Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-121 d.d. 25 april 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen de geldverstrekker. In het kader van de verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening met spaarverzekering wenden Consumenten zich tot hun tussenpersoon. Na bemiddeling door de tussenpersoon wordt de geldlening verhoogd. Later blijkt dat door de verhoging van de geldlening de geldlening in een andere risicocategorie valt en wordt door de geldverstrekker een risico-opslag in rekening gebracht. Tevens verhoogt de verzekeraar de verzekeringspremies omdat een eerdere afspraak niet meer van toepassing. Consumenten vorderen vergoeding van het nadeel dat samenhangt met de door hen betaalde hogere rente en de verhoging van de verzekeringspremies. De Commissie is van oordeel dat de geldverstrekker is tekortgeschoten. De vordering van Consumenten wordt toegewezen.

Consumenten,

tegen

de naamloze vennootschap Achmea Hypotheekbank N.V., gevestigd te Apeldoorn, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 2 april 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek 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 22 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In het kader van de aankoop van een woning hebben Consumenten, na bemiddeling van hun tussenpersoon, in 1994 een hypothecaire geldlening en daarmee samenhangende spaarverzekering afgesloten. De hypothecaire geldlening is verstrekt door Aangeslotene. De daarmee samenhangende spaarverzekering is afgesloten bij een tot hetzelfde concern als Aangeslotene behorende verzekeraar. Zowel de verzekeraar als ook Aangeslotene gebruik(t)en dezelfde handelsnaam.

3.2. Enkele maanden na een tussentijdse renteherziening in 2003 heeft de verzekeraar Consumenten bericht dat hij de verzekeringspremies onjuist heeft geoffreerd; Consumenten dienden eigenlijk een bedrag van € 97,56 per maand te betalen. Tussen Consumenten en de verzekeraar is hierover een regeling getroffen, waarbij Consumenten de geoffreerde verzekeringspremie (€ 52,22 per maand) verschuldigd zijn en de verzekeraar het verschil van € 45,34 voor eigen rekening neemt. Bij brief van 28 april 2004 is deze afspraak door de verzekeraar aan Consumenten bevestigd. De brief bevat voor zover van belang het volgende:

Dit zijn voor Avéro Achmea de redenen geweest om de geoffreerde verzekeringspremies van € 27,21 en € 25,01, die overigens tot tweemaal toe door ons schriftelijk zijn bevestigd, gestand te doen. Met dien verstande dat deze premies gelden zolang de lening als ook de verzekering geen aanleiding geven tot herberekening van deze premies.

3.3. In 2007 zijn Consumenten verhuisd en hebben zij hun bestaande hypothecaire geldlening meegenomen naar hun nieuwe woning. Tevens is de geldlening verhoogd.

3.4. Op 12 januari 2010 hebben Consumenten, na bemiddeling van hun tussenpersoon, een (gewijzigde) hypotheekofferte van Aangeslotene ontvangen voor een verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening met € 25.000,- (aflossingsvrij). In de offerte staat voor zover van belang het volgende vermeld:

Blad 1

Gegevens waarop de offerte is gebaseerd
[…]

Onderpand:	*A*
Executiewaarde;	*€ 315.000,00*
Verstrekkingspercentage:	*112,06%*

Blad 4:

Deze geldlening bedraagt tezamen met uw lopende geldlening(en) 112% van de executiewaarde. Indien de verstrekking van deze geldlening ertoe leidt dat de totale kredietsom in een andere risicocategorie valt passen wij de risico-opslag van uw lopende geldlening(en) aan. De verhoging of verlaging van de risico-opslag van de lopende geldlening(en) wordt gebaseerd op de opslagenstructuur zoals deze gold bij afsluiten van die lopende geldlening(en).

3.5. De offerte is op 29 januari 2010 door Consumenten voor akkoord ondertekend en de aanvullende lening is door Aangeslotene aan Consumenten verstrekt.

