

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 172

d.d. 13 juli 2011

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink)

Samenvatting:

De Commissie heeft onlangs uitspraak gedaan in een geschil over de kosten van een levensverzekering met gegarandeerd kapitaal en overrentedeling.

Consument is in de precontractuele fase niet geïnformeerd over de bij de vaststelling van de overrentedeling door de verzekeraar gehanteerde rente- en garantiemarge. Op grond van de destijds (1994) geldende Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers was dat niet verplicht.

De Commissie oordeelt echter dat de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en in de precontractuele fase aan de aspirant verzekeringnemer kenbaar gemaakt moeten worden zodat hij nog van de verzekering kan afzien. In dit geval heeft de verzekeraar daar niet aan voldaan.

De verzekeraar dient de overrentedeling te herrekenen aan de hand van de gerealiseerde brutorendementen, zonder rekening te houden met de gehanteerde rente- en garantiemarge.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 22 juni 2010;
- het door Consument ingevulde en op 22 juni 2010 ondertekende vragenformulier;
- de brief van Consument van 27 augustus 2010 met bijlagen;
- de brief van Consument van 3 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 20 januari 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 27 januari 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 15 februari 2011;
- de brief van Consument van 20 februari 2010 met bijlagen.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 17 mei 2011. Aldaar is Aangeslotene verschenen. Consument is met tijdige opgave van verhindering niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 november 1994 een levensverzekering (hierna: de “Verzekering”) op haar leven gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. De einddatum van de Verzekering is 1 november 2014. De Verzekering voorziet in een gegarandeerd kapitaal op de einddatum dan wel bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum alsmede in een overrentedeling. De maandelijkse premie bedraagt € 136,13. (f 300,-).
- 2.2 In de polis worden de verzekerde bedragen als volgt omschreven:
 1. Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum:
het spaarsaldo op dat moment volgens de (naam product).
 2. Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum:
115% van het spaarsaldo op dat moment volgens de (naam product) doch minimaal f 75.000,00.” (€34.033, 52)
- 2.3 In de aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte van 11 oktober 1994 (hierna: de “offerte”) wordt aangegeven dat op basis van een gegarandeerde rente van 4% het kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum f 94.110,- (€ 42.705,26) bedraagt.
- 2.3 In de toepasselijke Bijzondere verzekeringsvoorwaarden wordt ten aanzien van door Aangeslotene in rekening te brengen kosten het volgende bepaald:
“Begripsomschrijvingen
Artikel 1
In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
a. spaarsaldo
de waarde van de verzekering op enig moment; deze waarde bestaat uit de som van de spaardelen van de betaalde premies, vermeerderd met de bijgeschreven rente en onder aftrek van de door de maatschappij gehanteerde kosten.”
“Kosten
Artikel 3
De maatschappij brengt aankoopkosten in rekening ten laste van elke ontvangen premie. Verder worden administratiekosten te zamen met eventuele risicopremies maandelijks geïncasseerd.”
“Vaststelling van het spaarsaldo
Artikel 4
De vaststelling van het spaarsaldo geschiedt als volgt:
De spaardelen van de betaalde premie(s) worden, onder aftrek van de kosten, vermeerderd met een rente, die wordt vastgesteld door de maatschappij. Deze wordt afgeleid van de rente op de kapitaalmarkt en bedraagt minimaal 4% per jaar. De voorwaarden voor vaststelling van de interest zijn vastgelegd in een bij (naam Aangeslotene) gedeponeerde beleggingsreglement. De rente wordt maandelijks bijgeschreven.”
- 2.4 In artikel 3 van het beleggingsreglement waarnaar artikel 4 van de toepasselijke Bijzondere verzekeringsvoorwaarden verwijst wordt het volgende bepaald:
“Artikel 3
De rentevergoeding op maandbasis is gebaseerd op de beleggingsopbrengst van de portefeuille minus door de maatschappij gehanteerde kosten en bedraagt minimaal 4% per jaar.”

- 2.5 Op de door Aangeslotene aan Consument jaarlijks toegezonden waardeoverzichten is steeds vermeld welk deel van de premie van f 300,00 per maand is aangewend voor de betaling van de risico premie, de premie voor meeverzekering premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, kosten en aankoopkosten.
- 2.6 Uit een brief van 27 januari 2009 van Aangeslotene aan Consument blijkt dat Aangeslotene op het op het spaardeel gerealiseerde bruto rendement eerst een rente- en garantiemarge van 0,90% in mindering brengt en dat het resultaat door Aangeslotene wordt gebruikt als uitgangspunt voor de vaststelling van de gegarandeerde rente van 4% alsmede de eventuele overrentedeling. Aangeslotene schrijft: “De rentemarge en garantiemarge (van in totaal 0,90%) worden, evenals de andere kosten, niet specifiek in de voorwaarden genoemd, maar zijn kosten die (Aangeslotene) in rekening brengt.”

