

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-565  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. S. Riemens, leden en  
mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 september 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 augustus 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een SpaarXtra Hypotheek afgesloten in 2008. Destijds is hem een polisblad verstrekt waarbij het erop leek alsof de rentevergoeding in de spaarverzekering voor 30 jaar vast zou zijn. Uiteindelijk bleek deze rente na 10 jaar te wijzigen, waardoor Consument veel meer diende in te leggen om het beoogde eindkapitaal te halen. Naar het oordeel van de Commissie voldeed het polisblad niet aan de wettelijke eisen, dat informatie correct, duidelijk en niet-misleidend dient te zijn. Omdat de Commissie van oordeel is dat niet is komen vaststaan dat Consument een andere keuze had gemaakt wanneer het polisblad juist zou zijn, komt de Commissie niet tot een schadevergoeding. Wel acht de Commissie het op haar plaats dat de Bank aan Consument de kosten vergoedt die Consument heeft gemaakt voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie in dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 juni 2019 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in april 2008 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank met een hoofdsom van € 310.000,- verdeeld over drie leningdelen.
- 2.2 Hier relevant is het leningdeel van € 160.000,- dat onderdeel uitmaakte van een SpaarXtra hypotheek, waarin een aan de geldlening verbonden gemengde verzekering werd afgesloten. In de door de Bank uitgebrachte offerte is vermeld dat over de geldlening een rente van 5,05% in rekening werd gebracht en in de verzekering een rente vergoed zou worden over de inleg van 6,55%. Voor zowel de geldlening als de verzekering werd een rentevastperiode van 10 jaar geboden.
- 2.3 In de offerte is, voor zover hier relevant, onder het kopje "omschrijving product" het volgende vermeld:

***“SpaarXtrapolis***

*Naast de rente over de lening betaalt u ook premie voor de verzekeringspolis van de SpaarXtra Hypotheek. Deze polis betreft een levensverzekering, waarmee u vermogen opbouwt. [...] De rentevastperiodes van de lening en de polis van een SpaarXtra hypotheek zijn niet gekoppeld. (...).”*

2.4 Op het polisblad, dat is afgegeven, heeft de Bank een overzicht van de ontwikkeling van het verzekerd bedrag, de afkoopwaarde en de cumulatieve premie per jaar opgenomen:

De ontwikkeling van het verzekerd bedrag is als volgt:

Datum	Verzekerd bedrag (in eur)	Afkoop waarde (in eur)	Cumulatieve premie (in eur)
01-09-2009	160.000	389	2.458,80
01-09-2010	160.000	2.507	4.917,60
01-09-2011	160.000	4.761	7.376,40
01-09-2012	160.000	7.160	9.835,20
01-09-2013	160.000	9.710	12.294,00
01-09-2014	160.000	12.419	14.752,80
01-09-2015	160.000	15.296	17.211,60
01-09-2016	160.000	18.349	19.670,40
01-09-2017	160.000	21.586	22.129,20
01-09-2018	160.000	25.017	24.588,00
01-09-2019	160.000	28.652	27.046,80
01-09-2020	160.000	32.498	29.505,60
01-09-2021	160.000	36.565	31.964,40
01-09-2022	160.000	40.867	34.423,20
01-09-2023	160.000	45.417	36.882,00
01-09-2024	160.000	50.230	39.340,80
01-09-2025	160.000	55.320	41.799,60
01-09-2026	160.000	60.706	44.258,40
01-09-2027	160.000	66.407	46.717,20
01-09-2028	160.000	72.449	49.176,00
01-09-2029	160.000	78.857	51.634,80
01-09-2030	160.000	85.662	54.093,60
01-09-2031	160.000	92.899	56.552,40
01-09-2032	160.000	100.608	59.011,20
01-09-2033	160.000	108.835	61.470,00
01-09-2034	160.000	117.634	63.928,80
01-09-2035	160.000	127.068	66.387,60
01-09-2036	160.000	137.212	68.846,40
01-09-2037	160.000	148.154	71.305,20
01-08-2038	160.000	160.000	73.764,00

De premie is  
30 jaar ge  
en 30 jaar  
Terwijl volg  
maar 10 jaar  
1,5% rente e

De hoogte van de premie, de cumulatieve premie en de afkoopwaarde kunnen wijzigen per 01-09-2018.

In het bovenstaande rekenvoorbeeld is voor de volledige looptijd van de hypotheek gerekend met een rentevergoeding van 6,55%.