3.6. In maart 2010 hebben Consumenten geconstateerd dat de rentebetalingen ten aanzien van hun hypothecaire geldlening hoger uitvielen dan de in de offerte van 12 januari 2010 geoffreerde rente. De verhoging van de rentebetalingen is het gevolg van de verhoging van de rente op alle leningdelen met 0,1% omdat het

verstrekkingspercentage meer dan 112% bedraagt en de totale hypothecaire geldlening daardoor in een andere risicocategorie valt.

3.7. In april 2010 hebben Consumenten van de verzekeraar een premiespecificatie met de daarin herberekende premies voor de spaarverzekering ontvangen. Hieruit bleek dat verzekeringspremies werden verhoogd van € 52,22 naar € 97,56 per maand.

3.8. Consumenten hebben inmiddels een bedrag op de geldlening afgelost, waardoor de geldlening in de oorspronkelijk risicocategorie valt en het rentepercentage met 0,1% is verlaagd. De verhoging van de verzekeringspremies is evenwel niet ongedaan gemaakt.

3.9. Consumenten hebben Aangeslotene en de tussenpersoon hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor de hen geleden schade. De klacht tegen de tussenpersoon is ook door de Commissie is behandeling genomen.

3.10. Aangeslotene heeft bij brief van 3 februari 2011 aan Consumenten te kennen gegeven niet tot vergoeding van de door hen geleden schade over te gaan.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen samengevat dat Aangeslotene (samen met de tussenpersoon hoofdelijk) wordt veroordeeld tot vergoeding van:

(i) de extra rente die Consumenten hebben betaald als gevolg van de verhoging van het rentepercentage over de periode 24 februari 2010 tot 1 juni 2010, zijnde een bedrag van € 737,91 en gemaakte onkosten ter grootte van € 177,47, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf 29 januari 2010 tot aan de dag van der algehele voldoening, althans een door de Commissie in goede justitie te bepalen bedrag of termijnen;

(ii) de extra verzekeringspremies die Consumenten heeft en zal moeten betalen vanwege de beëindiging van de regeling met de verzekeraar, zijnde het totaal aan verzekeringspremies gelegen boven het bedrag van € 52,22 per maand over de periode van 24 februari 2010 tot en met de dag waarop de verhoging niet meer verschuldigd is, begroot op een bedrag van € 7.606,85, alsmede en gemaakte onkosten ter grootte van € 177,47, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf 29 januari 2010 tot aan de dag van der algehele voldoening, althans een door de Commissie in goede justitie te bepalen bedrag of termijnen; en

(iii) de kosten van deze procedure, te vermeerderen met de wettelijke rente te rekenen vanaf zes dagen na dagtekening van het bindend advies tot aan de dag van de algehele voldoening.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekort geschoten in haar zorgplicht jegens Consumenten.
Aangeslotene heeft Consumenten onvoldoende geïnformeerd over de gevolgen van de verhoging van de bestaande geldlening met € 25.000,-. Consumenten voeren in het kader hiervan het volgende aan:

- Aangeslotene heeft nagelaten Consumenten erop te wijzen dat de verhoging van de geldlening tot gevolg zou hebben dat de geldlening in een andere risicocategorie

zou vallen met als gevolg dat de rente met 0,1% zou stijgen; de informatievoorziening door Aangeslotene was onvoldoende; en
- Aangeslotene had Consumenten erop moet wijzen dat, als gevolg van de verhoging van de geldlening, de in 2004 met de verzekeraar getroffen regeling inzake de verzekeringspremies zou komen te vervallen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Risico-opslag

5.1. Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de wijziging van de risicocategorie, overweegt de Commissie als volgt.

5.2. In de offerte van 12 januari 2010 staat dat geldlening tezamen met de lopende geldlening(en) 112% van de executiewaarde bedraagt en dat indien de verstrekking van deze geldlening ertoe leidt dat de totale kredietsom in een andere risicocategorie valt, de geldverstrekker de risico-opslag zal aanpassen.

5.3. De Commissie stelt voorop dat van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig informeert. Zo mag van Aangeslotene worden verwacht dat zij Consumenten voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hen in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. Daarbij dient aandacht te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie en berichtgeving.

