

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-633
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarhypotheek. Levensverzekering gekoppeld aan lening. Verzekeraar heeft de rentevergoeding pas ruim 3 jaren na de verkoop van de woning en de aflossing van de hypothecaire geldlening, verlaagd, hoewel de voorwaarden erin voorzien dat dit na 6 maanden zal gebeuren. Aan dit tijdsverloop en het stilzitten van Verzekeraar heeft Consument echter niet het vertrouwen kunnen ontlenen dat de Verzekering tot de einddatum tegen een rentepercentage van 6,3% zou worden voortgezet. Consument heeft immers aan de hand van de voorwaarden kunnen nagaan wat er met de Verzekering zou gebeuren na de verkoop van de verhypothekerde woning. Een polisblad, dat een bewijsstuk vormt voor de tussen Verzekeraar en Consument gesloten overeenkomst, kan niet worden vereenzelvigd met een voorstel tot verdere wijziging van deze verzekering, waarin verschillende mogelijkheden worden genoemd. Enkel tijdsverloop vormt geen toereikende grond voor rechtsverwerking. Daartoe is de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden vereist, als gevolg waarvan hetzij bij de schuldenaar (Consument) het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de schuldeiser zijn aanspraak niet (meer) geldend zal maken, hetzij de positie van de schuldenaar onredelijk zou worden benadeeld of verzwaaard in geval de schuldeiser zijn aanspraak alsnog geldend zou maken (HR 29 september 1995, NJ 1996, 89). Van gerechtvaardigd vertrouwen is geen sprake. Consument is evenmin onredelijk benadeeld, maar juist bevoordeeld, nu Verzekeraar pas na ruim 3 jaren de rentevergoeding op de Verzekering naar beneden heeft bijgesteld.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Met ingang van 24 juni 1994 heeft Consument bij Verzekeraar een zogenoemde spaar-hypothekverzekering met polisnummer [nummer] (hierna: de ‘Verzekering’) afgesloten, ter aflossing van de hypothecaire geldlening die Consument eveneens bij Verzekeraar is aangegaan. Einddatum van de Verzekering is 24 juni 2024. Het verzekerd kapitaal bedroeg NLG 120.000,- (€ 54.453,63) en de jaarpremie bedroeg NLG 1.699,- (€ 770,97). De rentevergoeding op de verzekering was gelijk aan de hypotheekrente, die voor 30 jaar was vastgezet op 7,3%.

2.2 Op de op 10 maart 1994 verstrekte offerte, is het zogenoemde Clausuleblad hypotheek-offertes (hierna: het ‘Clausuleblad’) van toepassing, dat bij artikel 7 onder a over de voortzetting van de Verzekering na de verkoop van de woning vermeldt:

“Voor de spaarhypothek, de lijfrentehypothek en de levenslange hypothek geldt na verkoop van de woning het volgende:

- gedurende de eerste 6 maanden blijft de rekenrente ongewijzigd;*
- na 6 maanden wordt de rekenrente met 1% verlaagd;*
- na 12 maanden wordt de verzekering voortgezet tegen de gebruikelijke rekenrente (4%).*

(...)

Voor alle verzekeringen geldt dat deze opnieuw kunnen worden ingebracht in een later te sluiten hypothek.”

2.3 Op 8 september 2014 verkoopt Consument in verband met een scheiding de eigen woning. Na aflossing van de hypothecaire geldlening, heeft Consument van de hypotheekverstrekker het volgende bericht d.d. 8 september 2014 ontvangen:

“U heeft uw hypothek afgelost. Dit heeft gevolgen voor uw verzekering.

(...)

Wij hebben uw verzekeringsmaatschappij gevraagd om u een nieuwe polis voor uw verzekering te sturen. Op de oude polis staat dat de verzekering onderpand is voor uw hypothek (pandrecht). Dat is niet meer nodig. U krijgt een nieuwe polis. (...)”

- 2.4 Verzekeraar heeft Consument in antwoord op een door Consument op 9 oktober 2014 verzonden afkoopverzoek bij brief van 3 november 2014 bericht over zijn mogelijkheden. Daarbij schrijft Verzekeraar onder meer:

“Op het antwoordformulier staan de stukken die wij nodig hebben om de afkoop van uw verzekering uit te voeren. (...) Ontvangen wij het antwoordformulier niet binnen 6 weken terug? Dan gaan wij ervan uit dat u uw verzekering ongewijzigd wilt voortzetten en leggen uw verzoek af.”

Op het bijgesloten antwoordformulier is vermeld:

“Is uw verzekering verpand aan een hypotheek? Dan hebben wij voor het wijzigen of afkopen van uw verzekering toestemming nodig van uw hypotheekverstrekker. Deze vragen wij voor u op. Voor een snelle afhandeling kunt u de status voor vrijgave van de polis ook zelf bij de pandhouder opvragen.”

Bij brief van 3 november 2014 heeft Verzekeraar het akkoord gevraagd.

