Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0024
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 juni 2020
Ingediend door	: De heer [naam consument I] en mevrouw [naam consument II], verder gezamenlijk te noemen 'consumenten'
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen 'de bank'
Datum uitspraak	: 12 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek en gekoppelde levensverzekering. Afkoop. Uit de definitieve offerte, dan wel het bindend aanbod van 5 maart 2020 van de bank blijkt duidelijk dat de weergegeven afkoopwaarde van een levensverzekering op basis van effecten een voorlopige waarde betreft en dat de definitieve afkoopwaarde zal worden vastgesteld op het moment dat de verzekering wordt afgekocht/beëindigd. Consumenten hadden op basis hiervan dan ook redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen dat de afkoopwaarde definitief zou worden vastgesteld op het moment dat dat de verzekering zou worden beëindigd. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van consumenten; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van consumenten.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben sinds 1 december 1998 hypothecaire geldlening (hierna: de lening) bij de bank. Aan de lening was een levensverzekering op basis van beleggingen gekoppeld.

2.2 In het kader van de omzetting van de lening heeft de bank consumenten op 14 februari 2020 een voorlopige offerte toegezonden.

In deze offerte is onder meer het volgende vermeld:

Overige voorwaarden

- Na ontvangst van de getekende offerte sturen wij u en uw adviseur een akkoordverklaring om de huidige verzekering [redacted] te beëindigen. De verzekering wordt beëindigd zoals in deze offerte is aangegeven.
- De afkoopwaarde van verzekering met polisnummer [redacted] zal in mindering worden gebracht op de hoofdsom. De waarde per 12-2-2020 bedraagt € 41.159,13. De afkoopwaarde kan definitief worden vastgesteld op het moment dat de verzekering wordt afgekocht. Hierdoor kan de uiteindelijke afkoopwaarde afwijken van de geoffreerde afkoopwaarde.

2.3 Op 4 maart 2020 heeft de bank een e-mail naar consumenten verzonden. Bij deze e-mail zijn een brief en een 'akkoordverklaring opname' d.d. 4 maart 2020 van Aegon Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar) gevoegd. Consumenten worden in deze brief geïnformeerd over de afkoop- en/of opnamewaarde van de aan de lening verbonden levensverzekering.

In de e-mail schrijft de bank onder meer:

Wij kopen de polis af wanneer wij de getekende akkoordverklaring retour ontvangen
De bijgevoegde akkoordverklaring ontvangen wij graag getekend retour. Wanneer wij de akkoordverklaring voor afkoop getekend retour ontvangen, kopen wij de polis per die datum af. Let op: wanneer wij de getekende akkoordverklaring niet voor de omzettingsdatum ontvangen hebben, wordt uw hypotheek per de 1e van de volgende maand (na ontvangst van de getekende akkoorverklaring) pas omgezet.

In de brief heeft de verzekeraar het volgende geschreven:

"Op uw verzoek ontvangt u een opgave van de waarde van uw levensverzekering. De opnamewaarde per 3 maart 2020 bedraagt € 37.234,03. Opname van dit bedrag heeft tot gevolg dat wij de verzekering beëindigen. (…) Wij wijzen u erop dat de gegeven afkoopwaarde onder voorbehoud is. De definitieve afkoopwaarde is afhankelijk van de belegde waarde die geldt op de datum van ontvangst van alle stukken door Aegon. De afkoopwaarde wordt gebruikt ter aflossing van de lening [nummer]."

Op de akkoordverklaring van de verzekeraar staat – voor zover relevant – het volgende:

De opnamewaarde per 3 maart 2020 bedraagt € 37.234,03.

Opname van dit bedrag heeft tot gevolg dat Aegon Levensverzekering N.V. de levensverzekering beëindigt. Bij de vaststelling van de opnamewaarde zijn wij ervan uitgegaan dat u de premie tot de berekeningsdatum heeft voldaan.

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 Aegon.

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

2.4 Consument 1 heeft de 'akkoordverklaring opname' op 4 maart 2020 voor akkoord ondertekend en aan zijn hypotheekadviseur verzonden. De hypotheekadviseur heeft de akkoordverklaring op dezelfde dag doorgezonden naar de bank. In de e-mail aan de bank schrijft de hypotheekadviseur het volgende:

"Goedemiddag, Hierbij ontvangen jullie de getekende akkoordverklaring opname. [Consument] wenst zijn polis per vandaag (04-03-2020) af te kopen. Graag ontvangen wij een bevestiging van de afkoop, de definitieve afkoopwaarde per 04-03-2020."

