

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-376
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr. R.L.H. IJzerman, leden en
mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 29 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Adviseur. De Commissie stelt vast dat Consument over de gevolgen van de omzetting van de Spaarhypotheek in onvoldoende mate is geadviseerd en hiermee niet heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Uit de informatiebrief en de bijbehorende brochures blijkt niet (expliciet) dat het gegarandeerde eindkapitaal komt te vervallen indien Consument ervoor kiest (een deel van) het spaarsaldo en de toekomstige premies te gaan beleggen. In tegenstelling tot hetgeen Adviseur stelt, is evenmin gebleken dat Consument aan de verstrekte polisaanhangels had moeten begrijpen dat niet meer dan het spaar- en beleggingssaldo wordt uitgekeerd bij leven op de einddatum. De Commissie wijst de vordering toe.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift Adviseur;
- de aanvulling op het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Adviseur;
- de aanvullende reactie van Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1989 via (de rechtsvoorganger van) Adviseur een hypothecaire geldlening van Bondspaarbank afgenomen en een daaraan gekoppelde SNS Spaarhypotheek, een spaarhypotheekverzekering, met het polisnummer [nummer].
- 2.2 De spaarhypotheekverzekering liep van 1 februari 1989 tot 1 maart 2019.
- 2.3 Op het polisblad van 22 maart 1989 is een verzekerd kapitaal bij leven op de einddatum of overlijden voor deze datum opgenomen van NLG 104.613,- (€ 47.472,-).
- 2.4 Op 10 december 1998 heeft Adviseur Consument een brief gezonden waarin hem de mogelijkheid wordt geboden om de SNS Spaarhypotheek om te zetten naar een SNS Spaarhypotheek PLUS. In deze brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voor de financiering van uw woning heeft u destijds gekozen voor de fiscaal bijzonder aantrekkelijke SNS Spaarhypotheek. (...) Kan het nog beter?”

Ja. Met de door SNS Bank geïntroduceerde faciliteit: de PLUS. Geen nieuwe hypotheek maar een eenvoudige en kosteloze toevoeging aan uw huidige SNS Spaarhypotheek. Met veel voordelen.

Met de PLUS kunt u uw maandelijkse spaarpremies namelijk geheel of gedeeltelijk gaan beleggen in één of meer van de SNS Beleggingsfondsen. Betrouwbare fondsen met uitstekende rendementsvooruitzichten.*

De Plus geeft u daarmee volop mogelijkheden een hoger rendement te behalen op uw spaarpremies dan de rentevergoeding die u nu ontvangt. En dat verschil in rendement kan over de resterende looptijd van uw hypotheek behoorlijk oplopen.

De voordelen van de PLUS op een rij:

- *door uw spaarpremies te beleggen krijgt uw geld betere groeikansen;*
(...)
- *verder verandert er niets; u blijft optimaal profiteren van de fiscale mogelijkheden.*

** In het verleden behaalde resultaten bieden geen garantie voor de toekomst.”*

- 2.5 In de bij de brief van 10 december 1998 gevoegde brochure wordt onder meer het volgende vermeld:

“Met de PLUS+ faciliteit kunt u uw spaarpremies geheel of gedeeltelijk beleggen in een of meerdere SNS Beleggingsfondsen.

Daardoor heeft u kans dat de spaarpremies een hoger rendement opleveren, zeker als u het over een langere periode bekijkt (en dat is waar we het bij hypotheekenslotte over hebben). (...)
Zonder dat u daarbij veel risico hoeft te lopen. Als u een klein beetje koersrisico aandurft kan uw geld beter renderen. (...) De woorden 'aandeel' en 'risico' klinken hier overigens dreigender dan ze zijn.

(...)

Beleggen in de SNS Beleggingsfondsen houdt een beperkt risico in. Bij de gewone Spaar-, Nettonlasten- of Depothypotheek weet u zeker dat aan het einde van de looptijd de lening helemaal is afgelost. Met een PLUS+ aan uw hypotheek heeft u echter kans om meer op te bouwen dan u voor aflossing nodig heeft.”

- 2.6 Naar aanleiding van deze brief heeft Consument contact gehad met de heer [X], een medewerker van Adviseur. Op 8 juli 1999 zijn Consument vervolgens formulieren gezonden voor de omzetting. In de begeleidende brief is het volgende opgenomen:

“Aangezien het bedrag wat als extra premiestorting gedaan kan worden zeer laag is (NLG 1700,-) is mijn advies om een gedeelte van je spaarsaldo in aandelen te beleggen teneinde op termijn een hoger rendement te kunnen behalen.”

