

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-681
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. R.J. Paris, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V. h.o.d.n. REAAL Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen
Aangeslotene
Datum uitspraak : 12 september 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de toepassing van de Leidraad bij de berekening van de vergoeding. Consument meent dat de verpande levensverzekeringen met gegarandeerde uitkering volgens de Leidraad meegenomen moeten worden bij de berekening van de vergoeding. Op basis van uitgangspunt 4 van de Leidraad geldt: “De afgesproken toekomstige aflossingen van de klant worden meegenomen in de berekening van de vergoeding. Hierbij wordt uitgegaan van het contractuele aflossingsschema op het moment van vervroegd aflossen.” De Leidraad ziet op de berekening van het ‘daadwerkelijk geleden nadeel’ dat de geldverstrekker lijdt door het vroegtijdig aflossen van de hypothecaire geldlening. Dit nadeel heeft doorgaans betrekking op gemiste rentebetalingen. Aangezien de rente van de levensverzekeringen van Consument niet gekoppeld is aan de rente van de geldlening, volgt daaruit dat de levensverzekeringen niet van invloed zijn op het rentenadeel dat Aangeslotene lijdt. Er bestaat dan ook een wezenlijk verschil tussen een (bank)sparhypotheek en de producten die Consument heeft gesloten. Dit verschil is, anders dan Consument veronderstelt, volgens uitgangspunt 4 van de Leidraad wel bepalend bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Niet valt in te zien dat Aangeslotene een verkeerde lezing heeft gegeven bij de toepassing van de Leidraad. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Aangeslotene.

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 In 1996 heeft Consument met zijn partner een zogeheten 'Leven hypotheek' gesloten bij Aangeslotene voor een totaalbedrag van f 310.000,- (in 2016 is het resterende bedrag in euro's: € 119.571,09 (leningdeel I) en € 19.285,66 (leningdeel II)) (hierna tezamen genoemd: 'de hypothecaire geldlening'). Daarnaast heeft Consument bij Aangeslotene drie kapitaalverzekeringen (hierna: 'levensverzekeringen') gesloten.
- 2.2 Op 17 november 2016 heeft Aangeslotene wegens tussentijdse renteaanpassing van de hypothecaire geldlening een vergoeding bij Consument in rekening gebracht van € 4.471,96 voor leningdeel I en € 721,28 voor leningdeel II.
- 2.3 Op 8 september 2017 heeft [naam hypothecaire dienstverlener] (hierna: '[naam hypothecaire dienstverlener]') namens Aangeslotene Consument per brief geïnformeerd dat de betaalde vergoeding opnieuw wordt berekend volgens 'de AFM-leidraad vergoeding vervroegde aflossing'.
- 2.4 Op 9 november 2018 heeft [naam hypothecaire dienstverlener] namens Aangeslotene Consument per brief geïnformeerd dat alleen de klanten die een bedrag retour krijgen, bericht ontvangen.
- 2.5 Op 16 november 2018 heeft Consument per e-mail gegevens van zijn levensverzekeringen doorgegeven aan [naam hypothecaire dienstverlener], waarin hij onder meer stelt dat de totale garantiewaarde van de levensverzekeringen € 126.744,61 bedraagt.
- 2.6 Op 20 december 2018 heeft Aangeslotene vanwege een wijziging opnieuw polissen van de levensverzekeringen afgegeven.
- 2.7 Op enig moment heeft Consument een klacht ingediend bij [naam hypothecaire dienstverlener] over de berekening van de in rekening gebracht vergoeding door Aangeslotene. De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.740,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 25 november 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Aangeslotene heeft de vergoeding bij tussentijdse renteaanpassing op basis van de Leidraad van de Autoriteit Financiële Markten onjuist berekend. Daarbij heeft contant making van de in rekening gebrachte vergoeding niet plaatsgevonden. Bij de berekening van de vergoeding dient Aangeslotene ook rekening te houden met de waarde van de levensverzekeringen die aan de hypothecaire geldlening zijn gekoppeld. Bij de levensverzekeringen is sprake van een gegarandeerde uitkering bij zowel het in leven zijn op de einddatum als bij vroegtijdig overlijden van de verzekerde. Aangezien de levensverzekeringen aan Aangeslotene verpand zijn en als garantie voor de aflossing van de hypothecaire geldlening staan opgenomen in de hypotheekakte, zijn de levensverzekeringen wel degelijk onderdeel van de hypothecaire geldlening. De verzekeringsvorm en zekerheid van de hypothecaire geldlening van Consument is identiek aan de Spaarhypotheek. Het enkele verschil is dat bij de hypothecaire geldlening van Consument een restschuld kan ontstaan doordat de winstdeling niet gekoppeld is aan de hypotheekrente en deze is achtergebleven ten opzichte van de winstprognose. Aangeslotene lijkt zich te verschuilen achter een productnaam. De hypothecaire geldlening van Consument heette in de jaren '90 niet Spaarhypotheek, maar Leven hypotheek.
- Het gehele traject met Aangeslotene en de administratieve uitvoerder van Aangeslotene heeft Consument als warrig ervaren. Aangeslotene heeft gebrekkig gecommuniceerd over de (her)berekening van de vergoeding. Enkel klanten die een bedrag retour zouden ontvangen, kregen bericht van Aangeslotene. Er is hierdoor sprake van een 'negatieve optie'. Naast dat Consument lang heeft moeten wachten op antwoorden, heeft hij verschillende antwoorden gekregen van de verschillende uitvoerders. Daarbij zijn fouten gemaakt in de administratie van Aangeslotene. De proactieve opstelling van Aangeslotene ontbrak, omdat Consument zelf de waarde van de levensverzekeringen heeft moeten aantonen.

