Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1099

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, ir. A. van den Berg, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 april 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	22 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 2002 middels tussenkomst van een hypotheekadviseur een spaarhypotheek afgesloten met een looptijd van 30 jaar en een rentevastperiode van 20 jaar, tegen 6,5% rente. In de spaarverzekering werd een kapitaal opgebouwd voor het aflossen op de geldlening. De hypotheekrente en de aan de verzekering verbonden spaarrente waren aan elkaar gekoppeld. De consumenten waren in de veronderstelling dat bij het aflopen van de rentevastperiode in 2022 niet langer premie hoefde te worden ingelegd in de verzekering om het doelkapitaal te behalen. De bank heeft de consumenten echter geïnformeerd dat er nog wel premies moeten worden ingelegd om het doelkapitaal te behalen vanwege de huidige lage rentestand. De consumenten hebben daartegen geprotesteerd en gesteld dat de bank de tussen partijen geldende overeenkomst onjuist heeft uitgelegd en zij hebben een schadevergoeding gevorderd. De vordering is door de commissie afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2022. Daarbij waren de consumenten aanwezig. Namens de bank was aanwezig mr. [naam 3]. De bank heeft een pleitnota ingediend, welke onderdeel uitmaakt van het dossier.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 31 januari 2002 hebben de consumenten met tussenkomst van een hypotheek-adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een looptijd van 30 jaar. Deze geldlening bestond onder meer uit een zogenoemde Lage Lasten Hypotheek met een hoofdsom van € 285.000. Dit is een spaarhypotheek. Voor dit leningdeel is een rentevastperiode van 20 jaar overeengekomen tegen een vast tarief van 6,5%.

2.2 Ter aflossing van dit leningdeel hebben de consumenten een Lage Lasten Polis afgesloten bij een verzekeraar voor een verzekerd bedrag van € 285.000,-. De premie voor deze polis werd betaald vanuit een depot waarin de consumenten een bedrag ad € 67.066 hadden gestort. De spaarrente van deze verzekering is gekoppeld aan de hypotheekrente.

2.3 In de hypotheekofferte is voor zover relevant het volgende opgenomen:

*"**Lage Lasten Hypotheek***

offertenummer	*[nummer]*
bedrag	*€ 285.000,00 (HFL 628.057,35)*
looptijd	*30 jaar*
rente	*6,5% per jaar, effectief 6,8% per jaar, voor 20 jaar vast (de rentevastperiode)*
aflossing	*€ 285.000,00 (HFL 628.057,35) door middel van de Lage Lasten Polis*
te betalen rente per maand	*€ 1.543,75 (HFL 3.401,98)*
toepasselijke clausulebladen	*Algemeen* *Lage Lasten Hypotheek* *Premiedepot*

*"**Lage Lasten Polis***

verzekerd bedrag:	*€ 285.000,00 (HFL 628.057,35)*
looptijd:	*30 jaar*
te betalen premie per maand:	*€ 1.209,13 (HFL 2.664,57) gedurende 4 jaar*
Premiebetalingsduur:	*20 jaar*
te vergoeden spaarrente:	*6,50% per jaar, gedurende de eerste rentevastperiode*
premiedepot:	*€ 67.066,00 (…)*

(…)

CLAUSULEBLAD LAGE LASTEN HYPOTHEEK

Algemene voorwaarden Lage Lasten Polis

Op de levensverzekering die verbonden is aan de Lage Lasten Hypotheek zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden van de Lage Lasten Polis (model LLP-4).

