

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-663  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. G.R.B. van Peurseem,  
leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 augustus 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar  
ABN AMRO Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 9 september 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Levenhypotheek. Vraag is of Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de uitlating in de brief van 3 december 2001 dat “het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum [wordt] verhoogd naar NLG 200.000,00”. Bij de offerte voor de hypotheek heeft Consument een rekenprognose ontvangen, gebaseerd op een hypotheekrente van 7,5%. Bij dit rendement bedraagt het verzekerd kapitaal op einddatum, inclusief de bijgeschreven rentewinst, NLG 188.000,-. De hypothecaire geldlening is echter afgesloten tegen een rente van 6,9%, wat meebrengt dat Consument al bij aanvang van de hypotheek rekening moest houden met een lager verzekerd kapitaal op einddatum. Besproken is dat met de Verzekering alleen de gehele hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost als de rente genoeg zou stijgen boven 6,9%. Consument is na het afsluiten van de hypotheek bij iedere rentewijziging een lagere hypotheekrente gaan betalen. Ook net na de ontvangst van de brief van 3 december 2001 is de hypotheekrente verlaagd. Consument had dus kunnen weten dat de Verzekering niet het in de offerte genoemde bedrag van NLG 188.000,- zou gaan opbrengen en zeker niet het in de brief van 3 december 2001 genoemde bedrag van NLG 200.000,-.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reacties van Consument op beide verweerschriften;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de dupliek van de Bank;
- de door Consument ter zitting ingediende pleitaantekeningen

- de door Verzekeraar na de hoorzitting ingediende akte;
- de reactie van Consument op deze akte

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat in beide klachtzaken uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben met ingang van 7 maart 1989 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een hypotheek-aflossingsverzekering afgesloten, met polisnummer [polisnummer 1] (hierna: 'de Verzekering') en met als einddatum 21 april 2019. De jaarpremie voor de Verzekering bedroeg NLG 3.506,- (€ 1.590,95). Bij leven op de einddatum wordt het verzekerd bedrag van NLG 120.000,- (€ 54.453,63) uitgekeerd, eventueel vermeerderd met een rentewinstbijschrijving. Bij overlijden voor de einddatum wordt een bedrag van NLG 200.000,- (€ 90.756,04) uitgekeerd.
- 2.2 De verzekering is afgesloten na inwinnen van hypotheekadvies bij de Bank en met tussenkomst van de gevolmachtigd agent ABN Assurantiën B.V.
- 2.3 Bij de hypotheekofferte heeft de Bank een overzicht (d.d. 21 april 1989) verstrekt, met prognosekapitalen voor de Verzekering, gebaseerd op een hypotheekrente van 7,5%:

"Bedrag hypothecaire lening	: F	200000.
Hypotheekrente	:	7,5% 13 jaar vast

Verzekerd kapitaal bij overlijden	: F	200000.
Verzekerd kapitaal bij leven bij aanvang	: F	120000.
Verzekerd kapitaal na 13 jaar	: F	133779.
Prognose kapitaal bij leven op einddatum	: F	188496.
Premie per jaar vooruit	: F	3506.
(...)		

Einde jaar	Afkoopwaarde	Einde jaar	Afkoopwaarde
(...)	(...)	(...)	(...)
13	42668	30	188496

Bij de berekening van het kapitaal en de afkoopwaarde is uitgegaan van een winstprognose gebaseerd op de huidige hypotheekrente.

*Bij een dekkingspercentage van 64% wordt ongeveer 100% aflossing op de einddatum bereikt.”*

Het rentepercentage op de hypotheek was bij afsluiten 6,9%, iets lager dus dan het percentage dat bij de prognosekapitalen was gebruikt.

**2.4** Artikel 5 van de toepasselijke polisvoorwaarden met nummer HA 6804 vermeldt over het rendement op de Verzekering:

*“5.1.a. De op het polisblad vermelde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is gebaseerd op een door de verzekeraar over de gehele looptijd van de verzekering gehanteerd rendement van het spaardeel van de premie;*

*b. het in de premie begrepen spaardeel wordt door de verzekeraar belegd bij de bank tot het moment, gelegen een vol aantal jaren na de ingangsdatum van de verzekering, dat de bereikte afkoopwaarde groter is dan de pro resto-hoofdsom van de hypothecaire geldlening. De bank heeft de verzekeraar een rendement op het aldus belegde bedrag toegezegd, dat steeds gelijk is aan het voor de hypothecaire geldlening geldende rentepercentage verminderd met één;*

