijn gekomen in verband met het naderen van de rentevastperiode per 1 december 2009 van de spaar/leven hypotheek van Consument. Consument stemde in met een offerte van Aangeslotene voor een nieuwe looptijd van 12 jaar inclusief 2 jaar rente-bedenktijd met een rentepercentage van 6,2%. Tussen partijen is voorts een dispuut ontstaan over de hoogte van de gewijzigde premie.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene Consument in het verlengingstraject zorgvuldig heeft geïnformeerd over de hoogte en de opbouw van de te wijzigen premie en of Consument in dit kader mocht vertrouwen op de uitingen van Aangeslotene.

- De Commissie neemt daarbij in overweging dat van Aangeslotene als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert en informeert. Daarbij dient er aandacht te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie. De Commissie verwijst hierbij naar hetgeen hierover is bepaald in de Wet op het financieel toezicht.
- Op basis van met name de transcriptie die is overgelegd van het telefoongesprek van 28 oktober 2009 en hetgeen in de overige stukken en ter zitting is toegelicht, maakt de Commissie op dat tussen partijen in het verlengingstraject uitvoerig is gesproken over diverse hypotheekrentetarieven en de daarbij behorende looptijd alsmede premie. Consument is daarbij in de veronderstelling geweest dat er telkens werd gesproken over de totaal door hem te betalen premie. Aangeslotene is er echter van uit gegaan dat Consument zich bewust was van de werking van de hypotheekvorm zoals hij deze al jaren had en heeft met de gebruikte terminologie enkel de spaar-premie bedoeld. De premie voor de overlijdensrisicoverzekering bleef immers gelijk en stond volledig los van het aflopen van de rentevastperiode.
- Daargelaten dat het wellicht meer volledig was geweest als Aangeslotene in de offertebespreking de opbouw van de uiteindelijk maandelijks te betalen totale premie – te weten de spaarpremie en de risicopremie – expliciet had belicht, is de Commissie van oordeel dat het voor Consument voldoende bekend had kunnen zijn of had behoren te zijn dat in het verlengingstraject enkel het nieuwe rentepercentage en de daarbij behorende spaarpremie aan bod kwamen. Consument was – zoals hij zelf heeft erkend - bekend met de werking van zijn spaar/leven hypotheek. De premie voor de overlijdensrisicoverzekering was voor de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening vastgesteld en werd al jaren door Consument betaald. Dat Consument zich in het offertegesprek met Aangeslotene niet bewust was van het een en ander, kan naar het oordeel van de Commissie niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Bij enige onduidelijkheid over de hoogte van de premie zoals deze door Aangeslotene

in het verlengingstraject werd genoemd, had het op de weg van Consument gelegen om daarover opheldering te vragen. Aangeslotene heeft Consument in het verlengingstraject zorgvuldig geadviseerd en geïnformeerd. De uitingen van Aangeslotene over de premie kunnen naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid door Consument niet als onduidelijk, laat staan als misleidend zijn ervaren.

4.3 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.