2.5 Op 5 maart 2020 heeft de bank consumenten een definitieve offerte toegezonden voor het wijzigen van de geldlening. In deze offerte worden de vastgelegde afspraken uit de offerte van 14 februari 2020 bevestigd. Het was niet nodig om deze offerte te ondertekenen. In de offerte zelf heeft de bank wederom het volgende vermeld:

- De afkoopwaarde van verzekering met polisnummer [redacted] zal in mindering worden gebracht op de hoofdsom. De waarde per 12-2-2020 bedraagt € 41.159,13. De afkoopwaarde kan definitief worden vastgesteld op het moment dat de verzekering wordt afgekocht. Hierdoor kan de uiteindelijke afkoopwaarde afwijken van de geoffreerde afkoopwaarde.

2.6 In 'mijn Aegon' is met betrekking tot de lening het volgende vermeld:



2.7 Per 1 april 2020 is de omzetting van de lening gerealiseerd.

De klacht en vordering

2.8 Consumenten vorderen een bedrag van € 4.238,-. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank een bindende offerte heeft uitgebracht en dat zij zijn overeengekomen dat een bedrag van € 41.159,13 in mindering zou worden gebracht op de uitstaande schuld. In dat geval zou na afkoop van de verzekering een schuld van € 67.578,- resteren. De daadwerkelijke afkoopwaarde was echter lager waardoor de restschuld nu € 71.906,48 bedraagt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling van het geschil ligt de vraag voor of de bank gehouden is om consumenten het bedrag van € 4.238,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hieronder toelichten.

3.2 De commissie maakt uit de bewoordingen van consumenten op dat zij zich op het standpunt stellen dat zij met de bank zijn overeengekomen dat een bedrag van € 41.159,13 op hun bestaande lening in mindering zou worden gebracht. De bank heeft dit gemotiveerd betwist.

3.3 Uit de voorlopige offerte van 14 februari 2020, de e-mail van 4 maart 2020 van de bank, het formulier 'akkoordverklaring opname' en het bindend aanbod/de offerte van 5 maart 2020 van de bank blijkt duidelijk dat de in de akkoordverklaring weergegeven afkoopwaarde een *voorlopige* afkoopwaarde betreft. De commissie stelt vast dat consumenten verscheidene documenten voor akkoord hebben ondertekend. Door ondertekening van deze documenten zijn consumenten akkoord gegaan met de offerte en de wijze waarop de afkoopwaarde zou worden vastgesteld. De bank heeft consumenten toegelicht op welk tijdstip de afkoop-waarde zal worden vastgesteld en duidelijk te kennen gegeven dat de definitieve waarde kan afwijken van voornoemd bedrag. Dat in 'mijn Aegon' het bedrag van € 67.578,- als openstaande schuld werd weergegeven maakt niet dat consumenten ervan mochten uitgaan dat dit het bedrag was dat na afkoop van de verzekering zou resteren. Op de printscreen die consumenten hebben overgelegd (zie 2.6) is duidelijk het woord 'aanvraag' vermeld. De commissie overweegt dat dit woord impliceert dat sprake is van een lopende aanvraag en niet dat de lening al definitief is omgezet. Consumenten hadden op basis van de hierboven genoemde informatie redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen dat de afkoopwaarde op een later moment zou worden vastgesteld en dat de waarde zodoende kon afwijken. Van een tekortkoming in de nakoming van de bindende offerte, dan wel het bindend aanbod door de bank is geen sprake. De bank heeft in niet misverstane bewoordingen een voorbehoud gemaakt ten aanzien van de hoogte van de definitieve afkoopwaarde. De bank heeft conform de gemaakte afspraken gehandeld. Het enkele feit dat de bank de offerte van 5 maart 2020 een bindend aanbod noemt, maakt dit niet anders.[1]

[1] De bank heeft in haar verweer terecht opgemerkt dat deze term komt uit de Hypothekenrichtlijn (MCD) die op 14 juli 2016 van kracht is geworden en hypotheekaanbieders verplicht een bindend aanbod uit te brengen.

3.4 Het verwijt van consumenten dat de bank ‘schermt’ met ‘kleine lettertjes’, die het meest cruciale onderdeel van de offerte onderuit halen, kan hen niet baten. De bepaling waar consumenten naar verwijzen is geen ‘vrijblijvende’ bepaling en is ook niet ergens ‘verstopt’. De betreffende bepaling is onderdeel van de getekende offerte waarin de afspraken tussen partijen zijn vastgelegd. Van een gemiddelde oplettende consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte schriftelijke informatie aandachtig leest en dat hij, indien hij de verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk vindt, daarover vragen stelt aan de bank. Dat is in dit geval niet anders. Ook het verwijt van consumenten dat niet duidelijk is of zij met de bank of met de verzekeraar te maken hebben maakt het oordeel van de commissie niet anders.

Conclusie

3.5 De bank is niet tekortgeschoten in de nakoming van de offerte van 5 maart 2020. De commissie acht de klacht van consumenten ongegrond.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.