KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-181
d.d. 18 juni 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mevrouw mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden en mevrouw mr.drs. D.J. Olthoff secretaris)

Samenvatting

Consument heeft Aangeslotene als zijn verzekeringsadviseur benaderd in verband met de mogelijkheden voor het oversluiten van zijn lopende hypotheek tegen lagere rentelasten. Een en ander heeft geresulteerd in het oversluiten van de hypothecaire lening en deze is door Aangeslotene bij een andere bank ondergebracht tegen een lagere rente. Hierdoor kon de lopende spaarhypotheekverzekering niet ongewijzigd worden voortgezet. Na mondeling overleg en op basis van door Aangeslotene ook schriftelijk gecommuniceerde opties heeft Consument gekozen voor omzetting van de hypotheekverzekering in een garantie-verzekering met handhaving van de bestaande premie. Consument heeft zich naderhand beklaagd over een te verwachten forse daling van de einduitkering ten opzichte van het oorspronkelijke eindkapitaal en hij vordert van Aangeslotene een bedrag gelijk aan het verschil tussen het gegarandeerde eindkapitaal op de huidige verzekering en het oorspronkelijke eindkapitaal. Dit verschil wordt door Consument begroot op € 13.000,-. Consument meent dat Aangeslotene hem niet juist c.q. onvoldoende heeft voorgelicht. De Commissie oordeelt dat Consument bij de keuze voor de garantieverzekering adequaat is voorgelicht. Zo was hem bekend wat de inleg en de premie zouden zijn en wat de hoogte van het (gegarandeerde) eindkapitaal zou zijn. De vordering van Consument wordt af-gewezen.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het schriftelijk verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen van 27 juni 2011;
- het ingevulde en door Consument op 11 juli 2011ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 8 oktober 2011;
- de repliek van Consument van 30 oktober 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 november 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 partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 maart 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In 2007 heeft Consument Aangeslotene benaderd met het verzoek hem te adviseren in verband met de mogelijkheden voor het oversluiten van zijn lopende hypotheek (rente toen 5,8%) tegen lagere rentelasten. Tevens bestond de wens een extra bedrag op te nemen in verband met een verbouwing. Een en ander heeft geresulteerd in het oversluiten van de hypothecaire lening en deze is door Aangeslotene bij een andere bank ondergebracht tegen een rente van 4,9%. Hierdoor kon de lopende spaarhypotheekverzekering, waarbij de te vergoeden rente gekoppeld was aan de verschuldigde rente over de hypothecaire lening, met als eindkapitaal € 49.00,00, niet ongewijzigd worden voortgezet.

2.2 Er zijn diverse gesprekken geweest waarin de mogelijkheden voor het omzetten van de spaarhypotheekverzekering in een andere (kapitaal)verzekering aan de orde zijn geweest.

2.3 Op 20 juni 2007 heeft Aangeslotene naar aanleiding van door Consument gestelde vragen per e-mail onder meer het volgende bericht:

> "*Ik heb nogmaals met [verzekeraar] gebeld. Gesproken met [naam medewerker] afd leven particulier. [naam medewerker] heeft mij bevestigd dat deze verzekering voortgezet kan worden ! Dus deze wordt* ***NIET*** *ingelost bij passeren (Het geld wordt dus wel terug betaald).*
> *Na het passeren gaat deze polis dus door zonder verpanding aan de nieuwe hypotheek. Dus zelfstandig en onder het oude belasting regime van voor 14-9-1999".*

2.4 Op 25 juni 2007 is de hypotheekakte gepasseerd.

2.5 Aangeslotene heeft Consument op 3 juli 2007, ter vergelijking met het resultaat bij ongewijzigde instandhouding van de hypotheekverzekering, een viertal opties voorgelegd, waaronder omzetting van het lopende contract bij de toenmalige verzekeraar in een garantieverzekering met handhaving van de bestaande premie.

Op 13 augustus 2007 heeft Consument een offerte/aanvraagformulier ondertekend voor de garantieverzekering met als ingangsdatum 1 augustus 2007 en einddatum 1 oktober 2024. Als verzekerd kapitaal staat een bedrag van € 36.225,04 vermeld. Er vindt een eenmalige storting plaats van € 10.611,12 (inbrengwaarde).

