

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0893

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, drs. J.W. Janse, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Allianz Nederland Levensverzekering, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Execution only. Premiestijging van de verzekering vanwege renteverlaging van de hypotheek. De verzekeraar heeft de consumenten pas geruime tijd na de renteverlaging van de hypotheek geïnformeerd dat ook de rentevergoeding op de spaarpremie omlaag was gegaan en dat de premie dus omhoogging. De consumenten stellen dat wanneer zij dit tijdig hadden geweten zij de spaarhypotheek hadden afgelost en de daaraan gekoppelde verzekering hadden afgekocht. Doordat de verzekering is blijven doorlopen, zijn zij geconfronteerd met een hogere premie dan voorheen. De commissie oordeelt dat de verzekeraar tekort is geschoten in zijn informatieverplichting, maar dat de consumenten hierdoor geen schade hebben geleden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) de reactie van de verzekeraar op de klacht (het verweerschrift); 4) de reactie van de consumenten op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de verzekeraar op de repliek (de dupliek).
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 augustus 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de verzekeraar waren aanwezig de heer [naam 3], juridisch medewerker en mevrouw [naam 4], juridisch medewerker.
- 1.3 De consumenten en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. drs. M.L. Hendrikse en drs. J.W. Janse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Met ingang van 1 december 2005 hadden de consumenten, op execution only basis, een hypothecaire geldlening bij Lloyds Bank, voorheen Bank of Scotland, (hierna: de bank). De geldlening bestond, voor zover hier van belang, uit een spaarhypothek van € 87.531,- tegen een rente van 4,4% per jaar. Aan die spaarhypothek was een spaarhypothekverzekering (hierna: de verzekering) gekoppeld die de consumenten bij de verzekeraar hadden afgesloten. De verzekering heeft als einddatum 1 december 2035. Op de verzekering zijn de algemene voorwaarden BS 0309 van toepassing. De voorwaarden zijn, voor zover relevant, in de bijlage van de uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 1 november 2020 liep de rentevast periode van de hypothecaire geldlening af en zijn de bank en de consumenten voor de spaarhypothek een nieuwe rentevast periode overeengekomen met een rentepercentage van 1,84%.
- 2.3 Op 23 februari 2021 hebben de consumenten de verzekeraar het volgende bericht gestuurd:
- “Vanmiddag hebben wij telefonisch gesproken met [naam 5] van Allianz. Wij hebben met haar gesproken over het voortzetten van onze levensverzekering (polisnummer [nummer]) gekoppeld aan de spaarhypothek bij de Lloyds Bank. Wij begrijpen uit dit gesprek dat wij dit leningdeel onveranderd kunnen meenemen naar ons nieuwe woonadres. Kunt u hiervan een bevestiging mailen, zodat wij dit op verzoek van de Lloyds Bank aan hen kunnen overhandigen.”*
- 2.4 Op 5 maart 2021 heeft de verzekeraar gereageerd dat het aan de pandhouder is om te bepalen of de spaarhypothek mee mag worden genomen met het leningdeel.
- 2.5 Op 1 september 2021 hebben de consumenten in verband met de aankoop van een nieuwe woning een nieuwe hypothecaire geldlening van de bank gekregen met onder andere een spaarhypothek van € 87.531,- met een rentepercentage van 1,99%. Per 1 december 2021 is de rente gewijzigd naar 1,84%. De consumenten hebben ervoor gekozen de verzekering bij de verzekeraar ongewijzigd te laten doorlopen.
- 2.6 Bij brief van 9 juni 2022 heeft de verzekeraar de consumenten een nieuw polisblad gestuurd voorzien van het nieuwe adres van de consumenten. Op het polisblad staat onder meer dat de verzekeraar een rentevergoeding van 4,4% aan de consumenten verschuldigd is.
- 2.7 Op 12 januari 2023 heeft de verzekeraar de consumenten bericht dat de vergoeding op de spaarpremie van 4,4% per jaar niet in de pas loopt met het rentepercentage van de hypotheek van 1,84% per jaar en dat de rentevergoeding zo snel mogelijk en met terugwerkende kracht tot 1 december 2022 gelijkgesteld zal worden met de hypotheekrente. Hierdoor is de rentevergoeding over spaarpremie gedaald naar 1,84% en is de verzekeringspremie die de consumenten moeten betalen gestegen van € 136,- naar € 254,- per maand.

