

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-146  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen AEGON  
Hypotheken  
Datum uitspraak : 27 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft geen bericht ontvangen dat er geen pandrecht meer rustte op zijn overlijdensrisicoverzekering. Hierdoor heeft de verzekering langer doorgelopen dan nodig. Dit valt de door de Aegon inschakelde hulppersoon te verwijten omdat deze de informatie over het eindigen van het pandrecht niet aan de juiste partij heeft verzonden. De Commissie maakt ook de Consument een verwijt. De Commissie is van oordeel dat Aegon 2/3 van de premie aan Consument moet terugbetalen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier, met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument van 24 april 2017 en 1 mei 2017;
- het verweerschrift van AEGON Hypotheken;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van AEGON Hypotheken.

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 Consument heeft een hypothecaire geldlening van een geldverstrekker verkregen. Voor de aflossing van deze geldlening heeft Consument een spaarverzekering afgesloten.

Daarnaast heeft Consument bij (de rechtsvoorganger van) AEGON Levensverzekering N.V. een overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Op beide verzekeringen rustte een pandrecht ten behoeve van de geldverstrekker.

- 2.2 AEGON Hypotheken heeft het beheer/de administratie van de hypothecaire geldlening overgedragen aan Stater N.V., hierna te noemen Stater. AEGON Hypotheken beheert de levensverzekeringen die gekoppeld zijn aan hypothecaire geldleningen die in beheer zijn bij Stater.
- 2.3 Consument heeft in mei 2016 zijn hypothecaire geldlening afgelost. De overlijdensrisicoverzekering is nadien blijven doorlopen.
- 2.4 Bij e-mail van 24 november 2016 heeft Consument aan AEGON Hypotheken bericht dat zijn geldlening is afgelost. AEGON Hypotheken heeft hierop per e-mail als volgt gereageerd:  
*“(...) U had een hypotheek bij Stater. Uw hypotheek wordt door Stater Hypotheken bijgehouden. Aegon kan de informatie van deze hypotheek niet inzien. De hypotheekgegevens zijn door u ook niet via Mijn Aegon in te zien. Wij hebben geen bericht gekregen dat uw hypotheek bij Stater op 3 mei 2015 is ingelost. Wij hebben geen bericht ontvangen van Stater dat uw hypotheek is ingelost. Ook hebben wij geen verzoek gekregen om de verpanding van uw levensverzekering aan de Stater hypotheek te laten vervallen. Vandaar dat uw verzekering niet is beëindigd. Wat hebben wij nodig om uw verzekering te kunnen beëindigen? Omdat de verzekering verpand is aan uw Stater hypotheek, hebben wij toestemming nodig van de hypotheekverstrekker om de verzekering te beëindigen. Ik adviseer u hiervoor contact op te nemen met Stater, (...). Naast de toestemming van Stater om de verzekering te beëindigen, hebben wij van u een ondertekend verzoek nodig om dit te kunnen doen. (...)”*
- 2.5 Op 5 december 2016 heeft Stater het bericht dat het pandrecht is vervallen verstuurd aan AEGON Hypotheken. AEGON Levensverzekering N.V. heeft de betaalde premie vanaf 1 december 2016 aan Consument terugbetaald.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 272,- Dit bedrag is het totaal van de door Consument betaalde premies over de maanden april tot en met november 2016.

#### *Onderbouwing vordering*

- 3.2 AEGON Hypotheken heeft Consument geen melding gestuurd dat zijn overlijdensrisicoverzekering kon worden beëindigd omdat de geldlening was afgelost. Als hij deze melding wel had gekregen dan had hij hierop gereageerd door de verzekering te beëindigen. Nu is de verzekering blijven doorlopen en heeft hij veel langer premie betaald dan nodig was.

Consument had de verzekering vanaf mei 2016 niet meer nodig omdat de geldlening was afgelost. In alle hectiek van zijn verhuizing had Consument geen tijd om actief te reageren op het beëindigen van de overlijdensrisicoverzekering.

- 3.3 Stater heeft de brief waarin staat dat het pandrecht is komen te vervallen, naar Argenta verstuurd in plaats van naar AEGON Hypotheken. AEGON Hypotheken kon er echter wel van op de hoogte zijn dat de lening al was afgelost omdat zij bij de spaarverzekering wel een bericht heeft verzonden dat de verzekering kon worden beëindigd.

