Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-197 d.d. 13 mei 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

Volgens de Commissie is het begrijpelijk dat Aangeslotene bij het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode niet kan vaststellen wat de exacte aanpassing van de premie zal zijn, aangezien dit afhankelijk is van de keuze van Consument ten aanzien van de rente voor de Geldlening. De Commissie overweegt dat dit niet wegneemt dat Aangeslotene haar klanten dient in te lichten over de mogelijke aanpassing van de premie van een aan een hypothecaire geldlening gekoppelde verzekering als gevolg van een aanpassing van de rente van de Geldlening. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, indien zij niet kan vaststellen wat het nieuwe maandelijkse premiebedrag zal zijn, zich hierbij dient te beperken tot het inlichten van haar klanten dat zij er rekening mee dienen te houden dat er mogelijk een stijging, dan wel een daling van de premie zal plaatsvinden zonder verwachtingen te scheppen over de hoogte van deze stijging of daling. Aangeslotene is, gelet op het voorgaande, naar het oordeel van de Commissie tekort geschoten in haar informatieverplichting jegens Consument. De Commissie stelt vast dat Consument hierdoor echter geen schade heeft geleden.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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 klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 18 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

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 25 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft in augustus 1997 een hypothecaire geldlening (hierna: "de Geldlening") met daaraan gekoppeld een "Royal Bridge Hypotheekverzekering" (hierna: "de Verzekering") afgesloten bij Aangeslotene. Consument en Aangeslotene zijn hierbij een rentevastperiode van 15 jaar overeengekomen met een rente van 7,1%. De premie voor de Verzekering bedroeg gedurende de eerste drie jaar een bedrag van *ƒ* 815,- per maand. Gedurende de resterende tijd van de rentevastperiode bedroeg de premie *ƒ* 82,- (€ 37,21) per maand. Aangezien de Verzekering aan de Geldlening is gekoppeld ontving Consument een rente van 7,1% over het opgebouwde bedrag van de Verzekering.
3.2. Op 1 september 2012 liep de rentevastperiode van de Geldlening van Consument af. Aangeslotene heeft medio 2012 telefonisch contact opgenomen met Consument over het aflopen van de rentevastperiode en de vaststelling van een nieuwe rentevastperiode. Aangeslotene heeft Consument hierbij medegedeeld dat de premie voor de Verzekering licht zou stijgen. Aangeslotene heeft Consument vervolgens op 27 juli 2012 per brief een aanbod voor een nieuwe rentevastperiode gedaan.
3.3. Consument heeft gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 15 jaar met een rente van 6,3%. Als gevolg van de aanpassing van de rente van de Geldlening is ook de rente over het spaarbedrag per 1 september 2012 aangepast naar 6,3%. Om het spaardoel aan het einde van de looptijd van de Verzekering te behalen is de premie van de Verzekering verhoogd van een bedrag van € 37,21 per maand naar een bedrag van € 72,- per maand. Consument is in november 2012 door X, waar de Verzekering is ondergebracht, geïnformeerd over deze premiestijging.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van het totale bedrag aan extra premie dat hij gedurende de nieuwe rentevastperiode betaalt voor de Verzekering, zijnde een bedrag van € 6.262,20 of dat Aangeslotene de hypotheekrente aanpast naar de oude situatie tegen een rente van 7,1%.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft Consument bij het afsluiten van de nieuwe rentevastperiode in 2012 onjuist en onvolledig geïnformeerd over de consequenties van een aanpassing van de rente van de Geldlening voor de hoogte van de premie van de Verzekering.
- Aangeslotene heeft Consument medegedeeld dat zijn premie "iets zou stijgen". De premie voor de Verzekering is uiteindelijk bijna verdubbeld waardoor de renteverlaging van de Geldlening teniet is gedaan.

- Aangeslotene had Consument bij haar aanbod voor een nieuwe rentevastperiode dienen te voorzien van een offerte van X met berekeningen van de aanpassing van de premie voor de Verzekering.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het is niet gebruikelijk dat bij een renteherzieningsvoorstel een offerte van de verzekeraar wordt meegestuurd met de berekeningen voor de aanpassing van de premie. De premie is afhankelijk van de keuze van de klant met betrekking tot de rente van de Geldlening, waardoor pas na het ingaan van de nieuwe rentevastperiode duidelijkheid verschaft kan worden over de hoogte van de premie.
- Hoewel het vervelend is dat het gesprek met de adviseur van Aangeslotene niet voldoende duidelijk is geweest, heeft Consument geen schade geleden. Als gevolg van de verlaging van de rente van de Geldlening en de daarmee samenhangende verhoging van de premie van de Verzekering heeft Consument over de rentevastperiode van 15 jaar in totaal een voordeel van een bedrag van € 4.628,55.