- 2.7 Consument heeft op het door hem op 23 juli 1999 ondertekende ‘Beleggingsformulier SNS Spaarhypotheek PLUS’ ingevuld:

*“X Mijn toekomstige premie’s dienen voortaan als volgt over de beleggingsfondsen en spaardeelrekening te worden verdeeld.**

(...)

X Van mijn spaardeelrekening dient f hele saldo te worden belegd in de hieronder aangegeven fondsen:

(...)

50% SNS Nederlands Aandelenfonds

50% SNS Euro Aandelenfonds”

- 2.8 In de door Consument op 23 juli 1999 ondertekende ‘Akte van wijziging Verzekeringsovereenkomst’ is onder meer het volgende bepaald:

“In afwijking van hetgeen vermeld op het oorspronkelijke polisblad of de daarna afgegeven polisaanhangels zijn de verzekerde bedragen als volgt:

1 Verzekerd kapitaal bij overlijden: ongewijzigd, met inachtneming van het bepaalde in de voorwaarden AS97;

2 Verzekerd kapitaal bij leven: het spaarsaldo en/of beleggingssaldo op de einddatum;”

2.9 In de brief van 24 november 2004 aan de heer [X] maakt Consument het volgende kenbaar:

“Bij het nakijken van enkele gegevens viel mij op in de jaaropgave 2003 dat mijn Spaarhypotheek ineens een belegd vermogen heeft.

Als ik nu kijk naar de laatste polis wordt er met nadruk gesproken over een spaarhypotheek en naar mijn beleving kan er dan van beleggen geen sprake zijn. Bovendien is er dan een gegarandeerd eindkapitaal wat bij beleggen niet gegarandeerd kan worden.

Te uwer informatie zend ik bijgaand deze 2 documenten mee.

Met klem verzoek ik u mij deze week te berichten wat hier nu precies aan de hand is”

2.10 Per brief van 25 november 2004 laat de heer [X] hierop het volgende aan Consument weten:

“Ook bij een spaarhypotheek kun je beleggen. En de conclusie dat de eindwaarde niet gegarandeerd is klopt ook. Voor zover ik me kan herinneren worden de gelden al jaren belegd. Dit kan worden nagekeken op de oudere overzichten.”

2.11 In de e-mail aan Consument van mevrouw [Y], werkzaam bij Adviseur, d.d. 12 juni 2006 wordt het volgende kenbaar gemaakt:

“Zoals afgelopen vrijdag met u afgesproken ontvang u onderstaand de antwoorden op uw vragen betreffende uw AXA polis nr. [nummer] welke is verpand aan uw te royeren SNS hypotheek.

- Waarde van de polis op einddatum:
 - Bij leven € 47.472,=
 - Bij overlijden € 47.472,=
- De premie per maand bedraagt € 52,13
- De afkoopsom bedraagt € 10.273,82
- De einddatum van uw verzekering staat op 1 maart 2019”

2.12 Op het op 4 april 2017 aan Consument toegezonden polisaanhangsel staat het volgende vermeld:

“Verzekerd € 47.472 uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op 01-03-2019 – zijnde de einddatum van de verzekeringsovereenkomst – of terstond na eerder overlijden. (...)

De uitkering bij leven is slechts gegarandeerd voorzover gedurende de (maximale) looptijd op geen enkel moment gebruik is gemaakt van de rechten tot belegging van de spaarpremie in een beleggingsfonds en/of op de spaarreserverekening zoals beschreven onder het gelijknamige kopje in de bij deze polis behorende polisvoorwaarden. Is gebruik gemaakt van (een der) bovenbedoelde rechten, dan wordt in plaats van genoemd bedrag het spaar- en beleggingssaldo uitgekeerd.”

2.13 Na het verstrijken van de einddatum van 1 maart 2019 is de SNS Spaarhypotheek PLUS tot uitkering gekomen. In dit kader heeft Consument een bedrag ad € 25.159,67 ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van het bedrag ad € 22.312,33, het verschil tussen het verzekerd kapitaal ad € 47.472,- en het uitgekeerde kapitaal ad € 25.159,67.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden door in 1999 en daarna geen passend advies aan Consument te geven met betrekking tot de omzetting van de SNS Spaarhypotheek naar de SNS Spaarhypotheek PLUS. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Met het omzetten van de SNS Spaarhypotheek naar een SNS Spaarhypotheek PLUS heeft Consument geen afstand willen doen van het gegarandeerde eindkapitaal ad € 47.472,-. Dat het gegarandeerd eindkapitaal zou komen te vervallen na de omzetting heeft Adviseur destijds niet kenbaar gemaakt. Consument is over de omzetting niet juist dan wel onvolledig geadviseerd. De indruk is gewekt dat de omzetting alleen maar positief zou kunnen uitpakken voor hem. Indien Consument had geweten dat het garanti kapitaal zou komen te vervallen, had hij afgezien van de omzetting.
 - Evenmin is na de omzetting in 1999 helder gecommuniceerd dat bij leven op de einddatum niet een gegarandeerd kapitaal maar het spaar- en beleggingssaldo wordt uitgekeerd. Adviseur heeft hiermee niet voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Had Adviseur Consument naar behoren ingelicht dan had hij een afweging kunnen maken of wijziging of afkoop van de Verzekering een betere uitkomst had gegeven.