*c. vanaf het in 5.1.b. bedoelde moment stelt de verzekeraar het beleggingsrendement vast en wel op het alsdan voor nieuw te sluiten levensverzekeringen met spaarelement gebruikelijke rendement.*

*5.2.a. Indien de in 5.1.b. en 5.1.c. genoemde rendementen hoger zijn dan het in 5.1.a. bedoelde rendement, komt dit hogere rendement ten goede aan de verzekeringnemer in de vorm van een verhoging van de op het polisblad vermelde verzekerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum;*

*b. telkens na afloop van een overeengekomen rentevaste periode voor de hypothecaire geldlening deelt de verzekeraar de verzekeringnemer mee of en met welk bedrag de verzekerde uitkering bij in levens zijn van de verzekerde op de einddatum is verhoogd;*

*c. indien de rentevaste periode korter is dan drie jaren, geschiedt deze opgave telkens na afloop van drie jaren. (...)”*

**2.5** Op 1 januari 2002 is voor de hypothecaire geldlening een nieuwe rentevaste periode ingegaan. Het rentepercentage is vastgezet op 4,8%. Bij brief van 3 december 2001 heeft ABN AMRO Verzekeringen B.V. Consument als volgt geïnformeerd:

*“(...) Het kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum bedroeg bij aanvang van de verzekering NLG 120.000,00.*

*De bijgeschreven winst tot 21 december 2001 bedraagt NLG 11.850,00.*

*Derhalve is het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verhoogd naar NLG 200.000,00.*

*(...)”*

**2.6** Per 1 januari 2006 is de rente voor de hypothecaire geldlening wederom herzien en voor 15 jaar vastgelegd op een percentage van 4,9%.

- 2.7 Per 10 februari 2012 is de hypothecaire geldlening aangepast in verband met de koop van een nieuwe woning. Per 8 juni 2012 is de Verzekering geadmistreerd onder polisnummer [polisnummer 2].

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

#### *Vordering Consument in beide klachtzaken*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 29.843,-, zijnde het verschil tussen de hoogte van de hypothecaire geldlening (€ 90.756,-) en het tot op heden aangegeven eindbedrag van de Verzekering (€ 60.913,-).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Zowel de Verzekeraar als de Bank zijn toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomsten en hebben de op hen rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Bij brief van 3 december 2001 is Consument geïnformeerd dat het verzekerd kapitaal bij leven is verhoogd naar NLG 200.000,-. Consument was blij verrast met deze mededeling en heeft daarop gerechtvaardigd mogen vertrouwen. Hij heeft op basis van deze informatie een aantal beslissingen genomen die nu grote negatieve gevolgen (kunnen) hebben. Zo heeft Consument de overlijdensrisicoverzekering van zijn echtgenote opgezegd. Een particulier moet niet hoeven nagaan of fouten staan in brieven van een gerenommeerde bank.
  - De werking van de levenhypotheek was Consument goed bekend. Op basis van de offerte van 21 april 1989 wist Consument dat het eindbedrag 90% van de executiewaarde zou zijn. Aan Consument is een aanbod gedaan van een rentepercentage van 6,9%. Uit de berekening in de offerte bleek dat met 6,9% - 1% het eindbedrag niet zou worden gehaald. Dat zou alleen lukken als de rente genoeg zou stijgen boven 6,9%. Met een dalende rente zou de Verzekering nog minder uitkeren. Dit was met Consument besproken. Over een rekenrente van 4% is Consument echter nooit geïnformeerd. Hierover vernam hij pas bij de brief van 3 januari 2017. Wanneer deze eerder bekend was geweest, dan had Consument maatregelen kunnen nemen.
  - Consument is bij geen enkele rentewijziging gewaarschuwd voor de negatieve gevolgen van een renteverlaging op de winstopbouw van de Verzekering. Binnen een maand na de brief van 3 december 2001 is er nota bene sprake van een wijziging van de hypotheekrente, op grond waarvan vrijwel direct het bedrag van NLG 200.000,- niet meer kan worden gehaald. De brief is nooit gerectificeerd.
  - De Bank is altijd de enige gesprekspartner van Consument geweest.
  - Pas vanaf 2010, toen Verzekeraar de Verzekering overnam, is Consument jaarlijks over de Verzekering geïnformeerd.