2.5 Eind mei 2018 heeft Consument een renteverlengingsvoorstel van de Bank gekregen. Daarin werd een rente op zowel de geldlening als de verzekering geboden van 2,8%. Om zodoende het eindkapitaal van € 160.000,- te bereiken, werd de van Consument vereiste premie sterk verhoogd.

2.6 Consument heeft zich naar aanleiding van het renteverlengingsvoorstel bij de Bank beklagd.

De Bank heeft in de interne klachtenprocedure op 21 augustus 2018 aan Consument het volgende medegedeeld over de SpaarXtra polisvergoeding:

**“Uw keuze**

*In 2008 voerde WestlandUtrecht Bank een actietarief op de 10-jarige SpaarXtra polisvergoeding. Op dat moment was er, actiematig, een opslag van 0,8% op de reguliere 10-jaars SpaarXtra polisvergoeding. Er is echter nooit een vaste opslag gecommuniceerd tussen de rente op de lening en de rentevergoeding op de polis. Voor de leningrente en de vergoeding op de polis gelden twee afzonderlijke rentetabellen.*

*U heeft in 2008 besloten, in overleg met en na advies van uw financieel adviseur, om op beide contracten te kiezen voor 10 jaar vast. Hoe dit advies tot stand is gekomen kunnen wij niet beoordelen. Hiervoor verwijzen wij u naar uw adviseur (..).*

*Bijgaand treft u onze rentetarieven aan uit 2008, waaruit een actiematig tarief blijkt voor de 10-jaars rentevergoeding op de SpaarXtra polis. Op uw lening heeft u per saldo een korting van 0,7% ontvangen t.o.v. het tarief t/m 125% executiewaarde voorde eerste rentevaste periode. Dit verklaart, samen met de eerder genoemde 0,8%, het verschil van de door u genoemde 1,5% tussen hypotheekrente en polisvergoeding over de eerste rentevast periode van 10 jaar.”*

2.7 Uiteindelijk heeft Consument de hypothecaire geldlening overgesloten.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 12.229,84 omdat hem bij aanvang van het product onjuiste mededelingen zijn gedaan. Voor zover zou worden geoordeeld dat de mededelingen bij aanvang juist waren, vordert Consument een schadevergoeding van € 23.225,81. Laatstgenoemd bedrag bestaat onder meer uit de gemiste opslag over de resterende looptijd van de SpaarXtra verzekering.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Met name stelt Consument dat het hem verstrekte in 2.4 opgenomen overzicht onjuist of op zijn minst misleidend is. Vanwege deze voorstelling van zaken, waaruit volgt dat de hoge rente vanwege forse kosten van de Bank in de eerste jaren pas vanaf het vijftiende contractjaar tot grote vermogensgroei leidt, heeft Consument voor het product gekozen. Dat de spaarrente later zou kunnen wijzigen, waardoor zijn spaarpremie vele malen hoger zou komen liggen, is hem niet medegedeeld.

Was hij juist geïnformeerd over een mogelijke rentewijziging in de toekomst, die zou plaatsvinden voordat de forse rendementen uit de voorbeeldberekening werden gehaald, dan had hij het product nooit afgesloten.

Als, zoals Consument heeft begrepen, een actie gold waarmee een opslag van 1% op de spaarrente werd gegeven, dan had in het in 2.4 opgenomen overzicht duidelijk moeten zijn vermeld dat het actietarief niet langer dan de rentevastperiode van 10 jaar zou gelden.

Inmiddels is Consument overgestapt naar een andere geldverstrekker. Consument heeft daarvoor kosten gemaakt van in totaal € 4.724,84, bestaande uit taxatiekosten, notaris-kosten en advieskosten.

#### *Verweer van de Bank*

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

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de werking van de SpaarXtra Hypotheek op zichzelf genomen niet onduidelijk is en dat partijen daarover niet twisten. In deze hypotheekvorm is de door Consument te betalen rente over de geldlening niet gekoppeld aan de van de Bank te ontvangen rente in de verbonden gemengde verzekering. Tussen partijen staat verder vast dat de offerte, polisbladen en overige verstrekte informatie tezamen de overeenkomst vormen en in hun geheel moeten worden beschouwd. De vraag die partijen ten eerste verdeeld houdt, is of de Bank Consument had moeten informeren over het actietarief dat zij vergoedde op de spaarpolis.
- 4.2 De Commissie merkt op dat er op de Bank geen verplichting rust te informeren over de opbouw van een vast rentetarief. Pas sinds 1 januari 2013 is in artikel 59aa Besluit gedrags-toezicht financiële ondernemingen Wft een verplichting opgenomen consumenten te informeren over de opbouw van variabele rentepercentages. Deze verplichting geldt dus niet wanneer sprake is van een vaste rente. Ten aanzien van een geldlening als de onderhavige, met een rentevastperiode van 10 jaar, bestond en bestaat geen verplichting te informeren over de componenten waaruit de rente is opgebouwd. Zie daarvoor Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-037 en nr. 2019-332. Naar het oordeel van de Commissie kan een dergelijke verplichting evenmin worden aangenomen wanneer het gaat om de te vergoeden rente op de spaarverzekering, die immers ook voor tien jaar is vastgezet.

