



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aanbeveling Ombudsman Financiële Dienstverlening inzake OpMaat Hypotheek

Een aantal consumenten heeft bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een klacht ingediend tegen Rabobank. De klachten hebben betrekking op de OpMaat Hypotheek.

In verband met de publicatie van dit document en de Reglementaire bepalingen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wordt de identiteit van de betrokken consumenten in deze Aanbeveling niet vermeld.

Klacht

De klacht tegen Rabobank ziet op het bij het aangaan en gedurende de looptijd van de OpMaat Hypotheek (bestaande uit een hypothecaire geldlening en een OpMaat Verzekering) niet, althans onvoldoende (duidelijk) informeren over de werking en waarschuwen tegen de risico's daarvan. Was de consument door de bank daarover wel (voldoende duidelijk) geïnformeerd en gewaarschuwd, dan had hij niet voor deze hypotheekvorm gekozen.

Rabobank zou derhalve niet hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur c.q. hypotheeknemer mag worden verwacht.

Procedure

De Ombudsman heeft de klachten op grond van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening in behandeling genomen, daarbij – conform dit Reglement – partijen over en weer de gelegenheid gevend van de inhoud van elkaars standpunt en dossier kennis te nemen.

In dit stadium van de procedure zal de Ombudsman nu een oordeel over dit geschil geven. Partijen wordt erop gewezen dat dit oordeel niet bindend is en dat het hen vrij staat het conflict verder voort te zetten of het elders te laten beslechten. Meer informatie over die laatste mogelijkheden wordt verderop in deze Aanbeveling gegeven. Met dit oordeel komt tevens een eind aan de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening.



Bevindingen

Na bestudering van de dossierdocumentatie die door de consument en Rabobank werd toegezonden en hetgeen bij de mondelinge behandeling naar voren is gekomen, is de Ombudsman uitgegaan van de navolgende tussen partijen vaststaande feiten.

I. Pré-contractuele fase

De consument heeft zich tot een lokale Rabobank gewend ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

Na advies is door de consument gekozen voor het product OpMaat Hypotheek, variant C. De OpMaat Hypotheek bestaat uit een aflossingsvrije hypothecaire geldlening en een OpMaat Verzekering.

De OpMaat Verzekering biedt de mogelijkheid vermogen op te bouwen door middel van sparen ("het spaardeel") en/of beleggen ("het beleggingsdeel"). De verdeling tussen deze twee componenten wordt bepaald op basis van de keuze van de consument. Daarnaast biedt de verzekering als risicoverzekering dekking tegen de gevolgen van het risico van overlijden. Ook kon de consument kiezen voor een aanvullende overlijdensrisicoverzekering.

Vóór het aangaan van de OpMaat Hypotheek heeft de consument de volgende informatie ontvangen van de Rabobank:

- informatiepagina's *OpMaat Hypotheek* (brochure);
- op schrift gesteld hypotheekadvies met daarbij gevoegd:
 - o berekening bruto en netto lasten van de hypotheek;
 - o overzicht verstrekte en gehanteerde gegevens;
 - o berekening maandlasten;
- de hypotheekofferte;
- het aanvraagformulier *OpMaat Verzekering*;
- brochure Algemene voorwaarden woningfinanciering.

In de informatiepagina's *OpMaat Hypotheek* wordt de werking van de OpMaat Hypotheek beschreven. Over de werking van dit product wordt daarin het volgende vermeld:



“(…)

De OpMaat Hypotheek bestaat uit twee onderdelen

1. hypothecaire lening;
2. de OpMaat Verzekering.

De hypothecaire geldlening

De hypothecaire geldlening is een lening zonder periodieke aflossing. Daardoor kunt u gedurende de gehele looptijd maximaal gebruikmaken van de fiscale hypotheekrente-af trek. De lening wordt in principe afgelost met de uitkering van de OpMaat Verzekering.

(…) Komt het opgebouwde kapitaal in de OpMaat Verzekering door het beleggingsresultaat hoger uit dan de lening, dan wordt het meerdere uitgekeerd of kan de verzekering worden voortgezet. Valt het opgebouwde kapitaal lager uit dan verwacht, dan kan de lening gewoon worden voortgezet of een deel van de lening worden afgelost en een ander deel blijft aflossingsvrij doorlopen.

(…)

De OpMaat Verzekering

Bij het afsluiten van de OpMaat Hypotheek maar ook tijdens de looptijd maakt u een keuze uit drie basisvarianten. Met elk van deze kapitaalverzekeringen kunt u sparen en/of beleggen om te zijner tijd de lening af te lossen.

(…)

Keuze C: flexibel

Uitgangspunt is een vaste looptijd en vaste premie.

