Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-218 d.d. 28 mei 2014
(prof.mr. C.E. du Perron, voorzitter, prof.mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft na aflossing van de hypothecaire lening de spaarhypotheek beëindigd. Consument klaagt erover dat Aangeslotene hem enkele jaren later niet in de gelegenheid stelt om na het aangaan van een nieuwe hypothecaire lening een nieuwe spaarhypotheek te sluiten. Aangeslotene biedt het desbetreffende product niet meer aan. De vordering wordt afgewezen omdat de beëindiging heeft plaatsgevonden conform de toepasselijke voorwaarden en Aangeslotene het recht heeft producten uit zijn productenpakket te verwijderen. Van een toezegging aan Consument dat deze ook in de toekomst een nieuwe spaarhypotheek kon sluiten is niet gebleken.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 ondertekende vragenformulier van 17 april 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consument;
- de brief van Aangeslotene van 17 februari 2014;
- de brief van Consument van 24 februari 2014;
- de brief van Aangeslotene van 14 april 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 16 juli 1999 heeft ABN AMRO Levensverzekering N.V. (hierna: AAL) een polis van levensverzekering opgemaakt onder nummer 46053082. Het betrof een zogenaamde ABN AMRO Meegroeiverzekering, welke is verbonden aan een door Aangeslotene afgesloten ABN AMRO Meegroeihypotheek. Aangeslotene is ten aanzien van de verzekering opgetreden als adviseur. Ingangsdatum is 1 juli 1999. Einddatum is 1 juli 2029. De premie bedraagt NLG 19.401,60 per jaar vanaf 1 juli 1999 tot 1 juli 2000 en daarna tot 1 juli 2018 NLG 1.940,16 per jaar. Einddatum premiebetaling is 1 juli 2018.
Op polisbijlage 1 wordt onder het kopje Aflossingsgarantieclausule vermeld:
"Deze verzekering voorziet in een gegarandeerd doelvermogen op de einddatum van NLG 162.802,00 (€ 73.876,33). Daartoe worden de premies uitsluitend belegd in de Hypotheekrenterekening waarop een rendement wordt gegarandeerd dat gelijk is aan de rente van de lening. Deze rente bedraagt thans 5,00%. Bij wijziging van de leningrente of als gebruik wordt gemaakt van een van de wijzigingsrechten, zullen de te betalen premies binnen de fiscale mogelijkheden zodanig worden herrekend, dat van gegarandeerde aflossing sprake blijft. Een en ander met inachtneming van het bepaalde in de Aanvullende voorwaarden Meegroeiverzekering MGV-9905."

3.2. Op polisblad 2 wordt achter het kopje Verzekerd bij in leven zijn van de verzekerde vermeld: "Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum het belegd vermogen.
Het gegarandeerde kapitaal bedraagt NLG 162.802,00 mits en zolang het overeengekomen spaardeel wordt geïnvesteerd in de Hypotheekrenterekening."

3.3. In de Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering MGV-9905 wordt in artikel 4 Omzetting van de verzekering vermeld:
"4.1. Indien de hypothecaire geldlening wordt afgelost, tussentijds of aan het einde van de looptijd, kan de verzekeringnemer de verzekeringsovereenkomst geheel of gedeeltelijk voortzetten, zowel verbonden aan een nieuwe hypothecaire geldlening als onverbonden.
4.2. Deze voortzetting geschiedt gedurende een maximumperiode van zes maanden na aflossing van de hypothecaire geldlening onder ongewijzigde condities.
Na deze periode gelden voor de onverbonden verzekering door de verzekeraar nader te bepalen voorwaarden. Indien en voor zover werd belegd op de Hypotheekrenterekening wordt de rendementsvergoeding automatisch aangepast aan de rente welke wordt vergoed op het ABN AMRO Kapitaalmarktrente Fonds."

3.4. Op 31 juli 2008 heeft Aangeslotene Consument bericht dat zij er kennis van heeft genomen dat Consument zijn hypothecaire lening wilde aflossen. Aangeslotene vermeldt daarbij onder meer:
"2. Verzekering door laten lopen zonder lening;
De verzekering wordt bij deze keuze losgekoppeld van de hypotheek. Dat betekent dat u de polis aan elke willekeurige hypotheekverstrekker kunt verpanden en geen nieuwe verzekering meer hoeft aan te vragen.
De naam zal aangepast worden naar de ABN AMRO Kapitaalverzekering. Het eventuele spaarsaldo wordt binnen uw polis omgezet in participaties Kapitaalmarktrentefonds."

