

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-596 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Aegon Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 24 september 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft in 2000 een hypothecaire geldlening met een gekoppelde beleggingsverzekering afgesloten bij de Bank. Consument vordert dat de Bank hem rentemiddeling biedt. De Commissie oordeelt dat de Bank niet kan worden verplicht om rentemiddeling voor alle producten toe te staan. Consument heeft bovendien de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening om te zetten naar een andere hypotheekvorm, waarbij rentemiddeling wel mogelijk kan zijn. Daarnaast stelt Consument dat het gegarandeerde kapitaal van de beleggingsverzekering opeens maar € 111.125,00 bedraagt, in plaats van het bedrag van € 208.733,00 dat hem bij aanvang is voorgehouden. Ten aanzien hiervan stelt de Commissie vast dat in de polis uit 2000 is opgenomen dat het gegarandeerde kapitaal € 64.890,57 bedraagt en dat de hoogte kan wijzigen bij verandering van de beleggingskeuze. Consument wordt sinds (in ieder geval) 2006 jaarlijks geïnformeerd dat het gegarandeerde kapitaal € 111.125,00 bedraagt. De Commissie oordeelt dat de klacht-onderdelen ongegrond zijn en wijst de vorderingen van Consument af.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- 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 en 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 21 september en 20 november 2000 heeft de Bank, na bemiddeling van een financieel adviseur, hypotheekoffertes voor een Woonvoordeel Hypotheek, bestaande uit een Universal Life leningdeel ter grootte van f 450.000,00 tegen een rente van 6,70% voor een rentevaste periode van 20 jaar en een overbruggingskrediet van f 41.667,00 tegen een rente van 6,30% voor een rentevastperiode van twee jaar, aan Consument uitgebracht. In de offertes is opgenomen dat de levensverzekering in de hypotheekakte zal worden verpand.
- 2.2 Tussen partijen is een overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand gekomen, waaraan een beleggingsverzekering met polisnummer [nummer 1] is gekoppeld. In de polis is, voor zover relevant, opgenomen:

“Verzekerd kapitaal f 143.000,- (in euro: 64.890,57)  
Uit te keren terstond na overlijden van verzekerde; indien dit hoger is, wordt een bedrag ter grootte van 110% van de belegde waarde op dat moment uitgekeerd.

*Dit kapitaal is gegarandeerd tot 27-09-2026 (beoogde aflosdatum; op of na die datum geldt deze dekking slechts indien en zolang uit de belegde waarde de risicopremie en kosten kunnen worden voldaan (...)*

Garantie opnamewaarde op beoogde aflosdatum

*Zodra wordt belegd op de Hypotheek Rekening en/of in het Aegon Mix Fund (fondsen van Aegon Levensloop Hypotheek), wordt een minimum opnamewaarde gegarandeerd die geldt bij beëindiging van de verzekering door gehele opname op de beoogde aflosdatum. De hoogte van de garantie, die in een afzonderlijke brief wordt vastgelegd, kan wijzigen bij verandering van de beleggingskeuze, bij wijziging van de verzekering en bij aanpassing van de rentevergoeding op de Hypotheek Rekening indien daarop wordt belegd.*

*De garantie wordt bepaald door voor de toekomst uit te gaan van een rendement op de belegde en de overeengekomen te beleggen bedragen. (...), voor het Aegon Mix Fund wordt gerekend met 4% per jaar. Beleggen in het Aegon Mix Fund draagt alleen bij tot de garantie indien voor een periode van minimaal 10 jaar direct voorafgaande aan de beoogde aflosdatum in dit fonds wordt belegd. Bij wijzigingen in deze periode van 10 jaar zullen de beleggingen in het Aegon Mix Fund niet meer bijdragen in de garantie.”*

- 2.3 De hypothecaire geldlening van Consument is door de Bank ondergebracht bij Stater N.V. (Stater) en de beleggingsverzekering is ondergebracht bij Aegon Levensverzekering N.V., die voor Consument belegt in het Aegon Mix Fund.
- 2.4 Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening zijn van toepassing de Algemene Bepalingen van Geldleningen en Hypotheekstelling van 25 november 1992 en de Productleeswijzer bij uw woonvoordeel hypotheek versie 9801 (de Productwijzer).
- 2.5 In de Productleeswijzer is, voor zover relevant, bepaald:

*“Bij AEGON Levensloop Hypotheek bepaalt u zelf in welk fonds de premies die u betaalt worden belegd. Afhankelijk van de fondskeuze worden kosten ingehouden. U kunt kiezen uit de volgende beleggingsfondsen: (...)*