Ook nu kunt u kiezen voor sparen op de OpMaat rekening en de Variabele Renterekening en beleggen in Robeco fondsen. Het beoogde eindkapitaal kan groter zijn/worden dan de lening. De vaste looptijd en premie kunt u naar wens wijzigen. Doel is op een vastgestelde einddatum een kapitaal uitgekeerd te krijgen waarbij de hoogte van het kapitaal iets minder belangrijk is.

(…)

Sparen, beleggen of de ideale mix?

U bepaalt zelf hoe de stortingen verdeeld worden over de spaar- en beleggingsmogelijkheden. U kiest daartoe uit de twee spaarvormen en diverse Robeco beleggingsfondsen.

Sparen op de OpMaat Rekening biedt natuurlijk de grootste zekerheid. Uw vermogen groeit ieder jaar met uw inleg en de jaarlijks bijgeschreven rente, die gelijk is aan de hypotheekrente die u betaalt. Zo loopt u absoluut geen vermogensrisico. (...) Samen met de specialist van de Rabobank bepaalt u de juiste ‘stortingsmix’ voor uw situatie. Bovendien kunt u hierin gedurende de looptijd vrijelijk veranderen. U kunt bijvoorbeeld starten met 100% sparen en gaandeweg overstappen naar beleggen. Zo hebt u steeds de stortingsmix die naadloos aansluit bij uw wensen en omstandigheden. De belastingvrije uitkering bestaat te zijner tijd uit uw stortingen en de aangroei die wordt verkregen uit:

- rente;
- dividend en
- eventuele koerswinst.

(…)



Kosten

Lening

Voor het verkrijgen van een financiering betaalt u 1% afsluitkosten. Gedurende de looptijd betaalt u maandelijks rente over de lening.

Verzekering

- Daarnaast betaalt u maandelijks premie voor de OpMaat Verzekering. Deze premie bestaat enerzijds uit een deel dat u spaart en/of belegt naar uw keuze en anderzijds uit een deel van de overlijdensrisicoverzekering. Van deze premie wordt, afhankelijk van de verzekering van één respectievelijk twee levens, 7,5% en 7% aan kosten ingehouden, plus een vast bedrag van NLG 15,- per maand voor poliskosten.
- Bij gedeeltelijke afkoop brengt de verzekeraar NLG 50 per keer in rekening.
- Switchen tussen componenten van het opgebouwde tegoed is twee keer per polisjaar gratis. Voor elke volgende switch in dat jaar brengt de verzekeraar NLG 50 in rekening.
- Geen aan- en verkoopkosten van de fondsen, geen beheerskostenvergoeding, geen verschil in (door)vergoedingen tussen bruto- en netto-rendement, geen kosten bij algehele afkoop van de polis.

Extra Mogelijkheden

In uw OpMaat Verzekering extra premie storten, ook wel hooglaag constructie genoemd, kan uw toekomstige maandelijks netto financieringslast verlagen. Daardoor neemt het spaarkapitaal sneller toe en ontvangt u ook over deze extra stortingen een belastingvrije rentevergoeding die gelijk is aan de hypotheekrente. Dat betekent altijd een hogere rentevergoeding dan de gemiddelde spaarrente. Door de snellere groei van het spaarkapitaal kan in de resterende looptijd worden volstaan met een lagere maandelijks premiebetaling (lagere netto last). (...)"

Op de laatste bladzijde van het aanvraagformulier OpMaat Verzekering is met betrekking tot de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden het volgende opgenomen:

"Verzekeringnemer verklaart hierbij de toepassing van de algemene voorwaarden te aanvaarden. Het is verzekeringnemer bekend dat de toepasselijke algemene voorwaarden ter inzage liggen ten kantore van de verzekeraar alsook dat deze op verzoek onverwijld en kosteloos zullen worden toegezonden."

2. Contractuele fase

De hypotheekofferte en het aanvraagformulier OpMaat Verzekering zijn door de consument gelijktijdig ondertekend. Op een later tijdstip is de hypotheekakte gepasseerd.

De polis OpMaat Verzekering is daarna ter hand gesteld aan de consument. Blijkens de polis zijn daarop van toepassing de verzekeringsvoorwaarden volgens model OMV96. Deze voorwaarden zijn tezamen met de polis verstrekt. De voorwaarden zijn niet in de pré-contractuele fase aan de consument ter hand gesteld. Met betrekking tot de werking van het OpMaat Hypotheek-product wordt daarin het volgende vermeld:



“Artikel 1 Begripsomschrijvingen

(...)

Beleggingstegoed: de som van de per verzekering betaalde premies vermeerderd met de rente, dividenden alsmede met waardegroei als gevolg van koersstijgingen van onderliggende componenten en verminderd met de kosten, verschuldigde risicodelen, verschuldigde arbeidsongeschiktheidsdelen, maandelijkse en incidentele onttrekkingen alsmede met koersdalingen van de onderliggende componenten.