2.4 In de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden van de Lage Lasten Polis, model LLP-4, staat opgenomen:

"***Artikel 5***
1 Het verzekerde bedrag is gelijk aan het als zodanig op het polisblad vermelde bedrag.
2 De vaststelling van de premie geschiedt telkens voor een periode gelijk aan de overeengekomen rentevastperiode van de lening. (…) Indien gedurende de hierboven genoemde periodes de lening hetzij de verzekering wordt gewijzigd, kan/kunnen de vastgestelde premie en indien meeverzekerd de arbeidsongeschiktheids-premie alsmede de duur van de overeengekomen periodes worden gewijzigd, tenzij in de bijzondere voorwaarden anders wordt bepaald.
3 Over de voorziening verzekeringsverplichtingen wordt een rente vergoed, berekend naar een rentevoet gelijk aan het nominale rentepercentage van de lening.
(…)
5 *Bij gedeeltelijke aflossing van de lening wordt het verzekerde bedrag verlaagd tot het na de aflossing resterende gedeelte van de lening, waarbij het bepaalde in artikel 16 van toepassing is.*
6 Bij de vaststelling van de premie zal rekening worden gehouden met de navolgende factoren: het verzekerde bedrag, de leeftijd, de gezondheidstoestand en beroep bij aanvang, tenzij tijdens de duur anders overeengekomen, en het geslacht van de verzekerde, het op de aanvangsdatum geldende tarief voor het overlijdensrisico, de (resterende) duur van de verzekering en, indien deze hiervan afwijkt, de premiebetalingsduur, de kosten, de stand van de voorziening verzekeringsverplichting en de rentevergoeding over de voorziening verzekeringsverplichtingen.
(…)

Artikel 16
1 Bij algehele aflossing van de lening wordt de verzekering omgezet en heeft de verzekeringnemer het recht het verzekerd bedrag gelijk te houden aan het direct voorafgaand aan de aflossing op de polis vermelde verzekerd bedrag.
2 Bij gedeeltelijke aflossing kan de polis worden gesplitst in twee aparte polissen. Van de ene polis wordt conform artikel 5 het verzekerd bedrag gelijk gesteld aan het leningbedrag dat resteert direct na de gedeeltelijke aflossing. Van de andere polis wordt het verzekerd bedrag gelijk gesteld aan het bedrag van de gedeeltelijke aflossing van de lening. De voorziening verzekeringsverplichtingen wordt analoog gesplitst.
3 De rentevergoeding alsmede de premie over de andere polis kan worden herberekend conform de bij de maatschappij gebruikelijke voorwaarden."

2.5 In 2019 hebben de consumenten een extra aflossing gedaan op de hypothecaire geldlening van € 56.895,-. Deze aflossing is rechtstreeks met de bank afgewikkeld, hierbij heeft de hypotheekadviseur niet meer als tussenpersoon opgetreden. De looptijd van de geldlening is door de extra aflossing vijf jaar ingekort tot 31 januari 2027. Het verzekerde bedrag op de Lage Lasten Polis is verlaagd naar € 228.105,-.

2.6 Voorafgaand aan deze aflossing heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin is toegelicht welke gevolgen de aflossing heeft voor de spaarhypotheek. De brief bevat onderstaand overzicht.

*"**Overzicht bruto lastenverloop***
(…)

Datum ingang	Bruto schuld	Afkoop-waarde	Netto schuld	Hyp. rente	Bruto premie	Uit depot	Bruto last
01-02-2019	228.105	140.114	83.923	14.827	1.451	-1.450	14.828
01-02-2020	228.105	149.467	75.867	14.827	1.451	-1.450	14.828
01-02-2021	228.105	159.438	67.251	14.827	1.451	-1.450	14.828
01-02-2022	228.105	170.095	58.010	14.827	0	0	14.827
01-02-2023	228.105	180.006	48.099	14.827	0	0	14.827
01-02-2024	228.105	190.650	37.455	14.827	0	0	14.827
01-02-2025	228.105	202.130	25.975	14.827	0	0	14.827
01-02-2026	228.105	214.565	13.540	14.827	0	0	14.827
01-02-2027	228.105	228.105	0	0	0	0	0

(…)"

2.7 Naar aanleiding van de aflossing en verlaging van het verzekerde bedrag is de consumenten een nieuwe polis toegezonden per 1 februari 2019. Bij het polisblad is een overzicht gevoegd van de ontwikkeling van het verzekerde bedrag van € 228.105,- van 1 februari 2020 tot 31 januari 2027. Dat overzicht heeft veel gelijkenis met het hiervoor onder 2.6 weergegeven overzicht.