- 2.5 In februari 2017 heeft Verzekeraar Consument een nieuw polisblad toegezonden, gedateerd op 13 februari 2017 maar geldig vanaf 16 november 2011. Op dit polisblad wordt een verzekerd kapitaal van € 54.454,- genoemd en een maandpremie van € 65,53, gebaseerd op een rente van 7,3%.
- 2.6 In december 2017 is Verzekeraar een ander premiebedrag gaan incasseren. Consument heeft in februari 2018 een nieuw polisblad d.d. 24 februari 2018 ontvangen, waarop een rente wordt genoemd van 6,3% en een overzicht van de jaarlijkse poliswaarden tot de einddatum, op basis van deze rente.
- 2.7 Per 1 juni 2018 is de premie opnieuw verhoogd. Consument heeft hierover een klacht ingediend. Verzekeraar heeft daarop gereageerd dat de rentevergoeding van 6,3% gold tot 1 juni 2018 en dat vanaf deze datum de rentevergoeding 4% bedraagt. Verzekeraar heeft Consument per e-mail van 9 augustus 2018 een aantal mogelijkheden voorgelegd voor de voortzetting van de Verzekering tegen deze rentevergoeding. Consument heeft onder protest voor één van deze mogelijkheden gekozen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert voortzetting van de Verzekering conform het polisblad van 2 maart 2018 tot aan de einddatum, met een maandpremie van € 101,13 en een verzekerd bedrag van € 54.454,-, dan wel een schadevergoeding ter hoogte van € 6.100,20.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst en heeft de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft vanaf de verkoop van zijn woning op 8 september 2014 meerdere keren contact opgenomen met Verzekeraar om navraag te doen over zijn verzekering. Verzekeraar heeft een slordig dossier gevoerd en onjuiste mededelingen gedaan, waardoor bij Consument het vertrouwen is ontstaan dat het product ongewijzigd kon worden voortgezet. Deze slordige dossiervoering is gezien de rol van Verzekeraar in het maatschappelijk verkeer zeer kwalijk en vormt een zorgplichtschending, die voor rekening en risico van Verzekeraar komt. Verzekeraar heeft zijn rechten verwerkt.
- Verzekeraar heeft in 2014 geen vervangend polisblad gestuurd en pas in 2017 een beroep gedaan op de toepasselijke voorwaarden. Bij brief van 3 november 2014 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat hij de hypotheekverzekering niet af hoefde te kopen, maar ongewijzigd voort kon zetten. Na navraag door Consument oktober 2016 heeft Verzekeraar in februari 2017 een nieuw polisblad verstuurd, geldig vanaf 16 november 2011. In december 2017 heeft Verzekeraar zonder aankondiging de premie verhoogd. Na navraag van Consument heeft Verzekeraar op 6 februari 2018 uitgelegd dat een half jaar na vervallen van de verpanding de rentevergoeding met 1% wordt verlaagd en dat de verzekering per 1 juni 2018 definitief wordt aangepast. Daarbij heeft Verzekeraar toegezegd dat Consument voor 1 juni 2018 een nieuw aanbod te sturen. Verzekeraar heeft Consument vervolgens het polisblad van 2 maart 2018 gezonden. Consument mocht erop vertrouwen dat het polisblad het toegezegde aanbod vormt en Consument heeft dit aanbod geaccepteerd. Verzekeraar is echter weer overgegaan tot het afschrijven van hogere premiebedragen, zonder enige wijziging aan te kondigen.
- Consument betwist dat Verzekeraar pas in juni 2017 kennis nam van de aflossing van de hypothecaire geldlening en wijst daarbij op een brief van de hypotheekverstrekker aan Verzekeraar van 8 september 2014, waarin deze melding maakt van het vervallen van het pandrecht.
- Consument was op de hoogte van de kenmerken van zijn product, maar was nog niet eerder met een rentewijziging geconfronteerd omdat de rente 30 jaar was vastgezet. Gezien de rol van Verzekeraar in het maatschappelijk verkeer mocht Consument op de mededelingen van Verzekeraar vertrouwen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument Verzekeraar kan houden aan de overeenkomst die is beschreven op het op 2 maart 2018 verstrekte polisblad. Consument stelt er gerechtvaardigd op te hebben mogen vertrouwen dat de Verzekering op deze wijze zou worden voortgezet. Ook moet de Commissie de vraag beantwoorden of Verzekeraar het recht heeft verwerkt zich op de in het Clausuleblad vastgelegde artikel 7 onder a te beroepen. De Commissie beantwoordt deze vragen ontkennend. Het volgende is daartoe redengevend.
- 4.2 Op grond van artikel 7 onder a van het Clausuleblad geldt voor de Verzekering, indien deze na de verkoop van de woning wordt voortgezet, dat de rente gedurende de eerste 6 maanden ongewijzigd blijft, dat deze de daaropvolgende 6 maanden met 1% wordt verlaagd en dat de verzekering na 12 maanden wordt voortgezet tegen de rekenrente van 4%. Consument heeft bij ontvangst van de hypotheekofferte van dit Clausuleblad kennis kunnen nemen en heeft dus kennis kunnen nemen van de werking van de Verzekering na verkoop van de verhypothekerde woning.
- 4.3 Na verkoop van de woning heeft Consument een afkoopverzoek bij Verzekeraar ingediend. Verzekeraar heeft bij brief van 3 november 2014 op dit afkoopverzoek gereageerd. Consument heeft de afkoop niet doorgezet. Verzekeraar heeft Consument, nadat deze naar zijn eigen zeggen in oktober 2016 navraag naar de Verzekering heeft gedaan, in februari 2017 een polisblad gezonden waarin is opgenomen dat voor de Verzekering een rentevergoeding van 7,3% geldt. Vanaf 1 december 2017 heeft Verzekeraar de premie voor de Verzekering verhoogd. Nadat Consument - zo stelt hij - navraag gedaan, heeft Verzekeraar uitgelegd dat hij in juni 2017 had vernomen dat de verhypothekerde woning verkocht was en dat op grond van de op de Verzekering toepasselijke voorwaarden de rentevergoeding per 1 december 2017 met 1% is verlaagd. Op 2 maart 2018 heeft Verzekeraar Consument een nieuw polisblad toegezonden, waaruit blijkt dat de rentevergoeding inderdaad met 1% naar beneden is bijgesteld, van 7,3% naar 6,3%.
- 4.4 Hoewel het Clausuleblad erin voorziet dat deze bijstelling zal plaatsvinden na de verkoop van de woning waarop de hypothecaire geldlening rust, dient deze bijstelling 6 maanden en niet ruim 3 jaren na de verkoop van de woning plaats te vinden. Aan dit tijdsverloop en het stilzitten van Verzekeraar heeft Consument echter niet het vertrouwen kunnen ontlenen dat de Verzekering tot de einddatum tegen een rentepercentage van 6,3% zou worden voortgezet. Consument heeft immers aan de hand van het Clausuleblad kunnen nagaan wat er met de Verzekering zou gebeuren na de verkoop van de verhypothekerde woning.