**AEGON Mix Fund**

*Het AEGON Mix Fund belegt in een mix van aandelen, vastgoed, obligaties, grondstoffen en deposito's. Deze verdeling over verschillende beleggingscategorieën zorgt voor een spreiding van het beleggingsrisico. De optimale mix kan in de loop van de tijd wisselen en hangt af van verwachte economische groei, inflatie, rentestand, monetaire, politieke en maatschappelijke ontwikkelingen. (...)*”

- 2.6 Aegon Levensverzekering N.V. stuurt Consument jaarlijks een overzicht van de waarde van de beleggingsverzekering. In het jaaroverzicht over 2005 is, voor zover relevant, opgenomen:

	Belegde waarde per 31-12-2005	Verdeling toekomstige stortingen	Voorbeeldbedragen op 27-09-2026 op basis van de volgende fondsrendementen		
			Pessimistisch	Bruto 4%	Historisch
AEGON Fonds					
Mix Fund	15.083	100%	104.854	105.284	208.733

**Garantie**

Op grond van de in de polis omschreven garantie is op 27-09-2026 momenteel een bedrag van € 111.125 gegarandeerd. Wij wijzen u erop dat een verandering van uw beleggingskeuze of wijziging van uw verzekering gevolgen kan hebben voor de hoogte van deze garantie. (...)"

- 2.7 In het jaaroverzicht van over 2016 is, voor zover relevant, opgenomen:

**“Wat is de waarde van uw beleggingen?”**

De waarde van uw beleggingen was op 31 december 2015: € 58.833,82.

De waarde van uw beleggingen was op 31 december 2016: € 65.789,60.

Hierbij zijn wij ervan uitgegaan dat alle verschuldigde premies zijn betaald.

**Wat is uw garantie?**

Uw beleggingsverzekering heeft een garantie. Dat betekent dat wij garanderen dat uw beleggingsverzekering minimaal € 111.125,- waard is op de einddatum, ook als de beurs minder goed heeft gepresteerd. De einddatum van de beleggingsverzekering is 27 september 2026.”

- 2.8 Op de website van de Bank is met betrekking tot rentemiddeling vermeld:

**“Voorwaarden voor rentemiddeling**

Niet elke hypotheek is geschikt voor rentemiddeling. Wilt u gebruikmaken van rentemiddeling? Dan moet uw hypotheek aan een aantal voorwaarden voldoen:

Y heeft geen spaar- bankspaar-, en levensloophypotheek. Bij het aanpassen van de hypotheekrente verandert ook de spaarrente. Om deze reden bieden wij geen rentemiddeling aan voor deze hypotheekvormen.

U kunt per rentevaste periode één keer rentemiddeling toepassen. (...)"

- 2.9 Consument heeft Stater op 12 februari 2016 een e-mail gestuurd, waarin hij vraagt of rentemiddeling mogelijk is voor zijn hypothecaire geldlening. Op 18 februari 2016 heeft hij nog een e-mail gestuurd, waarin hij verzoekt om een offerte voor een omzetting van de hypothecaire geldlening in het geval dat rentemiddeling niet mogelijk is. Ook heeft hij naar de hoogte van de omzettingsboete geïnformeerd.
- 2.10 Op 1 maart 2016 heeft Stater Consument bericht dat rentemiddeling niet mogelijk is en heeft hierbij een overzicht van de verschillende rentevastperiodes met de bijbehorende rentetarieven verstrekt, alsmede een indicatie van de boeterente voor omzetting van de hypothecaire geldlening.