5.4. Ten aanzien van de bepaling in de offerte aangaande de risico-opslag is de Commissie van oordeel dat een dergelijke bepaling onvoldoende duidelijk is; noch de bepaling noch de rest van de offerte maakt inzichtelijk welke concrete financiële gevolgen een dergelijke wijziging voor Consumenten teweegbrengt. De bepaling zegt alleen dat de risico-opslag kan worden verhoogd, maar maakt niet duidelijk wanneer en hoe zo'n verhoging zal plaatsvinden. Hierdoor wordt het Consumenten onnodig moeilijk gemaakt om een verantwoorde keuze te kunnen maken. De Commissie is dan ook van oordeel dat deze onduidelijkheid voor rekening en risico van Aangeslotene dient te komen nu zij de auteur van de onderhavige bepaling is en zij eenvoudig wel duidelijkheid op onderhavig punt aan Consumenten had kunnen verschaffen door de onderhavige bepaling aan te scherpen. Aangeslotene dient (een deel van) de door Consumenten als gevolg hiervan geleden schade te vergoeden.

5.5. De Commissie ziet echter aanleiding het gevorderde schadebedrag ten aanzien van dit klachtonderdeel te verminderen vanwege eigen schuld van Consumenten. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat het ook op de weg van Consumenten had gelegen om alvorens stukken te ondertekenen van de inhoud daarvan kennis te nemen en na te gaan of de inhoud overeenkwam met hun persoonlijke omstandigheden en doelstellingen. Voor zover zij de diverse stukken niet hebben bestudeerd en daardoor de inhoud niet (voldoende) tot zich hebben genomen, dient dit voor hun rekening te blijven. De Commissie oordeelt naar billijkheid dat slechts tweederde van de door Consumenten geleden schade voor vergoeding in aanmerking kan komen.

Dit betekent dat een bedrag van € 491,74 (2/3 van € 737,61, zie voor dit laatste bedrag r.o. 4.1 onder i) voor vergoeding in aanmerking kan komen.

5.6. Tevens is de Commissie van oordeel dat de door Consumenten geleden schade als gevolg van de risico-opslag niet enkel te wijten is aan Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat in het offertetraject zowel op Aangeslotene alsook de tussenpersoon een zorgplicht rust. In haar uitspraak nr. 120 van heden heeft de Commissie geoordeeld dat ook de tussenpersoon ten aanzien van dit klachtonderdeel tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consumenten. De Commissie stelt naar redelijkheid vast dat in onderhavig geval Aangeslotene en de tussenpersoon ieder voor de helft van het in alinea 5.5 genoemde bedrag aansprakelijk zijn. Dit betekent dat Aangeslotene aansprakelijk is voor een bedrag van € 245,87 (€ 491,74/2).

5.7. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten onvoldoende gesteld waarom de door hen gemaakte onkosten ad € 177,47 voor vergoeding in aanmerking dienen te komen.

5.8. Alle voormelde omstandigheden meewegend, oordeelt de Commissie naar billijkheid dat Aangeslotene een deel van de door Consumenten betaalde rente dient te vergoeden. Aangeslotene dient op basis van het bepaalde in alinea's 5.4. tot en met 5.7. een bedrag ad € 245,87 aan Consumenten te betalen.

Verzekeringspremies

5.9. Ter zitting heeft Aangeslotene naar voren gebracht dat het klachtonderdeel ten aanzien van de verzekeringspremies tegen de verzekeraar dient te worden gericht, omdat Aangeslotene, als geldverstrekker, niet over deze premies gaat. Aangeslotene heeft desgevraagd bevestigd dat de verzekeraar onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern als Aangeslotene. Namens Consumenten is gesteld dat het voor hen niet duidelijk was dat zij ten aanzien van dit klachtonderdeel een andere partij in de procedure hadden moeten betrekken. Consumenten hebben altijd met Avéro Achmea gecommuniceerd.

5.10. Gelet op hetgeen ter zitting over en weer is gesteld, ligt allereerste ter beoordeling voor of Aangeslotene aansprakelijk kan worden gehouden voor de door Consumenten geleden schade als gevolg van de verhoging van de verzekeringspremies. De Commissie overweegt met betrekking tot onderhavig vraagpunt als volgt.