Beoogd eindkapitaal: het bedrag dat uitgangspunt is voor het op de einddatum van de verzekering te bereiken kapitaal met betrekking tot basiskeuze A en B.

Componenten: de beleggingsfondsen waarin, dan wel de renterekeningen waarop kan worden belegd.

(...)

Hypothecaire geldlening: de door de Rabobank en/of Rabohypotheekbank N.V. aan de verzekeringnemer verstrekte geldlening waaraan tot zekerheid van de nakoming deze verzekering is verbonden en daarmee één geheel vormt.

Maatschappij: de verzekeringsmaatschappij N.V. Interpolis BTL (...) waarmee de verzekeringsovereenkomst, hierna te noemen verzekering, is gesloten.

OpMaat Rekening: renterekening van de maatschappij bij de lokale Rabobank of Rabohypotheekbank waarop de premie geheel of gedeeltelijk belegd wordt. Op deze rekening kan uitsluitend belegd worden voorzover de verzekering verpand is ten behoeve van de lokale Rabobank en/of de Rabohypotheekbank. Het percentage van de te vergoeden rente op deze rekening is gelijk aan het percentage van de voor de hypothecaire geldlening verschuldigde rente.

(...)

Risicodeel: het bedrag dat ingevolge deze verzekering elke maand nodig is ter dekking van het risico van overlijden.

Stortingsmix: de procentuele verdeling van de premie over de componenten waarin kan worden deelgenomen. Het minimum verdelingspercentage is 5% in hele procenten.

Variabele Rente Rekening: renterekening waarop over het tegoed rente wordt vergoed volgens de hoogste schijf van de Rabobank Rendement Rekening (of een hiervoor in de plaats tredende rekening)

(...)

Artikel 4 Premiebetaling

(...)

E. De maatschappij zal eventuele negatieve financiële gevolgen van een storning van een automatische incasso met het beleggingstegoed verrekenen.



(...)

Artikel 5 Basiskeuze, premieverhogingen, -verlagingen en extra stortingen

A. (...)

1. Bij keuze A (...) Het premie- c.q. beleggingstegoed wordt belegd in de OpMaat Rekening.
2. Bij keuze B (...)
3. Bij keuze C (...) Bij wijzigingen in de verzekering zal het eindkapitaal door de maatschappij opnieuw geprognoseerd worden. De verzekeringnemer heeft het recht de premie tussentijds onbeperkt te verhogen of te verlagen. (...)

De verzekeringnemer heeft het recht onbeperkt tussentijds extra stortingen te verrichten.

(...)

B. Indien het rentepercentage verschuldigd voor de hypothecaire geldlening wijzigd wordt in dezelfde mate het rentepercentage voor de OpMaat Rekening gewijzigd.

(...)

Artikel 6 Bepalingen met betrekking tot het beleggingstegoed

A. Belegging van de ontvangen spaardelen geschiedt op de door de verzekeringnemer aangegeven wijze.

B. Het maximale beleggingstegoed op de OpMaat Rekening wordt bij aanvang van de verzekering vastgesteld op het bedrag van de hypothecaire geldlening.

(...)

E. De maatschappij bericht de verzekeringnemer over de waarde en samenstelling van het beleggingstegoed door middel van een beleggingsoverzicht.

F. Alle rente, in contanten of in aandelen uit te keren dividenden en bonussen worden, onder aftrek van eventuele kosten, door de maatschappij belegd in de onderliggende componenten.

Artikel 7 Aanwending van de premie

Alle betaalde premies en extra stortingen worden na aftrek van kosten toegevoegd aan het beleggingstegoed.

De toevoeging aan het beleggingstegoed wordt verdeeld volgens de aangegeven stortingsmix.

(...)

Artikel 8 Maandelijke onttrekkingen

A. Op de ingangsdatum en iedere volle maand daaropvolgend zal de maatschappij administratiekosten, risicodelen en arbeidsongeschiktheidsdelen, die over de volgende maand verschuldigd zijn, onttrekken aan het beleggingstegoed. Het risicodeel wordt berekend over het verschil tussen het bedrag dat bij overlijden wordt uitgekeerd en het beleggingstegoed.

B. De administratiekosten en de te onttrekken risicodelen en arbeidsongeschiktheidsdelen worden op de ingangsdatum en iedere volle maand daaropvolgend voldaan uit het beleggingstegoed naar evenredigheid van de waarde van de onderliggende componenten. Deze bedragen zullen dan ook worden verrekend indien om welke reden dan ook geen premie meer wordt betaald. Is verrekening niet meer mogelijk omdat de waarde van het opgebouwde beleggingstegoed onvoldoende is, dan vervalt de overeenkomst van rechtswege.