De winstoverzichten waren geen reden voor onrust. Consument had immers de brief van 3 december 2012 ontvangen, waarin het bedrag van NLG 200.000,- genoemd stond.

*Verweer Verzekeraar en de Bank*

- 3.3 Verzekeraar en de Bank hebben de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. De hoorzitting en de daarop gevolgde stukkenwisseling**

- 4.1 Op de hoorzitting heeft Consument verklaard dat de kern van zijn klacht het vertrouwen betreft dat hij in de uitlating in de brief van 3 december 2001 dat *“het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum [wordt] verhoogd naar NLG 200.000,00”* heeft gesteld en mocht stellen. Deze brief is verzonden door ABN AMRO Verzekeringen B.V. De Bank heeft verklaard dat de brief niet van haar, maar van ABN AMRO Verzekeringen B.V. afkomstig is en dat deze vennootschap als hulppersoon van Verzekeraar heeft opgetreden, althans dat Verzekeraar de informatie waarop deze brief is gebaseerd, aan ABN AMRO Verzekeringen B.V. heeft doorgegeven. De Commissie heeft geconstateerd dat ABN Assurantiën B.V. als gevolmachtigde is opgetreden bij het afsluiten van de verzekering in 1989. De Commissie heeft Verzekeraar in de gelegenheid gesteld te onderzoeken wat de rechtsverhouding is tussen ABN Assurantiën B.V./ ABN AMRO Verzekeringen B.V. en Verzekeraar. Daarbij is Verzekeraar in de gelegenheid gesteld te reageren op het standpunt van Consument, dat hij mocht vertrouwen op de uitlating in de brief van 3 december 2001.
- 4.2 Uit het onderzoek van Verzekeraar is gebleken dat:
- ABN Assurantiën B.V. de tussenpersoon van Consument was en de gevolmachtigd agent van de rechtsvoorgangers van Verzekeraar;
  - ABN Assurantiën B.V. niet meer is ingeschreven in het Handelsregister;
  - ABN AMRO Verzekeringen B.V. opereerde tot 22 september 1991 onder de naam AMRO Assurantiën B.V. welke rechtspersoon bij fusie-akte van 17 december 1998 met een andere (onbekende) rechtspersoon in ABN AMRO Verzekeringen is opgegaan; en dat
  - ABN AMRO Verzekeringen B.V. in ieder geval van 2008 tot 2011 gevolmachtigde was van rechtsvoorgangers van Verzekeraar. Over de vraag of zij dit op 3 december 2001 was, kan Verzekeraar geen uitsluitsel geven.
- 4.3 Verzekeraar heeft zich verder tegen de stelling van Consument verweerd dat hij op de uitlating in de brief van 3 december 2001 *“dat het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum [wordt] verhoogd naar NLG 200.000,00”* mocht vertrouwen.

Voor zover nodig gaat de Commissie bij de beoordeling daarop in.

- 4.4 Consument heeft gereageerd op het door Verzekeraar ingediende stuk. Daarbij heeft Consument erop gewezen dat hij per brief van 18 januari 1995 zijn eerste winstbischrijving ontving, ondertekend door ABN AMRO Verzekeringen B.V. Hieruit zou blijken dat ABN AMRO Verzekeringen B.V. de opvolger is van ABN AMRO Assurantiën B.V. Tussen 1989 en 1995 heeft er een wijziging plaatsgevonden van ABN Assurantiën B.V. naar ABN AMRO Verzekeringen B.V., welke partij dus al veel eerder dan 2008 als gevolmachtigde in beeld was. De brief van 3 december 2001 is dan ook ondertekend door de gevolmachtigde van een rechtsvoorganger van Verzekeraar, aldus Consument.