5.11. De Commissie stelt vast dat uit door partijen in het kader van deze procedure overgelegde stukken blijkt dat de naam Avéro Achmea gebruikt wordt. Zo staat onder andere op de brief van 28 april 2004 Avéro Achmea vermeld. Onderaan de brief staat vermeld dat Avéro Achmea een handelsnaam is van Achmea Pensioen- en Levenverzekering N.V. De hypotheekofferte van 12 januari 2010 vermeldt eveneens Avéro Achmea. In dezelfde offerte staat vermeld dat Avéro Achmea een handelsnaam is van Aangeslotene.

5.12. Voorop moet worden gesteld dat Aangeslotene en Achmea pensioen- en Levensverzekering N.V. zelfstandige entiteiten zijn. Vaststaat echter dat deze vennootschappen dezelfde handelsnaam gebruiken althans gebruikten. De Commissie overweegt dat het gebruik van eenzelfde handelsnaam door twee verschillende vennootschappen ertoe kan leiden dat het voor Consumenten zeer onduidelijk en

verwarrend wordt met welke partij zij nu precies te maken hebben. De Commissie is van oordeel dat de onduidelijkheid die bij Consumenten is ontstaan door het gebruik van een en dezelfde handelsnaam niet aan Consumenten kan worden tegengeworpen in deze procedure.

5.13. Vaststaat dat door de verhoging van de geldlening, de met de verzekeraar gemaakte afspraak in het kader van de verzekeringspremies is komen te vervallen en dat dit voor Consumenten bijna een verdubbeling van de te betalen verzekeringspremie tot gevolg heeft.

5.14. De Commissie neemt in aanmerking dat het vervallen van deze afspraak met de verzekeraar (concrete) financiële gevolgen heeft voor Consumenten. De Commissie is van oordeel dat in onderhavig geval een informatieplicht op Aangeslotene rustte. Van Aangeslotene, als behorende tot hetzelfde concern als de verzekeraar en in het bijzonder gelet op het bepaalde in alinea's 5.11 en 5.12, had mogen worden verwacht dat zij op de hoogte was van deze afspraak. Aangeslotene had in de gegeven omstandigheden Consumenten afdoende dienen te informeren over de gevolgen van de verhoging van de geldlening voor de verzekeringspremie. Door dit na te laten, is Aangeslotene naar oordeel van de Commissie tekort geschoten in haar zorgplicht jegens Consumenten.

5.15. Daarnaast bevat de offerte geen enkele bepaling aangaande de mogelijke verhoging van de premies als gevolg van de verhoging van de geldlening. Volgens de Commissie kon derhalve niet van Consumenten worden verwacht dat zij zich bewust waren van de gevolgen van de verhoging van de geldlening voor de premies.

5.16. Zodoende is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene aan Consumenten een bedrag van € 7.606,85 – zie voor dit bedrag r.o. 4.1 onder ii – dient te vergoeden.

Overige vorderingen

5.17. Ten aanzien van de door Consumenten gemaakte kosten in deze procedure overweegt de Commissie dat de aard van deze procedure – eenvoudig van opzet, laagdrempelig en weinig formeel – in principe tot terughoudendheid in de toewijzing van dergelijke kosten noopt. Slechts in zeer sprekende gevallen gaat de Commissie over tot toewijzing daarvan. In dit geval is daar naar het oordeel van de Commissie sprake van gelet op de aard en complexiteit van de kwestie. Overeenkomstig artikel 40.9 van het Reglement begroot de Commissie deze vergoeding in redelijkheid op een bedrag van € 1.000,-.

5.18. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consumenten betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil te vergoeden.

5.19. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve 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 Consumenten vergoedt:

(i) een bedrag van € 245,87 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 3 februari 2011 tot aan de dag van algehele voldoening;
(ii) een bedrag van € 7.606,85 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 3 februari 2011tot aan de dag van algehele voldoening;
(iii) een bedrag van € 1.000,-, zijnde de proceskosten; en
(iv) de door Consumenten betaalde eigen bijdrage van € 50,- aan de behandeling van deze klacht.

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.