- 4.5 Consument beroept zich op een mededeling van Verzekeraar in februari 2018 dat per 1 juni 2018 de Verzekering definitief zal worden aangepast en de gelijktijdige toezegging van Verzekeraar dat Consument voor deze datum een voorstel zou ontvangen met de mogelijkheden voor de Verzekering. Consument stelt dat hij erop mocht vertrouwen dat het op 2 maart 2018 gedateerde polisblad dit voorstel is. Nog daargelaten dat Consument geen bewijs heeft overgelegd van de door hem gestelde uitlatingen die Verzekeraar in februari 2018 zou hebben gedaan, geldt ook nu dat Consument reeds uit het Clausuleblad had kunnen opmaken hoe de Verzekering na een half jaar zou worden aangepast en een halfjaar daarna nog eens. Bovendien kan een polisblad, dat een bewijsstuk vormt voor de tussen Verzekeraar en Consument gesloten overeenkomst, niet worden vereenzelvigd met een voorstel tot verdere wijziging van deze verzekering, waarin verschillende mogelijkheden worden genoemd. Consument heeft er dus niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de Verzekering tot aan het einde van de looptijd conform het op 2 maart 2018 afgegeven polisblad zou worden voortgezet.
- 4.6 Voor zover Consument zich beroept op de brief van 3 november 2014 of het in februari 2017 afgegeven polisblad, dan faalt dit beroep. Uit geen van beide stukken kan worden afgeleid dat de Verzekering tot aan de einddatum tegen een rente van 6,3% zou worden voortgezet.
- 4.7 Consument stelt dat Verzekeraar door het maken van fouten, het schenden van de op hem rustende zorgplicht en het lang stilzitten zijn rechten heeft verwerkt. De Commissie wijst er in dit verband op dat enkel tijdsverloop geen toereikende grond oplevert voor rechtsverwerking. Daartoe is de aanwezigheid van bijzondere omstandigheden vereist, als gevolg waarvan hetzij bij de schuldenaar (Consument) het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de schuldeiser zijn aanspraak niet (meer) geldend zal maken, hetzij de positie van de schuldenaar onredelijk zou worden benadeeld of verzaamd in geval de schuldeiser zijn aanspraak alsnog gelden zou maken (zie Hoge Raad 29 september 1995, NJ 1996, 89). Dat dit laatste het geval zou zijn, heeft Consument niet gesteld. Zoals de Commissie hiervoor onder nummer 4.3, 4.4. en 4.5 reeds heeft overwogen, is van gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van Consument geen sprake. Consument is evenmin onredelijk benadeeld. Consument heeft immers voordeel ondervonden van het late handelen van Verzekeraar, nu deze pas na ruim 3 jaren de rentevergoeding op de Verzekering naar beneden heeft bijgesteld. Van rechtsverwerking is daarom geen sprake.
- 4.8 Consument stelt ten slotte dat Verzekeraar zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en dat de gevolgen hiervan niet voor rekening van Consument mogen komen.

De Commissie laat in het midden of Verzekeraar zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, omdat Consument juist voordeel heeft genoten door het langzame handelen van Verzekeraar en Verzekeraar de te veel door Consument ontvangen rente niet heeft teruggevorderd.

4.9 De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.

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.