3.5. Augustus 2008 heeft Consument zijn hypothecaire lening afgelost. In dat verband heeft Consument op 10 augustus 2008 een Verklaring met betrekking tot verzekering naar aanleiding van algehele aflossing van de ABN AMRO Meegroeihypotheek ondertekend. Daarbij is aangekruist de tekst "Verzekering door te laten lopen zonder lening".
Aldaar wordt vermeld: "De verzekering wordt losgekoppeld van de hypotheek en omgezet naar de ABN AMRO Kapitaalverzekering. Ik blijf hiermee profiteren van de voordelige en flexibele mogelijkheden van deze verzekering."

3.6. Op 23 februari 2009 heeft AAL de omzetting van de Meegroeiverzekering in een ABN AMRO Kapitaalverzekering bevestigd. In de brief wordt onder meer vermeld dat een eventuele gegarandeerde uitkering bij leven komt te vervallen.
Op 24 februari 2009 heeft AAL de originele, gewijzigde, polis rechtstreeks aan Consument gezonden.
Op pagina 2 van de polis wordt achter "Verzekerd bedrag" vermeld: "De waarde van de beleggingen als de verzekerde in leven is op 01-07-2029." In de toepasselijke Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering AVFL-0810 staat in artikel 2, lid 2 vermeld dat "De verzekeringsovereenkomst betreft een beleggingsverzekering (….)"en in artikel 4, lid 2 "De hoogte van de uitkering op de einddatum van de verzekering wordt bepaald door de waarde van het belegd vermogen tegen de (openings)koers op de eerstvolgende beursdag daarna."

3.7. Op 8 mei 2009 heeft Aangeslotene Consument laten weten dat het doelvermogen van de ABN AMRO Kapitaalverzekering op de einddatum bij ongewijzigde voortzetting van de polis € 62.929,92 bedraagt.

3.8. In februari 2011 heeft Consument een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten en Aangeslotene verzocht de ABN AMRO Kapitaalverzekering om te zetten in een ABN AMRO Meegroeiverzekering. Daarop liet zij weten dat AAL dit product niet meer voerde en daarom niet aan het verzoek van Consument tegemoet kon komen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert primair een rentevergoeding over de door hem ingelegde premies die gelijk is aan de rente die hij verschuldigd is/was over de hypothecaire geldlening.
Subsidiair vordert Consument dat de uitkering op de einddatum bij ongewijzigde voortzetting € 77.680,- zal bedragen, althans een ander bedrag door de Commissie in goede justitie vast te stellen.
Meer subsidiair een door de Commissie in goede justitie vast te stellen schadevergoeding.
Tevens vordert Consument eventuele belastingschade alsmede vergoeding van daarmee samenhangende kosten van een belastingkundige.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door hem niet - in niet mis te verstane bewoordingen - te waarschuwen voor risico's, hem niet adequaat te adviseren, tekort te schieten in

haar informatieplicht en verwachtingen te wekken die zij niet heeft waargemaakt. Er is sprake van misleiding; Consument heeft daardoor gedwaald.
- Het bij de nieuwe hypotheek niet aanbieden van een rentevergoeding op de premies gelijk aan de te betalen hypotheekrente is onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- Er is sprake van disproportionaliteit, van ongerechtvaardigde verrijking en van misbruik van recht.
- In de pleitnota voert de gemachtigde van Consument aan dat hij gezien zijn geestelijke gesteldheid in 2008 niet in staat was om het initiatief te nemen zich beter te laten voorlichten. Bovendien had het initiatief in dezen van Aangeslotene moeten komen. Tevens stelt de gemachtigde dat Aangeslotene bij het sluiten van de nieuwe hypothecaire lening in 2011geen alternatieve verzekeringsvormen heeft besproken.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Aangeslotene heeft jegens Consument niet verwijtbaar gehandeld en zij heeft gehandeld conform de met Consument overeengekomen voorwaarden. Aangeslotene heeft Consument bij het aflossen van zijn hypotheek duidelijk geïnformeerd over de mogelijkheden die hij had ten aanzien van zijn verzekering en de mogelijke gevolgen van de verschillende keuzes. Aangeslotene heeft daarmee voldaan aan haar informatieplicht.
- Voorts heeft Consument zelf een bepaalde keuze gemaakt voor de negatieve gevolgen waarvan Aangeslotene niet aansprakelijk kan worden gehouden. In dat verband rust op Consument een onderzoeksplicht.

5. Beoordeling

5.1. Na de zitting hebben partijen vergeefs beproefd om tot een vergelijk te komen met als uitgangspunt de vraag of en in hoeverre Aangeslotene dan wel AAL Consument alsnog een verzekeringsconstructie kan aanbieden die aan de wensen van Consument tegemoet komt. De Commissie zal derhalve haar oordeel over de klacht van Consument geven.