5. Beoordeling

5.1. Tussen partijen staat vast dat Consument bij Aangeslotene in 1997 een hypothecaire geldlening heeft afgesloten met een rentevastperiode tot 1 september 2012. Consument heeft na afloop van deze rentevastperiode gekozen voor een rentevastperiode van 15 jaar met een rente van 6,3%. De premie voor de Verzekering is hierdoor met € 34,79 per maand gestegen. Consument is van mening dat Aangeslotene hem bij het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode had dienen te informeren over de consequenties voor de maandelijkse premie voor de Verzekering. Aangeslotene stelt dat zij bij het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode geen duidelijkheid kan geven over de aanpassing van de premie voor gekoppelde verzekeringen, aangezien dit afhankelijk is van de uiteindelijke keuze van de rente van de Geldlening.

5.2. De Commissie stelt vast dat de premie die door Consument maandelijks betaald dient te worden voor de Verzekering afhankelijk is van de hoogte van de rente van de Geldlening. Dit betekent dat bij een daling van de rente van de Geldlening, de rentevergoeding over het opgebouwde spaarbedrag ook daalt. Dit heeft als gevolg dat Consument, om aan het einde van het looptijd van de Verzekering het gewenste spaardoel te bereiken, een hoger bedrag aan premie dient te betalen. Volgens de Commissie is het begrijpelijk dat Aangeslotene bij het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode niet kan vaststellen wat de exacte aanpassing van de premie zal zijn, aangezien dit afhankelijk is van de keuze van Consument ten aanzien van de rente voor de Geldlening. De Commissie overweegt dat dit niet wegneemt dat Aangeslotene haar klanten dient in te lichten over de mogelijke aanpassing van de premie van een aan een hypothecaire geldlening gekoppelde verzekering als gevolg van een aanpassing van de rente van de Geldlening. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, indien zij niet kan vaststellen wat het nieuwe maandelijkse premiebedrag zal zijn, zich hierbij dient te beperken tot het inlichten van haar klanten dat zij er rekening mee dienen te houden dat er mogelijk een stijging, dan wel een daling van de

premie zal plaatsvinden zonder verwachtingen te scheppen over de hoogte van deze stijging of daling.
5.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument onzorgvuldig heeft geïnformeerd over de mogelijke consequenties ten aanzien van de hoogte van de premie van de Verzekering als gevolg van de aanpassing van de rente van de Geldlening. Aangeslotene heeft bij Consument de indruk gewekt dat de premie voor de Verzekering licht zou stijgen. De premie is vervolgens bijna verdubbeld waardoor er sprake is van een aanzienlijke stijging. Aangeslotene had volgens de Commissie uitleg dienen te geven over het feit dat bij een verlaging van de rente van de Geldlening de premie voor de Verzekering zou stijgen en dat deze stijging afhankelijk is van de door Consument gekozen rente. Aangeslotene is, gelet op het voorgaande, naar het oordeel van de Commissie tekort geschoten in haar informatieverplichting jegens Consument. De Commissie stelt vast dat Consument hierdoor echter geen schade heeft geleden. Uit het voorstel voor een nieuwe rentevastperiode blijkt dat Consument heeft gekozen voor de rentevastperiode met het hoogste rentepercentage. De Commissie overweegt dat het aannemelijk is dat Consument, indien hij volledig zou zijn geïnformeerd, voor dezelfde rentevastperiode zou hebben gekozen, aangezien de premie bij een andere rentevastperiode nog hoger zou zijn geweest. Daarnaast stelt de Commissie vast dat Consument, ondanks het hogere premiebedrag, maandelijks een lager totaalbedrag betaalt voor zijn Geldlening en de Verzekering als gevolg van het feit dat de rente van de Geldlening is gedaald.
5.4. Ten aanzien van de vordering van Consument om de Geldlening te herstellen naar de oude situatie tegen een rente van 7,1%, overweegt de Commissie dat Aangeslotene hier niet op in kan gaan. Aangeslotene dient te voorkomen dat haar klanten oneigenlijk gebruik maken van de mogelijkheid tot belastingaftrek. Zij mag haar klanten geen rente aanbieden die uitgaat boven de op dat moment geldende marktrente. De vordering van Consument kan derhalve niet worden toegewezen.
5.5. Gelet op al het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene zorgvuldiger te werk had moeten gaan en Consument duidelijker had moeten informeren over de mogelijke aanpassing van zijn premie als gevolg van de verlaging van de rente van de Geldlening. De klacht van Consument is in zoverre gegrond en derhalve dient Aangeslotene het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden.
5.6. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, dient te vergoeden.

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.