2.6 In de toelichting staat bij "*Premie*" het volgende vermeld:

"*De premie voor deze garantieverzekering bedraagt per maand € 97,59 van 1 augustus 2007 tot 1 oktober 2024.*
Het gegarandeerde eindkapitaal van deze verzekering is gebaseerd op deze premie. Als u besluit om in de toekomst meer of minder premie te betalen, dan heeft dit tot gevolg dat het eindkapitaal hoger of lager wordt.".

2.7 Bij "*Uitleg van de berekeningen*" is het volgende te lezen:

"*Het kapitaal op de einddatum bedraagt € 33.607,18 (bij 0% winstdeling). Deze uitkering is gegarandeerd, tenzij u gedurende de looptijd veranderingen in de verzekeringen doorvoert.*
Op deze verzekering is winstdeling op basis van overrente van toepassing. Wij bepalen jaarlijks, op de polisverjaardag, of het uit te keren bedrag wordt verhoogd. In de voorwaarden leest u hoe dit wordt bepaald…..".

2.8 Bij brief van 30 juni 2009 heeft Consument een klacht ingediend bij Aangeslotene in verband met de volgens hem te verwachten forse daling van de einduitkering ten opzichte van het oorspronkelijke eindkapitaal. Deze klacht is volgens de interne klachtenprocedure door Aangeslotene in behandeling genomen en op 16 september 2009 heeft Aangeslotene haar standpunt kenbaar gemaakt.

2.9 De Ombudsman Financiele Dienstverlening heeft op 11 april 2011 zijn eindoordeel gegeven en de klacht ongegrond verklaard.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene een bedrag gelijk aan het verschil tussen het gegarandeerde eindkapitaal op de huidige verzekering en het oorspronkelijke eindkapitaal. Dit verschil wordt door Consument begroot op € 13.000, - .

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft destijds geen goed advies gekregen. Ondanks specifieke vragen heeft Aangeslotene niet de informatie gegeven die benodigd was om de financiële gevolgen van de omzetting van de spaarhypotheekverzekering naar de garantie-verzekering te overzien. De reactie van Aangeslotene - zie de email van 20 juni 2007 - op door Consument geuite twijfels heeft voor Consument de doorslag gegeven om de onderhavige overeenkomst aan te gaan.
- Aangeslotene wist dat Consument de hypotheek wilde omzetten met als doel lagere (maand)lasten maar de omzetting heeft uiteindelijk geleid tot hogere lasten vanwege de (te) lage te verwachten uitkering.
- Door de lagere rente is het verzekerd bedrag bij tussentijds overlijden te laag, een niet door Consument gewenste situatie waarvan Aangeslotene op de hoogte was.

- Als Consument volledig, juist en vooral tijdig was geïnformeerd, zou hij niet hebben ingestemd met het oversluiten van de hypotheek. Aangeslotene heeft de verwachting gewekt dat het eindkapitaal slechts een paar duizend euro minder zou worden, maar uiteindelijk blijkt het verschil zo'n €13.000,00 te bedragen.

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

- Aangeslotene heeft in het adviestraject correct gehandeld.
- Reeds op 14 mei 2007 heeft Aangeslotene met Consument uitgebreid de werking van de spaarhypotheek besproken in vergelijking met andere producten.
- In meerdere gesprekken heeft Aangeslotene de mogelijkheden besproken voor het overnemen van de hypotheek, er zijn vier varianten op papier gezet en er zijn diverse offertes opgevraagd.
- Er is voorafgaand aan het passeren van de hypotheekakte informatie ingewonnen bij de verzekeraar omtrent de te verwachten vermindering van de omvang van de uitkering in verband met een omzetting. Consument heeft dan ook ten onrechte uit het e-mail-bericht van 20 juni 2007 afgeleid dat de einduitkering niet althans niet substantieel zou wijzigen.
- Consument heeft een kapitaalverzekering gesloten met een gegarandeerd eind-kapitaal. Hij wist dat met het loslaten van de hypotheek voortzetting van de spaar-hypotheekverzekering niet mogelijk was en dat in een nieuwe situatie sprake zou zijn van een lagere rentevergoeding. Dat deze pas na het passeren van de hypotheekakte exact kon worden berekend, is een omstandigheid die niet binnen de invloedssfeer van Aangeslotene valt.
- Het was voor Consument mogelijk geweest om voor het overlijdensrisico een aanvullende verzekering te sluiten. Consument heeft daar niet voor gekozen.
- Aangeslotene betwist de hoogte van het door Consument gestelde verschil in de einduitkering. De polis kent immers ook een winstdeling op basis van overrente. Bij een percentage van 2% zou het bedrag op de einddatum ruim € 43.000,00 bedragen, een paar duizend euro minder dan het oorspronkelijke eindkapitaal.

