Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-057
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott en mr. S. Riemens, leden en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 23 januari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de Bank Consument nimmer heeft geïnformeerd over het feit dat de depotrekening de premie's van de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde meegroeiverzekering voor slechts 15 in plaats van 20 jaar zou dekken. Consument mocht er op vertrouwen dat de depotrekening de premie's voor 20 jaar zou dekken en derhalve dient de Bank de schade, het tekort op de depotrekening, aan te vullen. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet erg klantvriendelijk heeft gehandeld, maar oordeelt verder dat de Bank niet verwijtbaar heeft gehandeld en gehouden is de gestelde schade te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 28 januari 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 1 september 2000 heeft de Bank, na bemiddeling van een tussenpersoon namens Consument, een hypotheekofferte voor een totaalbedrag van *ƒ* 400.000,- uitgebracht. Aan de hypothecaire geldlening is een meegroeiverzekering gekoppeld. Consument heeft de hypotheekofferte op 4 september 2000 ondertekend. In de hypotheekofferte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Meegroeiverzekering*
Bij ABN AMRO Levensverzekering N.V., verzekeringnemers zijn:
De heer [Naam X] en Mevrouw [Naam Y].
Eerste verzekerde is [Naam X], geboren [Geboortedatum 1] 1963.
Verzekerd bedrag bij overlijden is NLG 400.000,00 of 110% van het belegd vermogen van de polis, indien dat hoger is.

Tweede verzekerde is [Naam Y], geboren [Geboortedatum 2] 1969. Verzekerd bedrag bij overlijden is NLG 400.000,00 of 110% van het belegd vermogen van de polis, indien dat hoger is.

De verzekering eindigt bij het eerste overlijden van één van de verzekerden.

Aantal maanden tot doelvermogen	*: 360 maanden*
Einddatum verzekering 1e verzekerde	*: 1 november 2030*
Einddatum verzekering 2e verzekerde	*: 1 november 2030*
Duur premiebetaling	*: 20 jaar*

Premie NLG 1.720,30 per maand vooraf gedurende 42 maanden, daarna NLG 172,03 per maand gedurende de volgende jaren.

Totaal doelvermogen na 360 maanden	*: NLG 400.000,00*
Waarvan op HypotheekrenteRekening	*: NLG 400.000,00*
Rentevergoeding op HypotheekrenteRekening	*: gelijk aan de rente van de aan de verzekering gekoppelde hypotheek gedurende een eenmalige opbouw van het spaarkapitaal tot het maximum van het leningbedrag, thans 6,5%*
Spaardeel van de premie	*: 100,00%*

Het doelvermogen is gegarandeerd. Bij wijzigingen in de hypotheekrente zal de premie worden aangepast.

[…]

ABN AMRO Depotrekening

Bedrag : NLG 85.965,00
Rentevergoeding: 5,00%
Afslag t.o.v. hypotheekrente : 1,50%
Looptijd bij gelijkblijvende rente : 20 jaar"

2.2 De hypotheekakte is op 1 februari 2001 gepasseerd. De rente is toen verlaagd van 6,5% naar 6,2%. Op 23 maart 2001 is door Consument een bedrag van *f* 85.965,- in het premiedepot gestort.

2.3 Op het polisblad van de meegroeiverzekering van 2 maart 2001 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Ingangsdatum verzekering : 01-03-2001*
Einddatum verzekering : 01-03-2031
Einddatum premiebetaling : 01-03-2021

[…]

Premie : NLG 1.835,00 per maand tot 01-09-2004, daarna NLG 183,50 per maand tot 01-03-2021.

[…]

Aflossingsgarantieclausule

Deze verzekering voorziet in een gegarandeerd doelvermogen van NLG 400.000,00 op 01-03-2031. 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 6,20%. 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."

2.4 In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 1 maart 2011 heeft de Bank Consument bij brief van 4 januari 2011 een renteherzieningsvoorstel toegezonden. De rente die de Bank Consument heeft aangeboden, en waarmee Consument akkoord is gegaan, bedroeg 6,3%.

2.5 Bij brief van 3 mei 2011 heeft de Bank het volgende aan Consument medegedeeld:

"*Onlangs hebben wij vernomen dat de rente op bovengenoemde Meegroeihypotheek is gewijzigd. Daarom hebben wij de premie op de Meegroeiverzekering herrekend op basis van het nieuwe rentepercentage van 6,30%. Voor de gewijzigde premie verwijzen wij naar de bijgevoegde polis.*

Wijziging van de rente heeft consequenties voor de hoogte van uw premie, omdat u gekozen heeft voor een gegarandeerd kapitaal op de einddatum bij leven. Is de rente gedaald, dan wordt er minder rendement gemaakt en zal uw premie als gevolg hiervan stijgen. Is de rente echter gestegen, dan wordt meer rendement behaald en zal uw premie als gevolg hiervan dalen."