#### *Verweer AEGON Hypotheken*

- 3.4 Met het aflossen van de hypothecaire geldlening stopt de verzekering en de premiebetaling niet automatisch. De reden hiervoor is dat de verzekeringnemer zelf de keuze moet maken of de verzekering nog bij hem past. Dat kan AEGON Hypotheken niet voor hem doen. Consument had daarom zelf de verzekering moeten beëindigen.
- 3.5 Uit zijn repliek blijkt dat Consument ervan op de hoogte was dat door aflossing van de hypothecaire lening de verpanding op de verzekering niet verviel. Consument heeft bij zijn spaarverzekering immers bericht gekregen over de verpanding.
- 3.6 Consument had actiever moeten handelen door, bijvoorbeeld naar aanleiding van het bericht van zijn spaarverzekering, contact op te nemen met AEGON Hypotheken en te vragen naar zijn overlijdensrisicoverzekering. Consument was overigens verzekerd geweest gedurende de periode dat de verzekering heeft doorgelopen. Met andere woorden, hij heeft niet voor niets premie betaald. AEGON Hypotheken heeft gedurende die periode dus ook risico gelopen.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Stater heeft de brief waarin staat vermeld dat het pandrecht is vervallen per abuis naar Argenta in plaats van naar AEGON Hypotheken gestuurd. AEGON Hypotheken heeft deze brief dus ten onrechte niet ontvangen. De Commissie stelt vast dat de beëindiging van het pandrecht op de overlijdensrisicoverzekering niet op een juiste wijze is gecommuniceerd. Als de brief wel naar AEGON Hypotheken was verzonden, had Consument de overlijdensrisicoverzekering in mei 2016 kunnen beëindigen. De Commissie gaat er, op basis van de niet-betwiste stelling van Consument vanuit, dat hij de verzekering bij een juiste melding tijdig had opgezegd.
- 4.2 Uit de e-mails van AEGON Hypotheken zoals weergegeven onder 2.4 blijkt dat AEGON Hypotheken het beheer van de hypotheken heeft uitbesteed aan Stater. De Commissie is van oordeel dat Stater in dit verband moet worden gezien als een hulppersoon van AEGON Hypotheken.

De verkeerde handelwijze van Stater komt om die reden voor rekening en risico van AEGON Hypotheken. De Commissie is van oordeel dat AEGON Hypotheken verantwoordelijk kan worden gehouden voor de onjuiste communicatie over de beëindiging van het pandrecht op de overlijdensrisicoverzekering en de daaruit voortvloeiende schade.

- 4.3 Consument valt echter ook een verwijt te maken. Hij had naar het oordeel van de Commissie adequater moeten handelen. Consument heeft de spaarverzekering wel beëindigd. Hij wist hoe dit, na de aflossing van de hypothecaire geldlening en het vervallen van het pandrecht, in zijn werk ging. Dat Consument naar eigen zeggen door de verhuizing de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering minder scherp op zijn netvlies had, is menselijkerwijs begrijpelijk. Dit is echter een omstandigheid die in de verhouding tot AEGON Hypotheken voor rekening en risico van Consument blijft. Bovendien werd ook na de aflossing van de geldlening nog steeds premie voor de overlijdensrisicoverzekering geïncasseerd. Consument had dit moeten opmerken en de overlijdensrisicoverzekering kunnen beëindigen. Voornoemde omstandigheden rekent de Commissie Consument aan. Daarnaast moet worden bedacht dat AEGON Levensverzekering N.V. gedurende de looptijd van de verzekering het overlijdensrisico gedragen heeft. Als de volledige premie zou worden terugbetaald, zou Consument gratis verzekerd zijn geweest en dat is niet wenselijk.
- 4.4 Op basis van hetgeen de Commissie hiervoor heeft overwogen is zij van oordeel dat een gedeelte van de schade voor rekening van Consument moet blijven. De Commissie stelt dit percentage vast op 33,33%
- 4.5 Nu de hoogte van de vordering door AEGON Hypotheken niet wordt betwist, is de conclusie dat AEGON Hypotheken 66,67% van de teveel betaalde premie (€ 272,-) terug moet betalen, zijnde een bedrag van € 181,34.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat AEGON Hypotheken binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 181,34.

*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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*