(...)

Artikel 20 Kosten

Kosten verbonden aan de uitvoering van de verzekering, daaronder begrepen kosten welke de maatschappij heeft gemaakt ingevolge uitwinning door schuldeisers, kunnen door de maatschappij aan de betrokkene in rekening worden gebracht. (...)"



Ieder jaar wordt een overzicht verstrekt waarop de betaalde premies en kosten zijn vermeld en waaruit de waarde van de verzekering valt af te leiden.

Na het sluiten van de OpMaat Hypotheek en de OpMaat Verzekering heeft Rabobank consumenten in de gelegenheid gesteld nader te worden geïnformeerd.

Omstreeks december 2006 ontving de consument de brochure 'update van uw OpMaat Hypotheek'.

Overwegingen

I. De werking en structuur

Samengevat komt de structuur en de werking van de OpMaat Hypotheek-constructie op het volgende neer.

Het leningdeel van de OpMaat Hypotheek is aflossingsvrij.

Middels de OpMaat Verzekeringscombinatie "spaat" de consument via maandstortingen, renteopbouw en beleggingsresultaten voor de aflossing van de hypothecaire geldlening te zijner tijd (doelkapitaal). Daarnaast en tegelijkertijd is de consument verzekerd tegen de risico's van de gevolgen van overlijden voor welke risicodekking een variabele risicopremie wordt betaald.

Elke maand betaalt de consument een vast premiebedrag voor de OpMaat Verzekering.

De verdeling van deze premie is als volgt:

Betaalde premie	€ □
Af: variabele kosten (7% of 7,5%)	€ □
Naar tegoed	€ □

Uit het opgebouwde tegoed worden maandelijks de vaste kosten en de premies voor de aanvullende dekkingen onttrokken:

Af: vaste kosten	€ 6,81 (NLG 15,00)
Af: risicopremie eerste verzekerde	€ □
(Af: risicopremie tweede verzekerde	€ □)

De dekking van de overlijdensrisicoverzekering zorgt ervoor dat de nabestaanden de hypothecaire geldlening bij overlijden geheel of gedeeltelijk kunnen aflossen. Hiervoor is de risicopremie verschuldigd. Dat is tussen partijen afgesproken en is voldoende duidelijk.



De hoogte van de risicopremie wordt elke maand opnieuw vastgesteld. De premie is afhankelijk van de leeftijd en het geslacht van de verzekerde(n) en wordt berekend over het verschil tussen het verzekerde overlijdenskapitaal en het al opgebouwde tegoed. In vaktermen wordt dit een *universal life*-product genoemd.

Deze constructie brengt met zich mee dat de risicopremie stijgt indien het opgebouwde tegoed (door o.a. tegenvallende beleggingsresultaten) daalt en vice versa, zulks in verband met het groter of kleiner worden van het "tekort" in relatie tot het doelkapitaal, zoals zich dat in geval van overlijden manifesteert. Indien de beleggingsresultaten tegenvallen zullen de onttrekkingen aan het spaardeel relatief toenemen. Bovendien kan het zich voordoen dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering hoger wordt dan de maandelijkse vaste premie. Aldus kan zich een inteer- of leegloopeffect voordoen.

De wijze van vaststelling van de hoogte van de verschuldigde risicopremie en de wijze waarop de premie-onttrekkingen ten behoeve van de overlijdensrisicoverzekering plaatsvinden (uit het beleggingsdeel en/of spaardeel), zijn omschreven in de polisvoorwaarden behorende bij de OpMaat Verzekering. Uit het overige ter beschikking gestelde informatiemateriaal blijkt deze werking evenwel niet. Integendeel, daarin wordt met betrekking tot het spaardeel vermeld dat de consument *absoluut* geen vermogensrisico loopt.

Uit de polisvoorwaarden zou kunnen worden afgeleid dat de verschuldigde premie voor de overlijdensrisicoverzekering wordt onttrokken aan de componenten sparen en beleggen. Deze werking is evenwel, mede door het gebruik van termen zoals "beleggingstegoed" en "renterekeningen waarop kan worden belegd", voor de gemiddelde consument niet voldoende duidelijk. Onverlet de al dan niet bestaande duidelijkheid moet eveneens worden vastgesteld dat vóór het aangaan van de overeenkomst over de toepasselijkheid van deze verzekeringsvoorwaarden tussen partijen geen heldere overeenstemming is bereikt. De voorwaarden werden immers in een later stadium aan de consument ter hand gesteld.

Rabobank heeft de inhoud van het informatiemateriaal in de loop der jaren enkele malen aangepast. Dit heeft erin geresulteerd dat vanaf oktober 2000 de werking van de OpMaat Hypotheek-constructie beter wordt toegelicht. Op OpMaat Hypotheken met ingangsdatum na 1 oktober 2000 ziet deze Aanbeveling niet.