- 2.11 Op 6 april 2017 heeft de financieel adviseur van Consument Stater verzocht om rentemiddeling alsnog mogelijk te maken. Stater heeft de financieel adviseur op 11 april 2017 telefonisch uitgelegd dat rentemiddeling niet mogelijk is, omdat Consument een Levensloop Hypotheek heeft. Voor bepaalde producten, waaronder de Levensloop Hypotheek, biedt de Bank geen rentemiddeling aan. Consument heeft in reactie hierop een klacht ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de hypothecaire geldlening bij de Bank wordt ondergebracht en dat de Bank rentemiddeling toestaat. Daarnaast vordert Consument een faire uitkering van het beleggingsrendement van de beleggingsverzekering.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte geen rentemiddeling toestaat ten aanzien van zijn hypothecaire geldlening en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft baat bij rentemiddeling, omdat hij meer financiële zekerheid voor de toekomst wenst, zodat hij ook in de toekomst de hypotheeklasten kan betalen. Daarnaast wil hij beginnen met het aflossen van de hypothecaire geldlening om de restschuld aan het einde van de looptijd te beperken. In 2020 verloopt de huidige rentevastperiode van de hypothecaire geldlening en als de rente op dat moment hoog is, dan kan dit nadelig zijn voor Consument. Hij geeft daarom de voorkeur aan rentemiddeling met ingang van 2017;
  - er zijn meerdere alternatieven mogelijk, waarbij de voorwaarden van de huidige hypotheek met de minimumgarantie gehandhaafd blijven. De Bank dient Consument dan ook tegemoet te komen, te meer nu zijn voorstel niet onredelijk is;
  - als de Bank de hypothecaire geldlening zelf weer in beheer neemt, zijn de hypothecaire geldlening en de beleggingsverzekering weer bij dezelfde partij in beheer en kan Consument gebruik maken van rentemiddeling. Consument heeft de Bank bovendien nooit gevraagd om de hypothecaire geldlening onder te brengen bij Stater;
  - Consument heeft een beleggingsverzekering, geen levensverzekering. Dit staat ook altijd vermeld op de correspondentie die Consument van de Bank ontvangt en de adviseur van de Bank heeft het ook steeds over een beleggingsverzekering gehad;
  - het doel was om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen met de opgebouwde waarde van de beleggingsverzekering. Het verwachte eindbedrag was € 208.733,00 en blijkt nu maar € 111.125,00 te zijn.

Dit is een vast rendement van 3,5%, waardoor het door de Bank als een spaarhypothek wordt gezien en dus rentemiddeling wordt geweigerd. Het AEGON Mix Fund waarvoor Consument heeft gekozen, heeft een historisch rendement van 8,84%, terwijl het gemiddelde rendement de afgelopen 25 jaar 9,8% was. De Bank heeft dus geen reden om dit rendement niet uit te keren en het beloofde eindbedrag van € 208.733,00 te halen.

#### *Verweer van de Bank*

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

- de hypothecaire geldlening van Consument is ondergebracht bij Stater. Hypothecaire geldleningen die bij Stater zijn ondergebracht, kunnen in principe geen gebruikmaken van rentemiddeling. Consument kan een adviseur vragen om een inventarisatie te maken. Als de adviseur concludeert dat rentemiddeling mogelijk is voor de huidige hypotheekvorm en voordelig is voor Consument, dan kan de hypotheek worden overgezet naar de Bank en kan alsnog rentemiddeling plaatsvinden. Consument heeft echter een Aegon Levensloop Hypotheek afgesloten voor de aflossing van zijn hypothecaire geldlening. De Bank biedt geen rentemiddeling aan voor alle producten waarbij een mogelijk renteverband tussen de hypothecaire geldlening en de verzekering kan bestaan. Dit is het geval bij de Aegon Levensloop Hypotheek, waarbij -als wordt belegd in de Levensloop Hypotheek Rekening- een rente wordt vergoed die gelijk is aan de rente die voor de aan de verzekering gekoppelde geldlening wordt betaald. Consument belegt momenteel niet in de Levensloop Hypotheek Rekening, maar kan elk moment overstappen van het AEGON Mix Fund naar de Levensloop Hypotheek Rekening. De optie voor een mogelijk renteverband blijft dus bestaan;
- Consument kan wel samen met een adviseur bekijken of rentemiddeling voor hem voordelig is, bijvoorbeeld door de huidige hypothecaire geldlening om te zetten naar een andere hypotheekvorm. De advieskosten verschillen per adviseur en daarnaast is Consument administratiekosten, een renteopslag voor omzettingskosten en een risicoopslag aan de Bank verschuldigd;
- op de website van de Bank is vermeld onder welke voorwaarden rentemiddeling mogelijk is;
- de beleggingsverzekering van Consument voorziet in een uitkering op 27 september 2026 waarmee de hypothecaire geldlening, afhankelijk van de beleggingsopbrengsten, geheel of gedeeltelijk kan worden afgelost. Consument wordt jaarlijks op de hoogte gehouden van de waarde van de beleggingsverzekering. Indien Consument aan de hand van deze informatie vindt dat de beleggingsverzekering niet (langer) aan zijn verwachtingen voldoet, kan hij advies inwinnen bij een adviseur. Op 6 februari 2018 heeft de Bank een hersteladvies aan Consument uitgebracht, waardoor hij op de hoogte is gesteld van de voor- en nadelen van de omzetting van de hypotheekvorm.