4. Beoordeling

4.1 In deze kwestie is sprake van het oversluiten van een hypotheek, waar op zichzelf geen discussie over bestaat. Kernachtig geformuleerd gaat het in het onderhavige geschil om de vraag welke financiële gevolgen verbonden zijn aan de omzetting van de spaarhypotheekverzekering van Consument en op wie de verantwoordelijkheid rust met betrekking tot (mogelijke) nadelige consequenties c.q. schade voor Consument. De Commissie acht bij de beoordeling relevant dat Aangeslotene weliswaar is op-getreden als adviseur van Consument doch zelf niet als intermediair heeft opgetreden bij de totstandkoming van de spaarhypotheekverzekering en later de omzetting in de garantieverzekering van Consument.

4.2 De Commissie stelt allereerst vast dat ongewijzigde voortzetting van de spaar-hypotheekverzekering met instandhouding van de aan de (oude) hypotheekrente gekoppelde hoge rentevergoeding eenvoudigweg niet mogelijk was. Nog daargelaten dat Aangeslotene uitvoerig en gemotiveerd heeft betoogd dat hij dit Consument al in mei 2007 duidelijk heeft gemaakt, geldt dat het ook voor Consument duidelijk moet zijn geweest dat de beide rentebedragen gekoppeld waren en dat dus bij het over-sluiten van de hypotheek tegen een lagere rente de rentevergoeding niet ongewijzigd kon blijven. Anders dan Consument betoogt, kan uit de e-mail van 20 juni 2007 niet volgen dat Aangeslotene hem desondanks zou hebben toegezegd dat ook na over-sluiten tegen eenzelfde premie eenzelfde eindkapitaal behaald zou worden. Dat staat er immers niet. De e-mail houdt slechts in dat de verzekeringsrelatie niet beëindigd zou hoeven worden. Die mededeling was juist. Aangeslotene heeft vervolgens op of omstreeks 3 juli 2007 een viertal opties met bijbehorende offertes aan Consument voorgelegd en daarbij de voor- en nadelen ten opzichte van voortzetting van de bestaande spaarhypotheekverzekering uiteengezet. Op basis daarvan heeft Consument gekozen voor de omzetting naar de garantieverzekering die vervolgens op 13 augustus 2007 is afgesloten. Bij de keuze voor de garantieverzekering is Consument voldoende voorgelicht. Zo was hem bekend wat de inleg en de premie zouden zijn en wat de hoogte van het (gegarandeerde) eindkapitaal zou zijn. Anders dan Consument stelt is dat niet zonder meer € 13.000,00 lager dan bij de spaar-hypotheekverzekering, nu zoals Aangeslotene onbetwist heeft betoogd, Consument ten onrechte de overrentedeling buiten beschouwing heeft gelaten.

4.3 Al met al is de Commissie van oordeel dat Consument op basis van de adviezen van Aangeslotene heeft gekregen wat hij mocht verwachten: lagere maandlasten door een aanzienlijk lagere hypotheekrente en een aangepaste kapitaalverzekering tegen een aanvaardbare premie met een gegarandeerd eindkapitaal en de mogelijkheid van een hogere uitkering. Consument heeft niet aannemelijk kunnen maken dat hij deze overeenkomsten is aangegaan op basis van foutieve en/of gebrekkige informatie waarvoor Aangeslotene verantwoordelijk is en dat hij die bij - volgens hem - juiste voorlichting niet had willen aangaan.

4.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.