2. Klachten tegen Interpolis

Voor zover de klacht zich richt tegen verzekeraar Interpolis geldt het volgende.

Deze maatschappij wordt medeverantwoordelijkheid verweten voor het teleurstellende resultaat van de onderhavige OpMaat Hypotheek-constructie, aangezien de maatschappij, destijds onderdeel uitmakend van Rabobank Nederland, het product OpMaat Hypotheek mee heeft ontwikkeld en de voor de hypotheekconstructie benodigde verzekering heeft geleverd. Interpolis heeft daartegen verweer gevoerd. Om praktische redenen blijft deze klacht evenwel vooralsnog onbesproken.



Waar Interpolis, als onderdeel van Rabobank, ontwikkelaar is geweest van de OpMaat Hypotheek, is Rabobank immers de eerst aan te spreken partij voor het op de markt brengen van dit financiële combinatie-product, zowel voorafgaand als na de overgang van Interpolis naar Achmea.

Bovendien kan, zoals hiervoor aangegeven, worden vastgesteld dat uit de polisvoorwaarden van de verzekeringscomponent van de OpMaat Hypotheek valt af te leiden dat de premie voor deze verzekering wordt onttrokken aan het kapitaal dat de consument opbouwt, waarbij deze onttrekkingen zowel ten laste van het beleggingsdeel als ten laste van het spaardeel komen. Zoals hiervoor overwogen valt de duidelijkheid daarvan te bekritisieren, maar daarbij komt in vormen van financiële dienstverlening als de onderhavige de rol en de taak van de adviseur/verkoper aan de orde om die voorwaarden en die werking met de consument te bespreken. Die adviseur/verkoper is een vertegenwoordiger van Rabobank.

Het is bovendien niet in de eerste plaats de vraag of de door Interpolis opgestelde polisvoorwaarden al dan niet toelieten dat premie aan het spaardeel kon worden onttrokken, maar eerder de vraag of die polisvoorwaarden een begrijpelijk deel uitmaakten van de overeenkomst met de consument. Over de polisvoorwaarden met deze voor de consument essentiële informatie beschikte de consument eerst na het afsluiten van de hypothecaire lening en veelal na het passeren van de akte bij de notaris, dus nadat voor de hypotheek was getekend en het huis gekocht. Tot die fase beschikte de consument over productinformatie die, zoals hiervoor beschreven, deze werking, namelijk de mogelijke premie-onttrekking aan het spaardeel, niet duidelijk maakte.

Het feit dat de onderhavige verzekering een “universal life”-product is, valt voldoende duidelijk op te maken uit de polisvoorwaarden. De vraag of de werking ervan in economisch slechte tijden voor de consument duidelijk en aanvaardbaar was, is een vraag die in de praktijk zich voordoet in de relatie tussen de consument en zijn bankadviseur.

Indien en voorzover Interpolis als mede-ontwikkelaar van de OpMaat Hypotheek, als voormalig bedrijfs onderdeel van Rabobank en als leverancier van de bij de hypothecaire lening behorende verzekering, medeverantwoordelijkheid draagt voor de bekritiseerde effecten en ongewenste en onverwachte situatie, die aanleiding voor de klacht van consument was, acht de Ombudsman het wenselijk dat te dier zake Rabobank en Interpolis zich met elkaar verstaan en de bank zich ontvankelijk toont voor de integrale klachtbehandeling van het totale product OpMaat Hypotheek.

Tot slot geldt dat, voor zover de klachten betrekking hebben op de verzekeringscomponent van dit hypotheekproduct in die zin dat sprake zou zijn geweest van te hoge kosteninhoudingen, ten aanzien van die kosten met instemming van de Ombudsman Financiële Dienstverlening een retrospectieve normering en een daaraan gekoppelde compensatieregeling reeds is aangeboden en in werking gesteld door Achmea (waarvan Interpolis thans deel uitmaakt).



3. Zorgplicht Rabobank

Zoals hiervoor aangegeven, is de Ombudsman van mening dat Rabobank in haar hoedanigheid van hypotheeknemer en aanbieder van het product en van intermediair/adviseur in het kader van haar zorgplicht de werking van de OpMaat Hypotheek-constructie vooraf maar ook gedurende de overeenkomst met de consument had moeten bespreken en uitleggen. Het voorgaande geldt ook voor de bekritiseerde acceleratie van de premie-onttrekkingen als gevolg van de stijging van de leeftijd van de consument en als gevolg van het, aan het achterblijven van de groei van het aflossingskapitaal verbonden, lagere beleggingstegoed. Het is niet gebleken dat dit voldoende en tijdig is gebeurd.

