



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 206

d.d. 13 december 2010

(mr R.J. Verschoof, voorzitter, prof mr M.L. Hendrikse, mr B.F. Keulen, drs A.I.M. Kool en drs L.B. Lauwaars RA)

Samenvatting

Consument heeft in 1986 een levensverzekering met deels gegarandeerde winstdeling afgesloten. Naar zijn oordeel was de winstprognose van 8,3% per jaar misleidend hoog. De Commissie vindt van niet: de prognose was in 1986 aanvaardbaar. Het is aan de tussenpersoon de consument te adviseren of deze levensverzekering aansluit bij zijn doel, aldus de Commissie.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlage, ontvangen op 5 februari 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 juli 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 31 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 31 augustus 2010 met bijlagen;
- een overzicht van Rendement "T" over de periode januari 1979 t/m december 2009, uitgereikt door Aangeslotene tijdens de hierna te noemen zitting op 29 november 2010.

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 maandag 29 november 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.1 Consument heeft met ingang van 1 april 1986 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering met winstdeling afgesloten met als einddatum 1 april 2016. Deze winstdeling is deels gegarandeerd. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.

2.2 Het polisblad van 24 april 1986 vermeldt:

‘Uitkering(en)

f 130.000,- Verzekerd kapitaal aan te vullen met gegarandeerde winstdeling tot onderstaand garantie kapitaal.

f 169.000,- Garantie kapitaal uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op 1 april 2016 of terstond na eerder overlijden.’

2.3 In artikel 2 van de op de verzekering van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden Gegarandeerde Winstdeling is bepaald:

‘Mits aan het bepaalde in deze aanvullende voorwaarden wordt voldaan, garandeert de maatschappij dat op de einddatum van de verzekering het verzekerd kapitaal inclusief de bijgeschreven winstaandelen tenminste gelijk zal zijn aan het op het polisblad c.q. polis-aanhangsel vermelde garantie kapitaal, ongeacht de werkelijke ontwikkeling van de winstbischrijvingen door de maatschappij.’

2.4 In een brief van 17 april 1986 heeft Aangeslotene vermeld:

‘De afkoopwaarde van bovenvermelde verzekering bedraagt na (...) 30 jaar (prognose kapitaal) f 288.964,-. De afkoopwaarde van het verzekerd kapitaal inclusief de tot op het tijdstip van afkoop bijgeschreven winst is gebaseerd op de huidige grondslagen en prognose. Een definitieve opgave kan dan ook alleen op de daadwerkelijke datum van afkoop verstrekt worden.’

2.5 In een brief van 18 april 2005 heeft Aangeslotene vermeld dat de afkoopwaarde op 1 april 2016 € 82.835,59 bedraagt, en voorts: ‘Van de waardes in de toekomst kunnen wij slechts een indicatie verstrekken (...) De afkoopwaarde is de netto-waarde die wordt uitgekeerd bij beëindiging van de verzekering per de genoemde datum. Daarnaast is op deze verzekering een gegarandeerd verzekerd kapitaal van toepassing. Het verzekerde kapitaal bedraagt: € 78.612,-. Dit kapitaal wordt uitgekeerd bij in leven zijn op de einddatum (exclusief nog bij te schrijven winst) (...)’

