

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-518 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 april 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar en ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te
noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht. De stelling dat Consument erop mocht vertrouwen dat de uitkering aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen, houdt geen stand nu uit alle overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor het op de polissen vermelde verzekerde bedragen. Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om, indien hij meer zekerheid wilde hebben om deze lening (nagenoeg) volledig af te lossen, in samenspraak met zijn adviseur – al dan niet tussentijds – te kiezen voor een hoger te verzekeren garanti kapitaal. In dat geval had Consument gedurende de looptijd van de verzekeringen echter substantieel meer premie moeten inleggen. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier van 20 april 2017;
- het verweer van Verzekeraar van 11 augustus 2017;
- het verweer van de Bank van 21 augustus 2017;
- de repliek van Consument van 22 september 2017;
- de dupliek van de Bank van 18 oktober 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 27 oktober 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot in 1985 in het kader van een hypothecaire geldlening een – in twee polissen gesplitste – gemengde verzekering met een verzekerd kapitaal ter grootte van 60% van deze lening (f 66.000). Voor deze verzekering gaf Verzekeraar een winstgarantie af van f 11.880. De verzekering was verpand aan de Bank.
- 2.2 Voorts sloot Consument in 1991 naar aanleiding van een verhoging van de oorspronkelijke hypothecaire geldlening – van f 110.000 naar f 150.000 – een gemengde verzekering met wederom een verzekerd kapitaal van 60% van deze verhoging (f 24.000). Deze verzekering was winstdelend, maar zonder een winstgarantie. Ook deze verzekering was verpand aan de Bank.
- 2.3 De in 1985 gesloten verzekering kwam tot stand via tussenkomst van de [naam adviseur] als adviseur. Voor de in 1991 afgesloten verzekering was het intermediair [naam intermediair].
- 2.4 Verzekeraar verstrekke Consument periodiek een overzicht met daarin opgenomen de dan toe opgebouwde winst.
- 2.5 De verzekeringen expireerden respectievelijk op 27 juni 2015 en 1 juli 2016.
- 2.6 Per 1 oktober 2015 bedroeg het hypotheeksaldo € 68.057,03.
- 2.7 Per 27 juni 2015 heeft uit hoofde van de gesloten levensverzekeringen een aflossing plaatsgevonden van € 43.805,79 en per 26 juni 2016 van € 14.041,32. Er resteerde een hypotheekschuld van € 10.219,92.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 10.219,92.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar en de Bank zijn toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van hun zorgplicht door Consument het vertrouwen te geven dat het totale verzekerd kapitaal vermeerderd met de winstbijschrijvingen toereikend zou zijn om de hypothecaire geldlening in zijn geheel af te lossen. Op geen enkel moment is Consument op het ontstaan van een mogelijke restschuld gewezen. Was dat wel het geval geweest dan had Consument tijdig afdoende maatregelen kunnen nemen.

Verweer Verzekeraar

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

Het kon Consument redelijkerwijs duidelijk zijn geweest dat de verzekeringen geen garantie op de einddatum boden om hiermee de hypotheek geheel af te kunnen lossen. Aangenomen moet worden dat Consument in samenspraak met zijn adviseur bewust heeft gekozen om bij het vaststellen van het verzekerd kapitaal – en de daarbij behorende premie – uit te gaan van slechts een beperkt deel van de hypothecaire geldlening. Daarbij komt dat Consument via de jaarlijkse winstbrieven en daarbij behorende winstberichten op de hoogte is gehouden van het verloop van de winstdeling. Deze zijn ook juist bedoeld om een beeld te kunnen vormen over de einduitkomst en eventueel maatregelen te treffen. Vanaf 2007 is in de winstberichten nadrukkelijk gewaarschuwd dat mogelijk het doel niet gehaald zou kunnen worden en met de aanbeveling om contact op te nemen met de betrokken verzekeringsadviseur. Verzekeraar kan derhalve niet verantwoordelijk worden gesteld voor de ontstane restschuld.

Verweer van de Bank

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

De hypotheek is pas vanaf 1998 bij de Bank ondergebracht. Voor die tijd was Nationale-Nederlanden Hypotheken de geldverstrekker. Voorts zijn de door Consument gesloten levensverzekeringen niet door bemiddeling van de Bank tot stand gekomen. De Bank was dan ook niet op de hoogte van de uitgangspunten van deze verzekeringen. De Bank werd, in tegenstelling tot Consument, ook niet geïnformeerd over de jaarlijkse winstbijschrijvingen. Het gegeven dat er sprake is van een openstaand hypotheekbedrag is derhalve niet aan de Bank toe te rekenen. Bovendien moet het Consument vanaf 1998 duidelijk zijn geweest dat de gesloten verzekeringen niet de garantie omvatte van een minimale uitkering van f 150.000. In de winstbrieven wordt gebruik gemaakt van voorbeeldberekeningen en voorbeeldpercentages, waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat met de opbrengst van de door hem gesloten verzekeringen de gehele hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de door Consument met Verzekeraar gesloten overeenkomsten een traditionele levensverzekering met winstdeling is. Kenmerk van dit product is, zoals al in eerdere uitspraken van de Commissie nader uiteen is gezet, een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Het uit te keren bedrag kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag wordt niet door de Verzekeraar gegarandeerd.

Consument wist bij het aangaan van de verzekeringen precies welke premies hij moest betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen en om daarnaast, afhankelijk van toekomstige winstontwikkelingen, kans te maken op een hogere uitkering. Zie onder andere de eerdere uitspraken van de Commissie 2017-867, 2018-155, 2018-179, 2018-191 alsmede het Gerechtshof Amsterdam (ECLI:NL:GHAMS:2018:1019).

- 4.3 De stelling dat Consument erop mocht vertrouwen dat de uitkering aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen, houdt geen stand nu uit alle overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor de op de polissen vermelde verzekerde bedragen en dat de verzekerde bedragen overeenkwamen met 60% van de hypothecaire lening. De hypothecaire lening was derhalve van het begin af aan niet volledig afgedekt door verzekerde bedragen. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst kennisnam van deze documenten. Dat hij veel vertrouwen had in de voorgespiegelde voorbeeldkapitalen is naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid die aan Verzekeraar of de Bank kan worden toegerekend en mag ook niet leiden tot de conclusie dat bij Consument op enig moment de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat deze partijen de expliciete toezegging zouden hebben gedaan dat hij met de opbrengst van de levensverzekeringen ook de hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen.

- 4.4 Nu enerzijds door zowel Verzekeraar als de Bank niet de toezegging is gedaan dat de geldlening volledig afgelost zou kunnen worden uit de opbrengst van de verzekeringen en anderzijds Consument daar ook niet op mocht vertrouwen, terwijl hij had kunnen en moeten begrijpen dat een mogelijk hogere uitkering dan het gegarandeerde kapitaal geheel onzeker was, bestaat er geen grondslag om Verzekeraar en de Bank aansprakelijk te houden voor een tekort bij de aflossing van de hypothecaire geldlening.
Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om, indien hij meer zekerheid wilde hebben om de hypothecaire lening (nagenoeg) volledig af te lossen, in samenspraak met zijn adviseur – al dan niet tussentijds – te kiezen voor een hoger te verzekeren garanti kapitaal. In dat geval had Consument gedurende de looptijd van de verzekeringen echter substantieel meer premie moeten inleggen.
- 4.5 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

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 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 40 van het Reglement.