Bij bestudering van de onderhavige klachtdossiers rijst de vraag of tot oktober 2000 alle verkopers/functionarissen van Rabobank beschikten over voldoende kennis en informatie omtrent het product om deze helder over te kunnen dragen aan de consument.

Verder bestaat de indruk dat Rabobank zelf pas in een laat stadium zich heeft gerealiseerd dat de OpMaat Hypotheek duidelijkheid en transparantie ontbeerde. In de jaren 2004/2005 heeft de bank een zogenoemde "actie zorgplicht" uitgevoerd waarbij alle OpMaat-klanten werden gewaarschuwd voor de beleggingsrisico's en de behaalde rendementen versus de beoogde rendementen. Nadat in 2006 consumenten hun beklag deden, heeft zij wederom actie ondernomen door alle klanten uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek om de situatie en de (omzettings)mogelijkheden te bespreken. Verder heeft zij in die periode een nieuwe brochure, waarin de werking van de hypotheekconstructie werd toegelicht, uitgebracht en aan alle afnemers toegezonden. Tenslotte heeft de bank vanaf 2006 het OpMaatproduct niet meer op deze wijze verkocht. Al met al heeft de Rabobank vanaf dat moment beter aan haar zorgplicht voldaan.

Met inzichten van heden is de Ombudsman van oordeel dat Rabobank voor wat betreft de OpMaat Hypotheek in de eerste periode (tot en met 1 oktober 2000) niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Gemeten naar de normen die golden ten tijde van het sluiten van deze overeenkomsten, mocht in termen van informatieverstrekking en advisering door de bank, zulks met name toen onvolkomenheden ook door de Ombudsman aan de orde waren gesteld en gepubliceerd in het jaarverslag 2005 van de Ombudsman Verzekeringen, van Rabobank worden verwacht dat zij de consument méér en beter had geadviseerd en begeleid.



4. Eigen verantwoordelijkheid consument

De Ombudsman gaat ervan uit dat de consument zich bewust is geweest van het feit dat hij voor een (gedeeltelijk) beleggingsproduct heeft gekozen, zulks om hem moverende redenen. Beleggingsrisico's, derhalve ook de tegenvallers, zijn geheel voor rekening van de consument.

Bovendien kan worden vastgesteld dat de consument in vergelijking met consumenten met een andere hypotheekvorm bij het sluiten van de OpMaat Hypotheek bewust heeft kunnen kiezen voor een verhoudingsgewijs lagere maandlast. Het mag als een bekend gegeven worden aangenomen dat bij lagere maandbedragen minder kan worden opgebouwd of afgelost. Het feit dat de consument in de veronderstelling was dat de beleggingsresultaten de opbouw zouden verbeteren, kan niet wegnemen dat beleggingen, zoals de consument had kunnen beseffen ook kunnen tegenvallen.

Voorts gaat de Ombudsman ervan uit dat de consument zich er van bewust was dat hij een overlijdensrisicoverzekering heeft gesloten en dat daarvoor vanzelfsprekend premie is verschuldigd welke deel uitmaakt van zijn periodieke betalingen. Deze overlijdensrisicoverzekering is doorgaans voor hypotheekgevers verplicht en in de meeste gevallen ook wenselijk. Dat voor een risicoverzekering premie dient te worden betaald waarmee geen vermogen kan worden opgebouwd, moet voor de consument ook duidelijk zijn.

5. Klachten voormalige klanten

Aan de Ombudsman zijn enkele klachten over de OpMaat Hypotheek voorgelegd door of namens consumenten die hun hypotheek reeds hebben overgesloten naar een andere aanbieder of anderszins hun contractuele relatie met Rabobank hebben beëindigd. Ten aanzien van deze consumenten heeft de Ombudsman beperkte mogelijkheden.

De Ombudsman Financiële Dienstverlening is een geschilleninstantie met de primaire taak in het kader van bemiddeling naar oplossingen van consumentengeschillen te streven, partijen van uitleg en advies te voorzien over de mogelijkheden hun geschil bij te leggen en eventueel Aanbevelingen te doen. Bemiddelresultaten, uitleg, advies en Aanbevelingen verwoordt de Ombudsman in een niet bindend Oordeel als bedoeld in artikel 7 van zijn Reglement. Dat Oordeel gaat er van uit dat doorgaans tussen geschilpartijen nog wel een contractuele relatie bestaat en wat er in die relatie eventueel zou kunnen of moeten worden gedaan, gelaten of aangepast.



Oordeel

Op grond van alle feiten en omstandigheden en hetgeen hiervoor werd overwogen komt de Ombudsman tot het oordeel dat en hoe de overeenkomst tussen partijen kan worden aangepast en aangevuld, waarbij sommige elementen van hetgeen zal worden aanbevolen zien op een voortgezette contractuele relatie.