## **4. Beoordeling**

### *Algemeen*

- 4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank gehouden is rentemiddeling aan te bieden aan Consument en of de Bank gehouden is een bedrag uit de beleggingen uit te keren ter hoogte van het doelkapitaal dat Consument voor ogen heeft. De Commissie behandelt de vragen in het navolgende afzonderlijk.

### *Rentemiddeling*

- 4.2 Ten aanzien van dit klachtonderdeel overweegt de Commissie dat de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft om te bepalen welke producten zij aanbiedt en onder welke voorwaarden zij dit doet, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.
- 4.3 Consument heeft in 2000, bijgestaan door een financieel adviseur, gekozen voor een Levensloop Hypotheek, waaraan een beleggingsverzekering is gekoppeld. Consument heeft de keuze om te beleggen in diverse fondsen, zoals het AEGON Mix Fund (waarin momenteel wordt belegd), maar ook de Levensloop Hypotheek Rekening. In het geval wordt belegd in een Levensloop Hypotheek Rekening, kan een renteverband ontstaan tussen de hypothecaire geldlening en de beleggingsverzekering. De Bank is gerechtigd om voor bepaalde producten de mogelijkheid tot rentemiddeling niet aan te bieden. Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat de Bank rentemiddeling niet aanbiedt voor producten waarbij een renteverband kan bestaan, zoals de Levensloop Hypotheek.
- 4.4 De Commissie neemt hierbij in overweging dat de Bank Consument heeft gewezen op de mogelijkheid om de bestaande hypothecaire geldlening om te zetten naar een andere hypotheekvorm, waardoor rentemiddeling wellicht wel mogelijk zou kunnen zijn. De Bank heeft Consument aangeraden hiervoor advies in te winnen bij een financieel adviseur en heeft aangegeven dat het alleen mogelijk is om een dergelijk verzoek door een financieel adviseur te laten indienen bij de Bank. Als uitgangspunt dient te gelden dat er geen wettelijke bepaling bestaat, die aangeeft op welke wijze de Bank haar producten dient aan te bieden. Het is de Bank toegestaan om dit via de weg van verplicht advies te doen. Dit geldt te meer daar de Bank naar het oordeel van de Commissie terecht heeft kunnen menen dat de omzetting naar een andere hypotheekvorm een 'adviesgevoelige' handeling betreft.
- 4.5 De Commissie oordeelt daarom dat dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

#### *Uitkering opgebouwde waarde beleggingsverzekering*

- 4.6 Met betrekking tot het klachtonderdeel dat ziet op de uitkering van de opgebouwde waarde van de beleggingsverzekering op 27 september 2026, stelt de Commissie vast dat in de polis is opgenomen dat het verzekerd kapitaal op 27 november 2000 een bedrag van f 143.000,00 (€ 64.890,57) was, uit te keren terstond na het overlijden van de verzekerde (Consument). In de polis is tevens opgenomen dat dit kapitaal gegarandeerd is tot 27 september 2026 (de beoogde aflosdatum) en dat de hoogte van de garantie kan wijzigen bij verandering van de beleggingskeuze.
- 4.7 De Commissie stelt op basis van de door partijen overgelegde stukken vast dat Aegon Levensverzekeringen N.V. in (in ieder geval) 2006, 2017 en 2018 jaaroverzichten over 2005, 2016 en respectievelijk 2017 aan Consument heeft verstrekt. Uit deze overzichten blijkt dat het gegarandeerde kapitaal op 27 september 2026 € 111.125,00 bedraagt. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het mogelijk is dat de waarde op de einddatum hoger is, afhankelijk van de waarde van de beleggingsverzekering op dat moment.
- 4.8 De Commissie volgt de stelling van Consument dat de gegarandeerde waarde van de beleggingsverzekering altijd € 208.733,00 was en opeens is verlaagd naar € 111.125,00 dan ook niet. Het bedrag van € 208.733,00 is slechts als rekenvoorbeeld onder de noemer 'historisch rendement' genoemd in het jaaroverzicht over 2005. In de polis is bepaald dat het verzekerde en gegarandeerde kapitaal € 64.891,00 bedraagt. De Bank heeft nimmer de toezegging gedaan of de indruk gewekt dat op 27 september 2026 een bedrag van € 208.733,00 aan Consument zou worden uitgekeerd. Sinds 2006 wordt Consument geïnformeerd dat de gegarandeerde waarde € 111.125,00 bedraagt.
- 4.9 Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel oordeelt de Commissie daarom dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst ook de vordering met betrekking tot dit klachtonderdeel af.

## **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](http://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.*