Verweer van Aangeslotene

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

4. Beoordeling

- 4.1 De kern van de klacht ziet toe op de vraag of Aangeslotene de Leidraad juist heeft toegepast bij de berekening van de vergoeding wegens vervroegde aflossing bij een tussentijdse renteaanpassing.

MCD en 'de Leidraad'

- 4.2 Op 14 juli 2016 is de hypotheekenrichtlijn 'Mortgage Credit Directive' (MCD) geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. Concreet is de MCD in de Wet op het financieel toezicht, het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en het Burgerlijk Wetboek geïmplementeerd. De Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van de AFM (hierna: 'de Leidraad') is bedoeld om richting te geven aan geldverstrekkers om te voldoen aan de norm die is opgenomen in de MCD. Deze norm houdt in dat de aanbieder van hypothecaire krediet geen vergoeding in rekening mag brengen die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder lijdt als gevolg van vervroegde aflossing.
- 4.3 De vier uitgangspunten die de Leidraad noemt voor het gebruik van de Netto Contante Waarde-methode (NCW-methode) betreffen: 1) de vergoedingsvrije ruimte, 2) de vergelijkingsrente, 3) de impact van de Loan-To-Value en 4) het contractueel aflossings-schema.
- 4.4 De Leidraad citeert de omschrijving van het begrip 'financiële nadeel' van de Nota van Toelichting bij het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft. Dit begrip wordt daarin als volgt omschreven: *"Het zal bij die vergoeding doorgaans gaan om de gemiste rentebetalingen. Dit betekent bijvoorbeeld dat alleen reëel rentenadeel in rekening mag worden gebracht."* In de Leidraad wordt de NCW-methode omschreven als een goede manier om op een eerlijke en transparante wijze de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing vorm te geven, zodat daarmee niet meer dan het financiële nadeel in rekening wordt gebracht.
- 4.5 De Commissie overweegt dat de klacht van Consument verband houdt met uitgangspunt 4 van de Leidraad. Op basis van dit uitgangspunt geldt: *"De afgesproken toekomstige aflossingen van de klant worden meegenomen in de berekening van de vergoeding. Hierbij wordt uitgegaan van het contractuele aflossingsschema op het moment van vervroegd aflossen."* Bij een (bank)spaarhypotheek heeft de geldnemer een afspraak gemaakt met de geldverstrekker om gedurende de looptijd volgens een *contractueel opbouwschema* te sparen. Dit is ook te beschouwen als een *fictief aflossingsschema*. Het aflosschema wordt toegepast op het totale bedrag dat een klant wil aflossen, verminderd met het bedrag dat een geldnemer op dat moment vergoedingsvrij mag aflossen.

Zie ook het rapport van de AFM met titel 'Uitkomsten onderzoek naar de vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' van 26 juni 2018.