## 5. Beoordeling

### *In beide klachtzaken*

- 5.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de uitlating in de brief van 3 december 2001 dat *“het verzekerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum [wordt] verhoogd naar NLG 200.000,00”*.
- 5.2 Voor de Commissie deze vraag beantwoordt, wijst de Commissie erop dat zowel de Bank als Verzekeraar Consument beter hadden kunnen informeren over de werking van de Verzekering en over de concrete invloed van een renteverlaging op de op de Verzekering uit te keren winst. De Bank had kunnen vaststellen dat de op de verzekering toepasselijke voorwaarden niet de hoogte van de rekenrente vermelden, zodat Consument aan de hand van de voorwaarden alleen niet kon vaststellen dat zodra de hypotheekrente 5% of lager zou zijn, er geen winst meer op de Verzekering zou worden vergoed. Het had de voorkeur genoten dat de Bank Consument hierover had geadviseerd. Daar komt bij dat Verzekeraar Consument op grond van de toepasselijke voorwaarden pas informeert over de bijgeschreven winst na afloop van een nieuw overeengekomen rentevaste periode, zodat Consument ook pas na afloop van een nieuwe rentevastperiode kan constateren of er winst is bijgeschreven en, zo ja, hoeveel.
- 5.3 Bij lezing van de brief van 3 december 2001 constateert de Commissie dat de wijze waarop de brief geformuleerd is, geen optelsom tussen het verzekerd kapitaal van NLG 120.000,- en de tot 21 december 2001 bijgeschreven winst van NLG 11.800,- impliceert. In de brief staat immers dat het verzekerd kapitaal *op einddatum* wordt verhoogd naar NLG 200.000,-, terwijl de bijgeschreven winst slechts tot december 2001 is berekend. Van een op eenvoudige wijze vast te stellen verschrijving is dan ook geen sprake.

Ondanks deze constatering en ondanks de constatering dat Consument niet over alle informatie beschikte die nodig was om een juiste inschatting te maken van de werking van de Verzekering, heeft Consument er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat het kapitaal bij leven op de einddatum werd verhoogd naar NLG 200.000,-. Het volgende is daartoe redengevend.

- 5.4 Bij de offerte voor de hypotheek heeft Consument een rekenprognose ontvangen, gebaseerd op een hypotheekrente van 7,5%. Bij dit rendement bedraagt het verzekerd kapitaal op einddatum, inclusief de bijgeschreven rentewinst, NLG 188.000,-. De hypothecaire geldlening is echter afgesloten tegen een rente van 6,9%, wat meebrengt dat Consument al *bij aanvang van de hypotheek* rekening moest houden met een lager verzekerd kapitaal op einddatum.
- 5.5 Consument heeft verklaard dat hij de werking van de levenhypotheek begreep. Het eindbedrag zou 90% van de executiewaarde zijn. Met hem is besproken dat met een rentepercentage van 6,9% - 1% met de Verzekering niet de gehele hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost. Dat zou alleen lukken als de rente genoeg zou stijgen boven 6,9%. Met een dalende rente zou de Verzekering nog minder uitkeren. Consument is na het afsluiten van de hypotheek in 1989 bij iedere rentewijziging een lagere hypotheekrente gaan betalen. Ook net na de ontvangst van de brief van 3 december 2001 is de hypotheekrente verlaagd. Consument had dus kunnen weten dat de Verzekering niet het in de offerte genoemde bedrag van NLG 188.000,- zou gaan opbrengen en zeker niet het in de brief van 3 december 2001 genoemde bedrag van NLG 200.000,-.
- 5.6 Dat Consument niet is geïnformeerd dat bij de rekensom voor de winstdeling van de hypotheekrente niet alleen 1 procentpunt van de geldende hypotheekrente moest worden afgetrokken, maar ook de rekenrente van 4%, althans dat aan Consument nimmer de hoogte van de rekenrente is medegedeeld, maakt dit niet anders. Dit doet er immers niet aan af dat Consument kon vaststellen dat de op zijn hypothecaire geldlening verschuldigde rentevergoeding enkel is verlaagd, wat móést betekenen dat die NLG 200.000,- in de brief van 3 december 2001 niet kon kloppen.
- 5.7 Consument heeft dus niet op de inhoud van de brief van 3 december 2001 mogen vertrouwen ook niet als deze door een vertegenwoordiger van Verzekeraar was geschreven. Consument had ook dan met zijn kennis van de werking van de verzekering moeten begrijpen dat het bedrag van NLG 200.000,- niet zou kunnen worden behaald indien de hypotheekrente niet zou stijgen.

Gegeven dit oordeel, ziet de Commissie geen aanleiding verder te onderzoeken of ABN AMRO Verzekeringen B.V. als gevolmachtigd agent van (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar heeft opgetreden, ook al kon Verzekeraar daarover in deze procedure geen uitsluitsel geven.

## **6. Beslissing**

*In beide klachtzaken*

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](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.*