Zoals hiervoor aangegeven is de rol van de Ombudsman een bemiddelende. Hij heeft niet de bevoegdheid, zoals de burgerlijke rechter, om overeenkomsten te ontbinden, zich over aansprakelijkheidsvragen uit te laten en/of schade vast te stellen. Om die reden heeft de Ombudsman binnen zijn mogelijkheden gezocht naar een oplossing voor de ontstane situatie. De Ombudsman doet Rabobank navolgende Aanbeveling en beveelt aan dit pakket aan maatregelen aan te bieden aan de OpMaat Hypotheek-klienten met een overeenkomst met een ingangsdatum gelegen op of vóór 1 oktober 2000 (ingangsdatum van de verzekeringsdekking).

- **Herstel spaardeel**

Uit het spaardeel zijn geldbedragen onttrokken. Deze bedragen zijn onder meer aangewend voor de betaling van de verschuldigde premie(s) voor de overlijdensrisicoverzekering(en) en de vaste kosten.

De Ombudsman heeft vastgesteld dat de premie(s) van de overlijdensrisicoverzekering(en) verschuldigd was/waren. Hij heeft echter niet vast kunnen stellen dat partijen met elkaar zouden zijn overeengekomen dat de premie(s) voor de overlijdensrisicoverzekering(en) mocht(en) worden onttrokken aan het spaardeel. Dat laatste geldt ook voor de vaste kosten.

Voor de consumenten die dat willen, dient Rabobank het spaardeel te herstellen. Dit betekent dat Rabobank het spaardeel dient aan te vullen met de daaraan onttrokken bedragen.

Daar staat tegenover dat aan de verschuldigdheid van de premie(s) van de overlijdensrisicoverzekering(en) niet wordt getornd. Ook vaste kosten waren, zoals gebruikelijk, verschuldigd. In het geval de consument ervoor kiest dat zijn spaardeel wordt aangevuld met de onttrokken premie(s) en kosten, zal hij de verschuldigde overlijdensrisicopremie(s) en kostenvergoedingen op een andere wijze aan Rabobank dienen te voldoen. Rabobank zal, indien de consument zijn wens daartoe kenbaar maakt, een factuur zenden voor dat bedrag, maar kan ook krediet ter zake aanbieden.

De in rekening gebrachte premie(s) dient/dienen in die gevallen zonder kostenopslagen te zijn. Een en ander laat onverlet de aanspraken van de consument op de compensatieregeling van Achmea (Interpolis).

Na ontvangst van betaling van die factuur en/of de door partijen getekende kredietovereenkomst, zal Rabobank het spaardeel aanvullen met een bedrag gelijk aan de daaraan onttrokken premie(s).



- **Vergoeding misgelopen rente over spaardeel**
Indien geen bedragen zouden zijn onttrokken aan het spaardeel, zou op grond van de overeenkomst over de gespaarde bedragen rente zijn ontvangen. Door de onttrekkingen van destijds heeft de consument die rente misgelopen. Rabobank dient de misgelopen rente over het spaardeel te vergoeden. Deze rente dient gelijk te zijn aan de hypotheekrentevergoeding die toen contractueel gold en dient te worden berekend tot 1 september 2007, zijnde het tijdstip waarop alle OpMaat-klienten de eerder genoemde voldoende informatieve voorlichtingsbrochure hadden ontvangen. De aldus berekende vergoeding dient vanaf die datum (1 september 2007) tot de datum van betaling te worden opgerent met de wettelijke rente.
- **Kosteloos adviesgesprek**
In verband met het feit dat de consument bij volledige duidelijkheid vooraf omtrent de werking van de OpMaat Hypotheek-constructie mogelijk niet was overgegaan tot afname daarvan, acht de Ombudsman het van belang dat de consument in de gelegenheid wordt gesteld opnieuw een keuze te maken. De consument wordt thans bekend verondersteld met de werking van de OpMaat Hypotheek-constructie, zodat hij met die wetenschap in staat wordt geacht een gefundeerde keuze te maken.

Voorzover dit nog niet is gebeurd, dient Rabobank de consument aan te bieden de mogelijkheden (voortzetting, omzetting, overstappen etc.) en consequenties daarvan in een persoonlijk gesprek met Rabobank te bespreken. Voor dit adviesgesprek zal de bank geen kosten in rekening brengen.