Verweer Adviseur

3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Adviseur heeft voldaan aan de destijds, in 1999, geldende zorgplicht. Consument beoordeelt de situatie van toen met de wetenschap van nu.
- Na het omzetten van de SNS Spaarhypotheek naar een SNS Spaarhypotheek PLUS werd de volledige spaarpremie belegd en was er zodoende vanaf dat moment niet langer sprake van een gegarandeerd eindkapitaal bij leven.

Dat niet langer sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal bij leven, was Consument gelet op de inhoud van de e-mail van 25 november 2004 van de heer [X] bekend. Ook ontving Consument vanaf 1 januari 2010 jaarlijks een polisaanhangsel van de SNS Spaarhypotheek Plus waaruit hij kon opmaken dat niet meer dan het spaar- en beleggingssaldo wordt uitgekeerd bij leven op de einddatum.

4. Beoordeling

- 4.1 De eerste vraag waar de Commissie zich voor gesteld ziet is of Adviseur Consument bij het omzetten van de SNS Spaarhypotheek naar de SNS Spaarhypotheek PLUS voldoende zorg heeft betracht.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Consument over de gevolgen van de omzetting van de Spaarhypotheek in onvoldoende mate is geadviseerd. Uit de brief van 10 december 1998 en de bijbehorende brochure blijkt niet (expliciet) dat het gegarandeerde eindkapitaal ad € 47.472,- komt te vervallen indien Consument ervoor kiest (een deel van) het spaarsaldo en de toekomstige premies te gaan beleggen. Dat Consument in weerwil van het door de heer [X] gegeven advies om een gedeelte van het spaarsaldo te beleggen op het 'Beleggingsformulier SNS Spaarhypotheek PLUS' heeft ingevuld het volledige spaarsaldo te gaan beleggen, had Adviseur aanleiding moeten geven om met Consument in contact te treden teneinde zich ervan te vergewissen of hij de gevolgen en risico's van deze keuze wel kon overzien. Door dit na te laten heeft Adviseur niet voldaan aan de op hem rustende zorgplicht.
- 4.3 Dat Consument in 2004 per brief door Adviseur is geïnformeerd dat de eindwaarde niet gegarandeerd is, maakt dit niet anders. Gelet op de bestendige klantrelatie met Consument had Adviseur naar aanleiding van de brief van Consument van 24 november 2004 niet mogen volstaan met de mededeling dat geen sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal. Hij had behoren te informeren naar de oorsprong van de vraag van Consument en op eigen initiatief, indien hiertoe aanleiding was, een hersteladvies moeten verstrekken. Gelet hierop is er geen ruimte voor eigen schuld aan de zijde van Consument. Dit te meer nu Adviseur door het in de e-mail van 12 juni 2006 vermelden van een waarde op de einddatum bij leven ad € 47.472.--, ten onrechte de indruk heeft gewekt dat de SNS Spaarhypotheek PLUS nog steeds een gegarandeerd eindkapitaal kende.
- 4.4 In tegenstelling tot hetgeen Adviseur stelt, is evenmin gebleken dat Consument aan de vanaf 2010 verstreekte polisaanhangels had moeten begrijpen dat niet meer dan het spaar- en beleggingssaldo wordt uitgekeerd bij leven op de einddatum.

Tegen de achtergrond van de stellige informatie uit 2006 over het eindkapitaal, hoefde Consument - omdat er sindsdien niets was veranderd - uit de polisaanhangsels vanaf 2010 niet af te leiden dat voor hem niet een gegarandeerd eindkapitaal gold. In het enige polis-aanhangsel dat door Adviseur is overgelegd (betreffende 2016) staat dat namelijk niet met zoveel woorden.

- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat Adviseur de schade die Consument door de zorgplichtschending geleden heeft, moet vergoeden. Consument heeft onbetwist gesteld dat de door hem als gevolg van de zorgplichtschending geleden schade gelijk is aan het verschil tussen het verzekerde kapitaal en de na de einddatum uitgekeerde bedrag. De Commissie stelt dan ook vast dat de schade € 22.312,33 bedraagt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 22.312,33.

In artikel 5 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.