2.8 De consumenten zijn het niet eens met deze aanpassing en zij hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen een schadevergoeding van de verzekeraar van € 18.447,52. Dit is het verschil tussen de oude premie van € 136,- per maand en de nieuwe premie van € 254,- per maand over de resterende looptijd.

2.10 De vordering van de consumenten berust op de stelling dat de verzekeraar hen al in 2020, na de eerste rentewijziging, had moeten informeren over de premiestijging. De consumenten waren in de veronderstelling dat de premie ongewijzigd zou blijven omdat:

- in de voorwaarden is opgenomen dat de premie pas zou stijgen na het verstrijken van de garantieperiode per 1 december 2035;
- op de polisbladen van 2005 en 2022 een premiebedrag is vermeld van € 136,- tot einde looptijd;
- de verzekeraar in het telefoongesprek van februari 2021 heeft bevestigd dat de verzekering ongewijzigd doorloopt na een hypotheekwijziging.

2.11 Als de consumenten al in 2020 na de wijziging van de hypotheekrente wegens de afloop van de rentevast periode waren voorzien van een nieuw polisblad met daarop de lagere rente en de hogere premie, waren zij daarop aangeslagen. Bij de kennis van de juiste informatie hadden de consumenten de spaarhypotheek vóór aangaan van de nieuwe hypotheek in september 2021 afgelost en de verzekering afgekocht.

Het verweer

2.12 De verzekeraar voert de volgende verweren.

- Uit artikel 6, 8 en 14 van de toepasselijke voorwaarden blijkt dat de verzekering is gekoppeld aan de hypotheek, dat de rentevergoeding over de spaarpremie van de verzekering gelijk is aan de rente over de spaarhypotheek. De consument had uit deze voorwaarden in 2005 al kunnen en moeten weten dat bij een rentedaling de premie van de verzekering zou worden verhoogd.
- De consumenten hebben bij het aanvragen van de nieuwe hypothecaire geldlening gekozen voor execution only. Dit blijkt uit de e-mails van de bank aan de consumenten van 8 en 11 april 2021. Dit betekent dat de consumenten geen advies van de bank hebben gekregen en dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de door hen gemaakte keuzes. Het lag daarmee op de weg van de consumenten om vooraf contact op te nemen met de verzekeraar en te vragen welk concrete gevolgen een lagere hypotheekrente zou hebben voor de premie van de verzekering.

Er bestaat voor de verzekeraar geen actieve informatieplicht bij het wijzigen van de lening(-vorm).

- De verzekeraar is volgend. Dit houdt in dat wijzigingen door de bank, de consumenten of een tussenpersoon aan de verzekeraar moeten worden doorgeven. De verzekeraar stelt in 2020 en 2021 niet op de hoogte te zijn gebracht van de wijziging van de rente op de spaarhypotheek en daarom heeft hij de consumenten toen geen nieuw polisblad gegeven.
- De consumenten hebben geen schade geleden. Zij hebben de hoogte van de schadeclaim onvoldoende onderbouwd. De consumenten vergeten in hun berekening de besparing mee te nemen die zij door verlaging van de rente op de spaarhypotheek hebben.
- De verzekeraar heeft in 2022 ontdekt dat de rentevergoeding op de spaarpremie niet in de pas liep met het rentepercentage op de spaarhypotheek. De verzekeraar heeft de rentevergoeding op de spaarpremie en de premie van de verzekering toen met terugwerkende kracht tot 1 december 2022 aangepast. Daarmee is de consument en zijn partner premie voor de verzekering bespaard gebleven.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie oordelen?

- 3.1 De vraag die centraal staat is of de verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door de consumenten niet tijdig te informeren over de premiestijging bij een daling van de hypotheekrente en hij de consumenten schadevergoeding moet betalen.

Heeft de verzekeraar verzuimd tijdig informatie aan de consumenten te verstrekken over de premiewijziging vanwege de rentedaling in de hypotheek?