- **Kosteloos omzetten binnen Rabobank-relatie voor consumenten die dat willen**
De consument dient in de gelegenheid te worden gesteld zijn OpMaat Hypotheek om te zetten in een ander hypotheekproduct bij Rabobank. Indien de consument daartoe wenst over te gaan, zal Rabobank daaraan haar medewerking verlenen. Rabobank zal dan afzien van afsluitprovisie en/of andere kosten (waaronder aktekosten) en – indien de renterelatie ten aanzien van het aflossingsvrije leningdeel van de OpMaat Hypotheek wordt voortgezet – ook geen boeterente in rekening brengen. *(Toelichting: boeterente is, kort gezegd, verschuldigd indien de huidige hypotheekrente in de markt lager is dan de hypotheekrente op de bestaande lening. Boeterente houdt verband met het “openbreken” van het rentecontract en staat los van de OpMaat Hypotheek.)*
- **Kosteloos omzetten binnen Rabobank-relatie voor consumenten die al over zijn gegaan tot omzetting**
Een aantal consumenten heeft naar aanleiding van hun klachten over de OpMaat Hypotheek reeds eerder, voorafgaand aan de datum van deze Aanbeveling, hun OpMaat Hypotheek omgezet naar een ander hypotheekproduct bij Rabobank. Rabobank zal aan consumenten die na 1 januari 2005 (nadat de eerste brieven in het kader van de hiervoor vermelde "actie zorgplicht" aan consumenten/klienten van Rabobank waren toegezonden) hun OpMaat Hypotheek hebben omgezet naar een ander hypotheekproduct bij



Rabobank de eventueel in verband met die omzetting in rekening gebrachte kosten terugbetalen, met inachtneming van de voorgaande paragraaf.

Dat betekent dat eventueel in rekening gebrachte afsluitprovisie en/of andere kosten (waaronder aktekosten) worden terugbetaald. Indien de renterelatie (ten aanzien van het aflossingsvrije leningdeel van de OpMaat Hypotheek) voortijdig is beëindigd en in verband daarmee een boeterente in rekening is gebracht, zal deze boeterente niet worden terugbetaald. *(Toelichting: een dergelijke boeterente houdt verband met het "openbreken" van het rentecontract en staat los van de OpMaat Hypotheek)*

- **Minder kosten voor consumenten die naar een andere aanbieder zijn overgestapt**

Een aantal consumenten, klanten die vóór 1 oktober 2000 (ingangsdatum van de verzekeringsdekking) een OpMaat Hypotheek hebben afgenomen, is op datum van deze Aanbeveling reeds overgestapt naar een andere aanbieder. Consumenten die deze overstap hebben gemaakt na juli 2005, zijnde de periode van de eerste klachtuitingen van soortgelijke aard als onderhavige, kunnen aanspraak maken op een tegemoetkoming voor de aantoonbaar aan oversluiting verbonden taxatie- en notariskosten (boeterente daaronder niet begrepen). Voor consumenten die naar een andere aanbieder zijn overgestapt in verband met verhuizing geldt dit onderdeel van deze Aanbeveling niet.

- **Afzien van aanvullende overlijdensrisicoverzekering**

De consument kan afzien van een aanvullende overlijdensrisicoverzekering indien en voor zover deze niet NHG verplicht is gesteld en met inachtneming van de GHF-normen. De consument, bij wie die maatregel past, heeft daarmee een groter deel van zijn maandlast beschikbaar voor zijn hypotheek omdat dan minder verzekeringspremie verschuldigd is. Rabobank dient de consument voorts in de gelegenheid te stellen zijn aanvullende overlijdensrisicoverzekering over te sluiten naar een andere aanbieder, zonder daarbij kosten in rekening te brengen.

- **Finale kwijting**

Indien de consument voor zijn OpMaat Hypotheek met Rabobank een regeling treft gebaseerd op deze Aanbeveling, zal hij verklaren af te zien van verdere claimacties in verband met dit product.



Vervolgmogelijkheden

Indien Rabobank zich bereid verklaart deze Aanbeveling op te volgen, zal zij deze op individuele basis en met in achtneming van de individuele omstandigheden dienen in te vullen. Voor de verdere afhandeling daarvan, kan de consument zich rechtstreeks wenden tot Rabobank.

Voor het geval de consument en/of Rabobank zich niet in deze Aanbeveling kan vinden, geldt dat dit oordeel voor geen der partijen bindend is. Het staat de consument vrij om andere wegen te bewandelen om te trachten een beter resultaat te bereiken.

Het verdient aanbeveling om, alvorens daarover te beslissen, een gedegen juridisch advies in te winnen en zich te laten informeren over de goede en kwade kansen en andere aspecten van een gerechtelijke procedure. Ook bestaat voor consumenten die in deze klachtprocedure dit oordeel hebben ontvangen, de mogelijkheid om zich – binnen drie maanden na dagtekening van dit oordeel – te wenden tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Meer informatie daarover (onder andere omtrent de ontvankelijkheid) is vermeld op de website www.kifid.nl en in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

Den Haag, 2 december 2009

mr. J.W. Wabeke
Ombudsman Financiële Dienstverlening