2.6 Op het polisblad van de meegroeiverzekering van 3 mei 2011 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"*Ingangsdatum verzekering : 01-03-2001*
Wijzigingsdatum : 29-04-2011
Einddatum verzekering : 01-03-2031
Einddatum premiebetaling : 01-03-2021

[…]

Premie : EUR 84,56 per maand tot 01-03-2021."

2.7 Bij e-mail van 21 april 2015 heeft de tussenpersoon van Consument de Bank verzocht een berekening over het verloop van de depotrekening toe te zenden, daar Consument op 16 april 2015 een brief van de Bank heeft ontvangen waaruit blijkt dat de depotrekening leeg is.

2.8 De Bank heeft bij e-mail van 23 augustus 2015 gereageerd en Consument uit coulance een vergoeding van € 500,- aangeboden.

2.9 Consument heeft op 24 oktober 2016 een klacht bij de Bank ingediend.

2.10 De Bank heeft de klacht bij brief van 20 januari 2017 afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het tekort van € 6.004,- op de depotrekening aanvult.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Bij aanvang van de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde meegroeiverzekering is een bedrag van NLG 85.965,- in een premiedepot gestort waaruit aanvankelijk 20 jaar lang de premies van de meegroeiverzekering zouden worden voldaan. Begin 2015 heeft Consument echter een brief van de Bank ontvangen met het verzoek het negatieve saldo op de depotrekening aan te zuiveren. De depotrekening is al na 15 jaar leeg. Uit de reactie van de Bank blijkt dat dit te wijten is aan het feit dat bij het passeren van de hypotheekakte de rente van de hypothecaire geldlening is verlaagd van 6,5% naar 6,2%. De berekeningen voor de premie en de depotrekening waren gebaseerd op 6,5% en zijn niet aangepast. De Bank heeft Consument hier in de afgelopen 15 jaar nimmer van op de hoogte gesteld. Voorts heeft de Bank niet inzichtelijk gemaakt hoe dit tekort heeft kunnen ontstaan. Het had op de weg van de Bank gelegen om Consument eerder te informeren dat de premiebetaling aangepast diende te worden, omdat de depotrekening eerder leeg zou raken. De Bank heeft Consument pas geïnformeerd op het moment dat de depotrekening een debetstand vertoonde. De Bank verwijst Consument naar zijn tussenpersoon, maar de tussenpersoon heeft de berekening voor de depotrekening gemaakt met de software van de Bank. Consument mocht er op grond van hetgeen partijen in 2001 zijn overeengekomen op vertrouwen dat de depotrekening de premie's van de meegroeiverzekering voor 20 jaar zou dekken. Het tekort is ontstaan door het handelen van de Bank als gevolg waarvan zij de schade dient te vergoeden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De storting in de depotrekening en de verschuldigde premie van de meegroeiverzekering zijn gebaseerd op het rentepercentage uit de hypotheekofferte van 6,5%. Het rentepercentage van de hypothecaire geldlening is echter op de passeerdatum verlaagd naar 6,2%. Naar aanleiding van deze rentewijziging is geen nieuwe berekening voor de premie van de meegroeiverzekering en de storting op de depotrekening gemaakt. Als gevolg van de lagere rente op de hypothecaire geldlening, ontving Consument tevens een lagere rente over zijn meegroeiverzekering (van 5% naar 4,7%). Hierdoor is de te betalen premie gestegen, zijn er hogere bedragen aan de depotrekening onttrokken en is een tekort ontstaan op de depotrekening.
- Consument heeft per saldo geen schade geleden. Consument heeft over zijn hypothecaire geldlening namelijk een lagere rente betaald. Daar tegenover staat de hogere premie over de meegroeiverzekering en de lagere rentevergoeding over het premiedepot.
- De hypotheekofferte van september 2000 vermeldt dat het eindkapitaal van de meegroeiverzekering gegarandeerd is, maar dat de premie bij een wijziging van de hypotheekrente zal worden aangepast. Dat is in het onderhavige geval gebeurd.
- De Bank heeft Consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening niet geadviseerd. De hypothecaire geldlening is tot stand gekomen via tussenkomst van een tussenpersoon. De Bank is derhalve niet aansprakelijk voor het gegeven advies.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is het tekort op de depotrekening aan te vullen.

4.2 De Commissie is van oordeel dat de Bank bij het aangaan van de onderhavige constructie er in de documentatie duidelijk op heeft gewezen dat een wijziging van de hypotheekrente consequenties heeft voor de hoogte van de te betalen premie voor de meegroeiverzekering. Daarbij komt dat Consument bij het aangaan van de hypothecaire geldlening is geadviseerd door zijn tussenpersoon met betrekking tot de werking van de gekozen constructie.

4.3 Niet ter discussie staat dat de Bank in het onderhavige geval niet erg klantvriendelijk heeft gehandeld, door geen herberekening te maken en Consument niet eerder te informeren over het eerder opraken van het tegoed op de depotrekening. Alhoewel de Commissie van oordeel is dat de communicatie en het optreden van de Bank beter hadden gekund, maakt dit niet dat de Bank verwijtbaar heeft gehandeld en gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden.

4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank haar aanbod van een vergoeding € 500,- gestand doet.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.