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert herrekening van het thans opgebouwde spaarsaldo en de overrentedeling zonder rekening te houden met niet overeengekomen kosten. Hiernaast vordert Consument dat Aangeslotene de niet overeengekomen kosten niet meer in rekening mag brengen.
- 3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
Consument is van mening dat een deel van de in rekening gebrachte kosten niet bij aanvang van de Verzekering is overeengekomen en niet uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt. Het gaat hier om 0,90% aan zogenoemde rente- en garantiemargekosten alsmede administratiekosten. Deze kosten gaan ten koste van het rendement van de Verzekering waardoor Consument niet het gegarandeerde rendement van 4% ontvangt c.q. de overrente lager wordt . Tevens is Consument van mening dat de in rekening gebrachte kosten onevenredig hoog zijn; dit geldt ook voor de op de door haar gedane extra stortingen ingehouden kosten.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
De Verzekering is geen beleggingsverzekering maar een traditionele garantieverzekering. Er is een eindkapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verzekerd, gebaseerd op 4% gegarandeerde rente. Hiernaast is een vooraf vastgesteld kapitaal bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum meeverzekerd. Consument is er vanaf de aanvang van de Verzekering over geïnformeerd dat kosten worden ingehouden. Aangeslotene verwijst in dit kader naar de bijzondere voorwaarden van verzekering. Hiernaast heeft Consument vanaf het begin bijna jaarlijks rekeningoverzichten ontvangen waaruit de ingehouden kosten, risicopremie en premie voor vrijstelling bij arbeidsongeschiktheid blijken. De overzichten bevatten tevens de bijgeschreven rente. Op de overzichten was ook vermeld welk deel van de extra stortingen als kosten werd ingehouden.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

- 5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument in het kader van de totstandkoming van de Verzekering, door Consument onvoldoende te informeren over bepaalde kosten die uit hoofde van de Verzekering in rekening zouden worden gebracht. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 genoemde feiten.
- 5.2 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden Verzekering. Het door Aangeslotene in de precontractuele fase aan Consument verstrekte informatiemateriaal diende in dit kader in ieder geval te voldoen aan de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994). De Riav 1994 verplichtte een verzekeraar niet om informatie te verstrekken over de kosten die uit hoofde van de Verzekering in rekening worden gebracht.
- 5.3 De Commissie wijst er echter op dat, los van de Riav 1994, de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken (vergelijk r.o 5.4 van Geschillencommissie 2009/69).
- 5.4 Uit rechtsoverweging 5.3 vloeit voort dat de Commissie dient te onderzoeken of de door Consument bestreden kosten (rente- en garantiemargekosten alsmede administratiekosten) zijn vermeld in de offerte, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en/of de polis.
- 5.5 De Commissie stelt vast dat artikel 3 van de toepasselijke Bijzondere verzekeringsvoorwaarden vermeldt dat maandelijks administratiekosten in rekening worden gebracht. Aangeslotene heeft de administratiekosten ook in de periodiek aan Consument toegezonden waardeoverzichten opgenomen onder de noemer in rekening gebrachte kosten. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument wist of had kunnen weten dat en tot welke bedragen administratiekosten in rekening werden gebracht.
- 5.6 De 0,90% rente- en garantiemarge die Aangeslotene op de door haar gerealiseerde bruto rendementen in mindering brengt, is echter op geen enkele wijze vermeld in de offerte, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en/of de polis. Ook uit artikel 3 van het beleggingsreglement valt niet af te leiden dat Aangeslotene een rente- en garantiemarge hanteert. De Commissie merkt hierbij op dat het beleggingsreglement in de precontractuele fase niet aan Consument is toegezonden. De kosten uit hoofde van de rente- en garantiemarge worden ook niet vermeld in de periodiek aan Consument toegezonden waardeoverzichten,

zodat Consument evenmin geacht kan worden daarmee stilzwijgend te hebben ingestemd. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument niet wist en ook niet kon weten dat haar, naast de op de waardeoverzichten vermelde kosten, ook nog kosten uit hoofde van de rente- en garantiemarge in rekening zouden worden gebracht.

- 5.7 Uit het voorgaande volgt dat Aangeslotene voor wat betreft de informatieverstrekking over de rente- en garantiemarge toerekenbaar tekortgeschoten is in haar in de precontractuele fase jegens Consument in acht te nemen zorgplicht. Gevolg daarvan is dat door Aangeslotene extra kosten aan Consument in rekening zijn gebracht zonder dat daaraan een tussen partijen gesloten overeenkomst ten grondslag ligt. Voor zover de door Aangeslotene gehanteerde aftrek van de 0,90% rente- en garantiemarge ten koste is gegaan van de overrentedeling is Consument hierdoor ook benadeeld. De Commissie merkt in dit verband op dat uit de door partijen overgelegde stukken en de stellingen van Consument niet aannemelijk is geworden dat de aftrek van 0,90% rente- en garantiemarge (mede) ten koste zou zijn gegaan van de door Aangeslotene in het kader van het gegarandeerde kapitaal gehanteerde gegarandeerde 4% rente.
- 5.8 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene gehouden is het door Consument geleden nadeel te compenseren. Dit betekent dat Aangeslotene met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van de Verzekering de gerealiseerde overrentedeling dient te herrekenen aan de hand van de gerealiseerde brutorendementen, derhalve zonder rekening te houden met een aftrek van 0,90% rente- garantiemarge. Ook ten aanzien van de berekening van de in de resterende looptijd van de Verzekering eventueel nog op te bouwen overrentedeling is Aangeslotene gehouden uit te gaan van de brutorendementen.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van de Verzekering de gerealiseerde overrentedeling te herrekenen aan de hand van de gerealiseerde brutorendementen, derhalve zonder rekening te houden met een aftrek van 0,90 % rente- garantiemarge. Ook ten aanzien van de berekening van de in de resterende looptijd van de Verzekering eventueel nog op te bouwen overrentedeling is Aangeslotene gehouden uit te gaan van de brutorendementen. Ten slotte is Aangeslotene gehouden om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te vergoeden. Het meer gevorderde wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.