Op het polisblad staat:

*"**Verzekerd bedrag:*** *EUR 228.105,00*
uit te keren bij in leven zijn van beide verzekerden op 31-01-2027 of terstond bij overlijden van de eerststervende van beide verzekerden

Rente: *6,50%*
Ingangsdatum: *01-02-2002*
Einddatum premiebetaling: *31-01-2022*
Einddatum: *31-01-2027*

Premie: *Maandelijks te betalen premie vanaf 01-02-2019: EUR 120,93*
Maandelijks te betalen premie vanaf 01-02-2020: EUR 120,92

De premie kan wijzigen per renteherzieningsdatum.

Verzekeringsvoorwaarden: *Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van de Lage Lasten Polis (model LLP-4)."*

2.8 In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 31 januari 2022, heeft de bank op 21 oktober 2021 aan de consumenten een nieuw rentevoorstel toegestuurd voor een periode tot 31 januari 2027. In dit voorstel staat een rentetarief van 1,40% opgenomen en een maandelijkse premie inleg van € 815,10.

2.9 De consumenten hebben contact opgenomen met de bank en aangegeven dat bij het aangaan van de geldlening in 2002 is afgesproken dat de polis na 20 jaar premievrij zou worden voortgezet.

2.10 In haar brief van 12 november 2021 aan de consumenten schrijft de bank als reactie daarop:

> *"Op polisblad 3 staat het volgende vermeld: De hoogte van de premie, de afkoopwaarde en de premievrije waarde kunnen wijzigen per renteherzieningsdatum De polis zou dus premievrij zijn vanaf 1 februari 2022 als de rente 6,50% blijft. Om het eindkapitaal van EUR 228.105,00 op de einddatum 1 februari 2027 te kunnen bereiken, dient er vanaf 1 februari 2022 weer premie te worden betaald. Op basis van een rentepercentage van 1,40% is dit EUR 815,10 per maand."*

2.11 De consumenten hebben zich niet in dit standpunt van de bank kunnen vinden en hebben de geldlening volledig afgelost op renteherzieningsdatum. Vervolgens hebben zij een klacht ingediend bij Kifid en een schadevergoeding gevorderd van de bank.

De klacht en vordering van de consumenten

2.12 De consumenten vorderen dat de bank aan hen een bedrag van € 42.168,- betaalt. Dit bedrag is het verschil tussen het bedrag dat de consumenten hebben betaald voor de vervroegde aflossing van de geldlening ad € 58.133,-, en het bedrag dat de consumenten bij het voortzetten van de geldlening aan rente zouden hebben betaald ad € 15.965,-. Aan deze vordering leggen de consumenten de volgende argumenten ten grondslag.

- Bij het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2002 is met de bank afgesproken dat de Lage Lasten Polis vanaf 31 januari 2022, derhalve bij het einde van de eerste rentevaste periode, premievrij zou worden met een gegarandeerd eindkapitaal. Het bij aanvang door de consumenten gestorte bedrag in het depot van € 67.066,- is hierop berekend en zou dus voldoende moeten zijn om de spaarhypotheek na 30 jaar af te lossen, aldus de consumenten.

- Uit de offerte van 2001 alsmede de polisbladen volgt duidelijk dat de duur van de premiebetalingen 20 jaar is. In alle documenten wordt een einddatum voor de premiebetaling genoemd van 1 februari 2022. De op de polis opgenomen tekst dat de premie kan wijzigen per herzieningsdatum moet volgens de consumenten zo gelezen worden dat de premie per herzieningsdatum wijzigt naar € 0,00 per maand.