5.2. De Commissie stelt vast dat de leden 1en 2 van artikel 4 Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering MGV-9905 duidelijk zijn omtrent de gevolgen voor de verzekering wanneer de hypothecaire lening waaraan de verzekering is verbonden wordt afgelost.
Verder stelt de Commissie vast dat Aangeslotene Consument er ook in de brief van 31 juli 2008 over heeft geïnformeerd dat de naam van de verzekering zal worden gewijzigd in een ABN AMRO Kapitaalverzekering en dat het eventuele spaarsaldo binnen de polis wordt omgezet in participaties Kapitaalmarktrentefonds.
Tot slot heeft Consument op 10 augustus 2008 een Verklaring met betrekking tot verzekering naar aanleiding van algehele aflossing van de ABN AMRO Meegroeihypotheek ondertekend.
Consument is er daarbij op gewezen dat de verzekering wordt losgekoppeld van de hypotheek en wordt omgezet naar de ABN AMRO Kapitaalverzekering.

5.3. Voorts kan er naar het oordeel van de Commissie geen onduidelijkheid over bestaan dat de ABN AMRO Kapitaalverzekering een beleggingsverzekering was en geen spaarhypotheek zoals de ABN AMRO Groeiverzekering en dat er geen garantie was afgegeven omtrent de hoogte van de uitkering op de einddatum.

5.4. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene Consument adequaat heeft geïnformeerd over de gevolgen van het aflossen van zijn hypothecaire lening in augustus 2008 en dat een beroep op dwaling niet kan slagen, noch daargelaten dat Aangeslotene niet de contractspartij is met wie de verzekeringsovereenkomst is gesloten.

5.5. Het ontbreken van een met de verklaring van Consument overeenstemmende wil, gezien diens geestelijke gesteldheid, kan Aangeslotene eveneens niet worden tegengeworpen nu de gedragingen van Consument niet zodanig waren dat Aangeslotene er aan moest twijfelen of de wil van Consument overeenkwam met diens handelen. De Commissie overweegt in dat verband ook dat op grond van artikel 4, lid 2 van de Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering de wil van Consument niet relevant was omdat bij aflossing van de hypothecaire lening eenvoudigweg niet de mogelijkheid bestond om de verzekering voort te zetten in de vorm waarbij op de hypotheekrenterekening een rendement wordt gegarandeerd dat gelijk is aan de rente van de lening. De wil van Consument zoals hij die op 10 augustus 2008 tot uitdrukking heeft gebracht door het aankruisen van de tekst "Verzekering door te laten lopen zonder lening" op de "Verklaring met betrekking tot verzekering naar aanleiding van algehele aflossing van de ABN AMRO Meegroeihypotheek" heeft als zodanig niet het door hem gestelde nadeel teweeggebracht.

5.6. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument na de brief van Aangeslotene van 8 mei 2009 bezwaar heeft gemaakt tegen de omzetting. Op 12 november 2011 heeft gemachtigde, nadat Aangeslotene had laten weten niet bereid te zijn om mee te werken aan de koppeling van de ABN AMRO Kapitaalverzekering aan de nieuwe hypotheek in die zin dat een koppeling van het rentepercentage van de hypotheek van aan het spaarrentepercentage van de ABN AMRO Kapitaalverzekering mogelijk was, zich daarover via haar servicelijn bij Aangeslotene beklaagd.

5.7. AAL biedt sinds juli 2009 niet meer de mogelijkheid om nieuwe ABN AMR Meegroeiverzekeringen te sluiten. De Commissie overweegt dat AAL de vrijheid heeft om zijn productpakket aan te passen en/of bestaande producten uit zijn productpakket te verwijderen. Dat AAL verzekeringnemers van lopende Meegroeiverzekeringen in de gelegenheid stelt om deze verzekering ongewijzigd tot aan de einddatum voort te zetten, betekent niet dat zij nieuwe klanten de mogelijkheid moet bieden om een nieuwe Meegroeiverzekering te sluiten.
Van een toezegging door Aangeslotene dat Consument te allen tijde een nieuwe ABN AMRO Groeiverzekering zou kunnen sluiten is de Commissie niet gebleken, noch bij het sluiten van de ABN AMRO Meegroeiverzekering in 1999, noch bij het aflossen van de hypotheek in 2008.

5.8. Aangeslotene heeft erkend dat de communicatie over de ABN AMRO Meegroeiverzekering en de ABN AMRO Kapitaalverzekering beter had gekund. Aan

het gecommuniceerde kon Consument naar het oordeel van de Commissie echter niet de gerechtvaardigde verwachting ontlenen dat bij het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening ook in de toekomst een nieuwe ABN AMRO Meegroeiverzekering kon worden gesloten.

5.9. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.