- 4.3 Ten tweede is de vraag aan de orde of de Bank Consument op het verkeerde been gezet heeft door in het in 2.4 opgenomen rekenvoorbeeld voor een periode van dertig jaar te rekenen met een rendement van 6,55%, terwijl het de Bank reeds bekend was dat deze rente vanaf september 2018 niet meer zou worden vergoed. De Bank heeft immers in de in 2.6 geciteerde brief aangegeven dat zij het actietarief met een opslag van 0,8 procentpunt op de te vergoeden rente niet voor de gehele looptijd van de hypotheek zou aanbieden. Deze lezing van die brief heeft de Bank ter zitting bevestigd.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie heeft de door de Bank precontractueel verstrekte informatie zodoende niet voldaan aan de daaraan wettelijk gestelde eisen dat deze correct, duidelijk en niet-misleidend dient te zijn (artikel 4:19 lid 2 Wet financieel toezicht (Wft)). Terecht heeft Consument gesteld dat een juiste(re) voorstelling van zaken eruit had bestaan dat vanaf september 2018 gerekend zou zijn met een te vergoeden rente zonder de opslag van 0,8 procentpunt en dus met een rente van 5,75%. Niet alleen *kon* de hoogte van de cumulatieve premie wijzigen, zoals de Bank heeft aangegeven in het in 2.4 gegeven overzicht, ook bij gelijke rentestanden *zou* het actietarief komen vervallen, de spaarrente dalen en de premie stijgen. Deze informatie is naar het oordeel van de Commissie met name misleidend, nu uit het rekenvoorbeeld duidelijk blijkt dat de voordelen van het effect van de samengestelde interest pas na het tiende jaar duidelijk tot uitdrukking komen.
- 4.5 Consument heeft gesteld dat hij de overeenkomst niet was aangegaan wanneer de Bank het actietarief op juiste wijze in haar rekenvoorbeeld tot uitdrukking had gebracht. Dat de Bank het misleidende karakter van de informatie over de opbouw van het vermogen in de spaarverzekering op andere wijze bij Consument heeft weggenomen is gesteld noch gebleken. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank daarmee onrechtmatig jegens Consument gehandeld.
- 4.6 In beginsel maakt dit handelen de Bank jegens Consument schadeplichtig. Om tot schadevergoeding te komen, is echter noodzakelijk dat met een voldoende mate van zekerheid kan worden vastgesteld dat Consument zonder de misleidende informatie van de Bank de keuze voor een andere hypotheek zou hebben genomen, die bovendien gedurende de looptijd tot lagere kosten zou leiden. Daartoe is in de gegeven omstandigheden onvoldoende gesteld door Consument. Bovendien leidt ook een voorgerekend rendement van 5,75% tot exponentiële groei van de ingelegde premie. Dat Consument bij een juiste voorstelling van zaken een andere keuze zou hebben gemaakt, is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan.
- 4.7 Desondanks acht de Commissie een vergoeding van de redelijke en billijke kosten die Consument heeft gemaakt vanwege het handelen van de Bank op zijn plaats.

De grondslag daarvoor is te vinden in artikel 38.10 aanhef en onder e van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De Commissie kan op basis van de proceshouding van de Bank in de interne klachtprocedure en ter zitting begrip opbrengen voor de wens van Consument zijn geldlening over te sluiten. Daarin heeft de Bank op geen enkele wijze haar verantwoordelijkheid genomen voor de onjuistheden in de precontractuele informatie en is evenmin begrip getoond voor de premieverhoging waarmee Consument geconfronteerd werd. Dit past niet bij een financiële dienstverlener die zich verbonden heeft aan dienstverlening waarin het klantbelang centraal worden gesteld. Aangezien deze beslissing door het handelen van de Bank is ingegeven, acht de Commissie het ter beëindiging van het geschil redelijk wanneer de Bank de redelijke oversluitkosten voor haar rekening neemt. Naar het oordeel van de Commissie bedragen deze redelijke oversluitkosten € 3.500,-.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.500,-.

*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.*