Dit volgt eveneens uit het bruto lastenverloop zoals die is opgenomen in het herzieningsvoorstel van de bank van 2019. Ook volgt uit de polis van 2019 dat de premievrije waarde op 31 januari 2022 wordt bereikt.

- Subsidiair stellen de consumenten dat de bank hen in 2019 had moeten wijzen op de dalende rentetrend en de gevolgen hiervan voor de kapitaalopbouw in hun verzekering op grond van haar zorgplicht. Immers was de hypotheekrente in 2019 al aanzienlijk lager dan 6,50%.

Het verweer van de bank

De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten, voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consumenten een schadevergoeding te betalen. De commissie begrijpt uit de stellingen van de consumenten dat zij de overeenkomst van de spaarhypotheek zo hebben uitgelegd dat het doelkapitaal gegarandeerd is door de bank als de premies gedurende de overeengekomen rentevastperiode van 20 jaar zijn voldaan. De opbouw is volgens de consument voorberekend, hier is het bedrag van de eerste inleg in het depot op gebaseerd zodat het rentetarief na afloop van de rentevastperiode niet van invloed is.

3.2 De bank heeft daarentegen aangevoerd dat het doelkapitaal weliswaar gegarandeerd is maar dat daarvoor een bepaald rendement essentieel is. Er wordt gewerkt met een prognose op basis van het overeengekomen tarief van 6,5% omdat niemand weet wat het toekomstige rentetarief, in dit geval aan het einde van de rentevastperiode, zal zijn. De rente kan lager, hoger of gelijk zijn dan 6,5%. Omdat de premie samenhangt met de hypotheekrente zou bij een lagere rente de premie moeten stijgen en bij een hogere rente de premie moeten dalen.

3.3 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consumenten niet kan worden toegewezen en zij licht dit hierna toe.

Het oordeel van de commissie

3.4 In het geval tussen partijen onenigheid bestaat over de bewoordingen van een (gedeelte van een) overeenkomst, dient conform bestaande jurisprudentie als uitgangspunt te gelden dat wordt geoordeeld aan de hand van het zogenoemde ‘Haviltex-criterium’.

Dit houdt in dat moet worden gekeken naar 'de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten'.[1] Hierbij worden alle omstandigheden van het geval meegewogen. Een zuiver taalkundige uitleg is niet doorslaggevend bij de uitleg van bankvoorwaarden welke gelden voor een consument.

3.5 De consumenten hebben met verwijzing naar de hypotheekofferte, de polis en het overzicht van het lastenverloop (zie de overwegingen 2.3, 2.6 en 2.7) gesteld dat zij hieruit hebben mogen opmaken dat na afloop van de rentevastperiode er geen premies meer hoefden te worden ingelegd voor het behalen van het doelkapitaal.

3.6 De bank heeft met verwijzing naar de op de overeenkomst van toepassing zijnde algemene voorwaarden en het bij de polis gevoegde overzicht van de ontwikkeling van het verzekerd bedrag (zie de overwegingen 2.4 en 2.7) aangevoerd dat hieruit voortvloeit dat het behalen van het doelkapitaal afhankelijk is van de rente gedurende de gehele looptijd van de spaarhypotheek. Na afloop van de rentevastperiode wordt een nieuw tarief overeengekomen. Een rentedaling houdt in dat er meer premie moet worden ingelegd om het doelkapitaal te behalen. Het is volgens de bank, gelet op het overzicht bruto lastenverloop, niet reëel te veronderstellen dat in de periode 1-2-2022 tot 31-1-2027 de waarde van de polis zal toenemen van € 170.096,- naar € 228.105,- ongeacht de hoogte van de rente en zonder verdere premie-inleg. De consumenten hebben, gelet op hun opleidingsniveau en werkachtergrond, tevens bovengemiddelde financiële kennis, aldus de bank.