- 3.2 Uit de voorwaarden blijkt dat als de rente op de spaarhypotheek daalt de verzekeringspremie omhooggaat. In dit kader betwisten de consumenten niet dat de verzekering is gekoppeld aan de hypotheek, maar stellen zich op het standpunt in de algemene voorwaarden (BS O309) staat dat de premie pas kan worden na verstrijken van de garantieperiode en dus per 01-12-2035. Dat de zienswijze correct was, werd door de verzekeraar volgens de consumenten op meerdere manieren, zoals hieronder wordt beschreven, bevestigd.
- 3.3 Zo is volgens de consumenten door de verzekeraar telefonisch op 23 februari 2021 bevestigd dat de levensverzekering, die gekoppeld was aan de spaarhypotheek, onveranderd kon worden meegenomen naar het nieuwe woonadres. Uit de e-mail die de consumenten na het telefoongesprek van 23 februari 2023 hebben gestuurd aan de verzekeraar blijkt niet dat de premie ongewijzigd blijft wanneer de rente van de hypotheek daalt. Op basis hiervan kan niet worden vastgesteld dat er sprake is van een zorgplichtschending aan de zijde van de verzekeraar.

- 3.4 Daarnaast stellen de consumenten dat zij geen aangepast polisblad hebben ontvangen bij de eerste renteverlaging in 2020 en dat na de hypotheekaanpassing in 2021 er een nieuw polisblad is ontvangen zonder premiewijzigingen.
- 3.5 De verzekeraar betwist deze stelling, omdat zij afhankelijk zijn van de informatie die moet worden verstrekt door de bank, de consumenten of de tussenpersoon over een wijziging in de hypotheek, zoals een rentewijziging. De verzekeraar stelt dat zij in 2020 bij het aflopen van de rentevast periode of in 2021 bij de hypotheekwijziging niet door een van bovengenoemde personen/bedrijven op de hoogte is gebracht over een wijziging. Hierdoor kon zij niet eerder een juist polisblad sturen waaruit bleek dat de premie wijzigde.
- 3.6 Op basis van de voorwaarden is geen bepaling opgenomen dat de consumenten de verplichting hebben de verzekeraar over een rentewijziging van de hypotheek te informeren. De verzekeraar heeft ter zitting verklaard niet te weten of de fout over de informatieverstrekking bij de bank of de verzekeraar lag. Op basis van deze verklaring van de verzekeraar is de commissie van oordeel dat deze onzekerheid voor risico voor de verzekeraar moet blijven met als gevolg dat er in dit specifieke geval sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de verzekeraar en de consumenten te laat zijn geattendeerd op de premiewijziging als gevolg van de rentewijziging.

Is door de tekortkoming van de verzekeraar schade ontstaan?

- 3.7 De consument stelt dat hij een schade heeft van € 18.447,52 wanneer hij jaarlijks tot einde looptijd € 10.000,- extra aflost. Zonder de jaarlijkse aflossing is de schade volgens de consument € 46.446,-.
- 3.8 De commissie constateert dat verzekeraar te laat heeft ontdekt dat de rente is gewijzigd en dat dit niet aan de consument lag. Ook is de commissie van oordeel dat verzekeraar niet gebonden is aan het ongewijzigd voortzetten van de spaarverzekering tot aan de einddatum. De consumenten hadden kunnen en moeten weten dat bij een spaarhypotheek een wijziging van de rente ertoe leidt dat zowel de te betalen rente als de te betalen premie veranderen. Als de rente daalt, neemt de premie toe. Dit is een kenmerk van de spaarhypotheek. De commissie is dan ook van oordeel dat – vanwege de onoplettendheid van verzekeraar – de rentewijziging voor zover het gaat om de verzekering ingaat op 1 december 2022. Dit betekent dat de opgebouwde waarde in de verzekering tot aan 1 december 2022 groeit op basis van 4,4% per jaar en dat consument de stijging van de verzekeringspremie niet eerder verschuldigd is dan vanaf 1 december 2022.
- 3.9 De consumenten stellen dat zij, als zij eerder waren geïnformeerd over de premiestijging, de spaarverzekering hadden afgekocht en de hypothecaire lening hadden afgelost. Om de spaarhypotheek af te lossen is een bedrag nodig van ongeveer € 57.000,-. Immers, aflossen van de spaarhypotheek gaat samen met het afkopen (stopzetten) van de spaarverzekering. Door het afkopen van de spaarverzekering komt een bedrag beschikbaar van ongeveer € 30.500,- beschikbaar.

Tezamen met de extra investering kan de spaarlening worden afgelost. De € 30.500,- is nodig om de spaarhypothek af te lossen en is daardoor niet meer beschikbaar voor verdere aflossing van de lineaire hypothek.