Kwalificatie van de levensverzekeringen

- 4.6 Partijen verschillen van mening over de toepassing van de Leidraad bij de berekening van de vergoeding. Consument meent dat volgens de 'geest' van de Leidraad de verpande levensverzekeringen met gegarandeerde uitkering meegenomen moeten worden bij de berekening van de vergoeding. Daartoe stelt Consument dat het de bedoeling van de Leidraad is om rekening te houden met het 'daadwerkelijk risico' dat de geldverstrekker loopt. Dit risico wordt beperkt door de gegarandeerde opgebouwde waarde van de levensverzekeringen van Consument. Consument stelt dat het verschil tussen zijn hypothecaire geldlening en een (bank)spaarhypotheek enkel de winstdeling betreft.
- 4.7 Aangeslotene heeft de stelling van Consument bevestigd in die zin dat de drie levensverzekeringen die aan haar verpand zijn, zekerheid bieden voor de aflossing van de hypothecaire geldlening. Aangeslotene heeft daarbij opgemerkt dat volgens de Leidraad de waarde-opbouw van de verzekeringen afhankelijk of gekoppeld moet zijn aan de rente op de hypothecaire geldlening. De rente van de levensverzekeringen van Consument is in dit geval niet gekoppeld aan de hypotheekrente. De levensverzekeringen van Consument zijn *zelfstandige* producten die kunnen voortbestaan zonder de hypothecaire geldlening, terwijl een spaarverzekering onlosmakelijk gekoppeld is aan de (spaar)hypotheek. Dit brengt mee dat bij voortijdig aflossen van de hypothecaire geldlening automatisch het spaarsaldo vrijvalt. Bij verpande levensverzekeringen is dit laatste niet het geval. Zie ook GC Kifid nr. 2018-726.
- 4.8 De Commissie merkt op dat de Leidraad ziet op de berekening van het 'daadwerkelijk geleden nadeel' dat de geldverstrekker lijdt door het vroegtijdig aflossen van de hypothecaire geldlening. Dit nadeel heeft doorgaans betrekking op gemiste rentebetalingen. Dat de levensverzekeringen met een gegarandeerde uitkering aan Aangeslotene verpand zijn voor extra zekerheid voor de aflossing van de hypothecaire geldlening, ziet echter op het risico dat de lening mogelijk niet wordt afgelost en niet op het 'daadwerkelijk geleden financieel nadeel' wegens de vervroegde aflossing. Zie ook overwegingen 4.2 en 4.4. Aangezien de rente van de levensverzekeringen niet gekoppeld is aan de rente van de geldlening, volgt daaruit dat de levensverzekeringen niet van invloed zijn op het rentenadeel dat Aangeslotene lijdt. Er bestaat dan ook een wezenlijk verschil tussen een (bank)spaarhypotheek en de producten die Consument heeft gesloten. Dit verschil is, anders dan Consument veronderstelt, volgens uitgangspunt 4 van de Leidraad wel bepalend bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Niet valt in te zien dat Aangeslotene een verkeerde lezing heeft gegeven bij de toepassing van de Leidraad.

De overige klachtenonderdelen

- 4.9 De Commissie merkt verder op dat Consument zich heeft beklagd over de communicatie die hij heeft gehad met Aangeslotene en de administratieve uitvoerder van Aangeslotene, [naam hypothecaire dienstverlener]. De Commissie begrijpt dat Consument van mening is dat Aangeslotene en [naam hypothecaire dienstverlener] niet adequaat hebben gehandeld en hebben gereageerd in de communicatie over de levensverzekeringen en de in rekening gebrachte vergoeding. Hoewel duidelijk is dat Consument de communicatie met Aangeslotene en haar administratieve uitvoerder als negatief heeft ervaren, is niet uit de stukken gebleken dat Aangeslotene en/of haar administratieve uitvoerder verwijtbaar heeft gehandeld.
- 4.10 Daarnaast heeft Consument gesteld dat de contantmaking niet heeft plaatsgevonden bij de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing. Consument heeft zijn betoog daarover niet nader onderbouwd, waartoe te meer aanleiding is omdat Aangeslotene op het berekende rentenadeel een korting heeft toegepast. De Commissie zal daarom deze stelling als onvoldoende gemotiveerd voorbijgaan.

Conclusie

- 4.11 De Commissie komt tot de conclusie dat haar niet is gebleken dat Aangeslotene op onjuiste wijze de berekening van de vergoeding bij vervroegde aflossing wegens de tussentijdse renteaanpassing heeft uitgevoerd. De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.