3. Geschil



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.1 Consument vordert: financiële compensatie ter hoogte van het verschil ad € 49.201,- tussen het prognosekapitaal op de einddatum ad € 131.126,- bij het afsluiten van de verzekering, en dat kapitaal ad € 81.925,- per 1 april 2008.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De waardeontwikkeling van de verzekering blijft volgens informatie van Aangeslotene 38% achter bij de prognose bij het aangaan van de verzekering, maar Aangeslotene kan niet duidelijk maken wat de reden ervan is. Over het eerste jaar van de verzekering heeft overigens geen winstbijschrijving plaatsgehad.
- Bij het afsluiten van de verzekering lag de nadruk op de hoogte van de premie en het prognosekapitaal op de einddatum. Consument heeft de indruk dat dit prognosekapitaal te mooi is voorgesteld, hetgeen misleidend is. Een rendementsprognose van 8,3% is veel te optimistisch, aangezien van een geëigend pakket staatsleningen de rente toen 6,76% bedroeg.
- Aangeslotene heeft misleidende informatie verstrekt door te stellen dat op de einddatum zowel de afkoopwaarde als het verzekerde kapitaal wordt uitgekeerd.
- Het gehanteerde winstpercentage is 99% gedaald, van 2,6% in 1986 naar 0,03% in 2008, maar Aangeslotene kan niet duidelijk maken waarom dat het geval is. De hypotheekrente die Consument betaalt is veel minder gedaald. Aangeslotene heeft onder de maat gepresteerd. Zij heeft aangegeven dat in overwegende mate wordt belegd in vastrentende waarden. In de markt waren de resultaten hiervan 6,5 – 7,5%. Aangeslotene heeft in een brief van 19 oktober 2009 bericht dat als het rendement 6,75 – 7% zou zijn de aanvankelijke prognose wordt bereikt.
- Aangeslotene is haar zorgplicht niet nagekomen. Consument heeft de verzekering gesloten teneinde zijn hypotheek volledig te kunnen aflossen. Had hij geweten dat aan de verzekering een zo groot beleggingsrisico verbonden was, dan had hij de verzekering niet gesloten. Aangeslotene heeft hem voor dat risico niet gewaarschuwd.
- Aangeslotene heeft tijdens de looptijd van de polis nooit contact gezocht om de achterblijvende waardeontwikkeling te bespreken of alternatieven door te nemen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Consument heeft de verzekering afgesloten door bemiddeling en op advies van zijn bank. Aangeslotene weet niet wat in het adviestraject tussen Consument en zijn bank is besproken. Op het aanvraagformulier voor de verzekering werd een te verzekeren kapitaal van f 130.000,- vermeld.
- Krachtens de verzekering is een uitkering van € 58.991,43 (f 130.000,-) verzekerd bij in leven zijn van Consument op 1 april 2016 of bij diens eerder overlijden. Het garanti kapitaal bedraagt minimaal € 76.688,85 (f 169.000,-). Het verzekerde kapitaal bedraagt per 1 maart 2010 € 79.781,37 en is daarmee al hoger dan het garanti kapitaal.
- Het aan de polishouders toe te kennen winstaandeel wordt vooral bepaald door de rentewinst op de beleggingen. Bij de onderhavige verzekering is een rekenrente van 4%



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

gehanteerd. Omdat het hier gaat om een traditionele verzekering met een gegarandeerde uitkering wordt in vastrentende waarden belegd. De opbrengst daarvan komt ten goede aan de polishouders. Als de rente daalt, zal ook de winstbijschrijving op de polis dalen. De marktrente is de afgelopen jaren sterk gedaald. Daarom is ook de winstbijschrijving gedaald. De winstdeling (het rendement boven 4%) wordt jaarlijks achteraf vastgesteld. Twee percentages worden dan vastgesteld: het ene over het verzekerde kapitaal en het andere over de reeds bijgeschreven winst. Het huidige rendement ligt al geruime tijd onder 4%. Conform het bepaalde in de verzekeringsvoorwaarden heeft in het eerste jaar van de verzekering geen winstbijschrijving plaatsgehad.

- In 1986 moesten verzekeringmaatschappijen een reële prognose (nu voorbeeldkapitaal genoemd) afgeven. Het was toen niet gebruikelijk om meer informatie te geven. De prognose is toen berekend op basis van de toen geldende winstpercentages. De onafhankelijk actuaris die de Ombudsman adviseert, is tot de conclusie gekomen dat de winstdeling de vergelijking met die van andere maatschappijen goed kan doorstaan. Het door Aangeslotene gehanteerde percentage van 8,3 achtte hij optimistisch, maar niet onwaarschijnlijk hoog.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat hij er destijds niet voor is gewaarschuwd dat de verzekering te risicovol is voor het geheel aflossen van zijn hypotheek. De verzekering was voor hem dus niet geschikt. Aanvankelijk had hij over het mogelijk afsluiten van deze verzekering contact met door een collega aangeraden assurantietussenpersoon, maar later heeft hij de verzekering toch via zijn vaste assurantietussenpersoon afgesloten. Consument wist wat het verschil tussen een garantie en een prognose is. Jaarlijks vanaf 1986 heeft hij een jaaroverzicht omtrent zijn verzekering van Aangeslotene ontvangen.

- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat het door haar bij het afsluiten van de verzekering gehanteerde percentage van 8,3 op de gebruikelijke wijze gebaseerd is op het T-rendement over de daaraan voorafgaande jaren. Inderdaad bedroeg het T-rendement in april 1986 6,76%, maar de prognose is gebaseerd op een flink aantal jaren voorafgaand aan het sluiten van de polis. Kennelijk heeft de tussenpersoon aan Consument geadviseerd om een gegarandeerde uitkering van slechts € 76.000,- te verzekeren bij een aflossingsbedrag van € 113.000,- op de hypotheek.

5. Beoordeling

5.1 Indien Consument voorafgaande aan het tot stand komen van de onderhavige verzekeringsovereenkomst onjuist of onvoldoende is geadviseerd, dan treft dat verwijt niet Aangeslotene, maar de van Aangeslotene onafhankelijke assurantietussenpersoon die hem



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

door een collega was aangeraden en met wie Consument aanvankelijk contact over de af te sluiten verzekeringsovereenkomst had, dan wel de eveneens van Aangeslotene onafhankelijke vaste assurantietussenpersoon van Consument via wie hij deze verzekeringsovereenkomst later heeft gesloten.

Voor zover Consument bedoelt zich te beklagen over de wijze waarop hij tijdens de looptijd van de verzekering is voorgelicht, geldt dat Aangeslotene hem van de aanvang van de verzekering af jaarlijks een overzicht omtrent de ontwikkeling van de verzekering heeft verstrekt. Aangeslotene kon daarmee volstaan. Indien Consument tijdens de looptijd van zijn verzekering meer informatie wenste, dan had hij zich daarvoor tot zijn assurantietussenpersoon kunnen wenden.

5.2 Aangeslotene heeft voldoende uitgelegd dat door de dalende marktrente in de afgelopen jaren het winstdelingspercentage is teruggelopen en dat daardoor de waardeontwikkeling van de verzekering 38% is achtergebleven bij het prognosekapitaal waarvan bij het aangaan van de verzekering werd uitgegaan. Aangeslotene is uitgegaan van een winstpercentage van 8,3, welk percentage gebaseerd was op het T-rendement over een aantal jaren voorafgaande aan 1986. Blijkens het door Aangeslotene tijdens de zitting op 29 november 2010 overgelegde overzicht van Rendement "T" bedroeg dat rendement in de periode januari 1979 tot april 1986 inderdaad ongeveer dat percentage. Aangeslotene handelde dan ook niet onjuist door haar rendementsprognose op dat percentage te baseren. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat ook de onafhankelijk actuaris die de Ombudsman adviseert, tot de conclusie is gekomen dat dit percentage optimistisch, maar niet onwaarschijnlijk hoog is.

5.3 De klacht van Consument dat Aangeslotene misleidende informatie heeft verstrekt door te stellen dat op de einddatum zowel de afkoopwaarde als het verzekerde kapitaal wordt uitgekeerd, is ongegrond. Hoewel een duidelijker formulering van haar brief van 18 april 2005 aan de assurantietussenpersoon, zoals Aangeslotene ook heeft erkend, op dit punt te prefereren was geweest, is de inhoud van die brief, in samenhang met de door Aangeslotene uitgereikte polis- en andere bescheiden, van dien aard dat voor de gemiddelde consument geen misverstand erover kon ontstaan dat slechts één bedrag zou worden uitgekeerd.

5.4 Aangeslotene heeft voorts conform het bepaalde in artikel 22 lid 2 van de algemene verzekeringsvoorwaarden terecht over het eerste jaar van de verzekering geen winst bijgeschreven.

5.5 Dit alles leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

6. Beslissing



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.