- 3.10 Tegenover de investering van € 57.000,- staat een premievoordeel van € 42.700,- en een rentevoordeel van € 22.600,-. Per saldo is het voordeel van de aflossing € 8.300,-. Dus, als de consumenten destijds hadden berekend hoeveel voordeel het aflossen van de spaarhypothek had opgeleverd, dan was daar een bedrag (voordeel) uitgekomen van ongeveer € 8.300,-.
- 3.11 De onaangename verrassing voor de consument is de premieverhoging van € 136,- naar € 254,-. Tegelijkertijd is de rente verlaagd van € 321,- naar € 134,-. Per saldo is er een voordeel van € 69,- per maand.
- 3.12 De consument heeft door de onverwachte premiestijging van de verzekering geen nadeel ondervonden. Er is daarmee door de tekortkoming van de verzekeraar geen schade ontstaan.

4. De beslissing

De commissie wijst toe dat er sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de verzekeraar. De commissie wijst een compensatie toe (zie 3.8) en constateert dat verzekeraar deze inmiddels heeft verwerkt (zie 2.12). De overige schadevordering van de consument wijst de commissie af, omdat door de tekortkoming geen verdere schade is ontstaan.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Hieronder zijn de bepalingen uit de voorwaarden opgenomen waarover de partijen discussiëren

[naam van de wet/voorwaarde/overeenkomst]

Algemene bepalingen

Art. 1 Begripsomschrijvingen

In de polis en in de voorwaarden wordt verstaan onder

(...)

Premie:

Het bedrag dat op grond van de verzekering eenmalig of periodiek moet worden voldaan.

Premievervaldatum:

De datum als omschreven op de polis, waarop de premie is verschuldigd.

(...)

Art. 6 Premievaststelling

1. De verschuldigde premie wordt bij aanvang van de verzekering en eventueel na het verstrijken van de op de polis aangetekende garantieperiode (opnieuw) vastgesteld.
2. De spaarpremie is per garantieperiode afhankelijk van het aflossingsschema van een postnumerando annuïteit en de toe te kennen rentevergoeding. Zowel het aflossingsschema als de rentevergoeding zijn gekoppeld aan de rente voor de lening, die met de verzekering is verbonden. Het verzekerd kapitaal mag nimmer hoger zijn dan het bedrag van de lening. Indien na berekening de spaarpremie negatief blijkt, wordt de spaarpremie op nihil gesteld en wordt de afkoopwaarde hierop berekend.

(...)

Art. 8 belegging spaarpremie en overdracht geldlening

1. De verzekeraar vergoedt over de spaarwaarde een rendement dat gelijk is aan de door u over de meeverbonden lening verschuldigde rente. De verzekeraar kan dit garanderen omdat de lening aan haar wordt overgedragen in dezelfde mate waarin de spaarwaarde toeneemt. Door de betaling van spaarpremie die wordt belegd, komt de overdracht van een even groot deel van de meeverbonden lening per de eerste van de maand na betaling tot stand. Op deze manier krijgt de verzekeraar precies recht op het rentebedrag dat maandelijks per de eerste van de maand aan u over de opgebouwde spaarwaarde moet worden vergoed.

Dit rentebedrag wordt elke maand per eerste van die maand bij de opgebouwde spaarwaarde geteld en ook daarover wordt weer rente vergoed.

Het overgedragen deel van de lening is dus steeds precies even groot als het bedrag dat met rente op rente is gespaard.

2. Het bepaalde in dit artikel geldt als een mededeling van de overdracht en cessie van een vordering op naam in de zin van de wet. De overdracht en cessie hebben voor de verzekeringnemer geen praktische consequenties.

(...)

Art. 14. Tussentijdse aanpassing

1. U kunt de verzekering tussentijds door de verzekeraar laten aanpassen. Als een aanpassing voor de verzekeraar leidt tot een groter overlijdensrisico, kunnen van de verzekerde gezondheidswaarborgen worden verlangd.
2. Als de lening gedurende de looptijd van de verzekering wordt gewijzigd of gedeeltelijk wordt afgelost, past de verzekeraar het verzekerd kapitaal en de premie van de verzekering aan vanaf de datum van wijziging of aflossing.
3. De verzekeraar heeft het recht de verzekering tussentijds aan te passen, of niet aan een wijziging van de verzekering mee te werken, om te (blijven) voldoen aan de in de wet of op grond van de wet gestelde voorwaarden. Aanpassing is alleen mogelijk na voorafgaande kennisgeving aan de verzekeringnemer.