3.7 De commissie volgt de redenering van de bank en oordeelt dat uit de overeenkomst en de voorwaarden voortvloeit dat de premie-inleg afhankelijk is van het overeengekomen rentetarief gedurende de gehele looptijd van de spaarhypotheek waarbij het rentetarief aan het einde van de overeengekomen rentevastperiode wordt herzien (zie artikel 5 onder 2 en 3 van de voorwaarden, opgenomen in overweging 2.4). Het behalen van het gegarandeerde doelkapitaal is mede afhankelijk van de rentestand na de rentevastperiode. De commissie volgt het standpunt van de bank dat dit een kenmerkende eigenschap is van de spaarhypotheek met een gekoppelde rente. Deze eigenschap volgt uit de bankvoorwaarden. De kennis over deze eigenschap wordt verondersteld bij de hypotheekadviseur aanwezig te zijn. In de verhouding tussen de bank en de consumenten wordt de kennis van de hypotheekadviseur aan de consumenten toegerekend.[2] Gelet op de door de bank verstrekte informatie, in samenhang bezien, kan de uitleg van de consumenten dan ook niet worden gevolgd. Nergens uit volgt dat het bedrag van het doelkapitaal door de bank gegarandeerd is aan het einde van de eerste rentevastperiode.

[1] Zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635.
[2] Zie onder meer GC Kifid 2016-526, 2019-931 en 2021-0142, te vinden op www.kifid.nl.

3.8 Ten aanzien van het subsidiaire klachtonderdeel van de consumenten (zie onderaan overweging 2.12) merkt de commissie het volgende op. De maatschappelijke functie van de bank in haar relatie met de consumenten brengt een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en omvang afhangt van de omstandigheden van het geval.[3] Die zorgplicht van de bank ontslaat de consument niet van het doen van eigen onderzoek. Van belang is dat van een omzichtige en oplettende consument mag worden verwacht dat hij zich voor het aangaan van een overeenkomst redelijk inspant om de betekenis van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen en risico's te doorgronden.[4]

3.9 In het onderhavige geval staat vast dat de bank 'slechts' de rol van geldverstrekker heeft vervuld. Deze rol brengt naar het oordeel van de commissie niet met zich mee dat de bank de consumenten in 2019 actief had moeten informeren of waarschuwen voor de dalende rentetarieven. De bank had ook geen aanleiding om de consumenten daarop te wijzen. Zij hoefde er immers niet vanuit te gaan dat de consumenten niet bekend waren met de werking van het product.

Conclusie

3.10 Gelet op het voorgaande kan naar het oordeel van de commissie niet worden geconcludeerd dat de bank de op haar rustende verplichtingen heeft geschonden en gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding aan de consumenten. De vordering is afgewezen.

3.11 De commissie wil daarbij het volgende opmerken. De commissie is van mening dat het standpunt van de consumenten niet onbegrijpelijk is gelet op de volgende bewoordingen in de hypotheekofferte: '*Premiebetalingsduur: 20 jaar*' en in de polis: '*Einddatum premiebetaling: 31-01-2022*'. Echter kan de klacht van de consumenten niet worden toegewezen omdat de hypotheekofferte en de polis niet op zichzelf staan en in samenhang met de voorwaarden moeten worden gelezen. Daarnaast is het zo dat in de rechtsverhouding tussen de consumenten en de bank de kennis van de hypotheek-adviseur over de werking van de spaarhypotheek aan de consumenten wordt toegerekend.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Zie HR 9 januari 1998, LJN: ZC2536, NJ 1999, 285, r.o. 3.6.2 en HR 23 mei 1997, LJN: ZC2376, NJ 1998, r.o. 3.3.
[4] Zie HR 5 juni 2009, LJN BH2822, RvdW 2009, 685, r.o. 4.3.5 en GC Kifid 2018-149, ov. 4.2.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl