



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 19

d.d. 24 januari 2011

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. A.I. Kool,
drs. L.B. Lauwaars en mr. P.A. Offers)**

Samenvatting

Consument heeft levensverzekering gesloten ter aflossing hypotheek. In 1992 vraagt hij Aangeslotene afkoopwaarde en rendementsberekening van de uitkering bij leven op einddatum. Op grond van winstprognose handhaaft Consument verzekering. Op einddatum blijkt winstdeling lager dan prognose. Consument vordert nakoming winstprognose. Commissie: onzekere en voorwaardelijke karakter winstdeling blijkt duidelijk uit verzekeringsvoorwaarden.

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;
- het ingevulde en op 19 januari 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 juni 2010;
- de repliek van Consument van 12 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 11 augustus 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 25 oktober 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft tezamen met zijn echtgenote in 1979 een om fiscale redenen in twee verzekeringen gesplitste gemengde levensverzekering (de "Verzekering") gesloten ter aflossing van een hypothecaire geldlening. De einddatum van de Verzekering was gelegen in 2009. Verzekerd was een kapitaal van f 224.000,- (€ 101.646,77), dit bedrag zou nog worden verhoogd met een bedrag uit hoofde van de deling in de door Aangeslotene jaarlijks behaalde winst;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- in 1992 heeft Consument zich naar zijn zeggen georiënteerd op een eventuele omzetting van de Verzekering in een zogenoemde spaarhypotheek. In dit kader heeft hij Aangeslotene verzocht om een opgave van de afkoopwaarde van de Verzekering alsmede een rendementsberekening van de uitkering bij leven op de einddatum;
- bij brief d.d. 3 augustus 1992 heeft Aangeslotene de gevraagde informatie aan Consument verschaft. Ten aanzien van de uitkering bij leven op de einddatum bevat deze brief de volgende passage:

“De uitkering op de einddatum bestaat uit de uitkering uit hoofde van de verzekering (de verzekerde som) en uit de winstuitkering. Omdat nu nog niet vaststaat wat de winstuitkering op de einddatum zal zijn, gaan we uit van een winstprognose. Wanneer we uitgaan van de huidige winstcapaciteit van onze maatschappij en veronderstellen dat deze in de toekomst niet zal wijzigen, bedraagt de voor deze polis specifiek doorgerekende winstprognose bij leven op de einddatum f 214.000,-. Deze winstprognose blijft niettemin een indicatie waar geen enkel recht aan ontleend kan worden. Uiteindelijk is de winstcapaciteit van onze maatschappij onderhevig aan zeer veel, ongewisse factoren.”
- Consument heeft op basis van deze brief besloten de Verzekering te handhaven;
- Aangeslotene heeft Consument jaarlijks een brief (“Winstbrieven”) doen toekomen waarin het per 1 juni van het betreffende jaar opgebouwde winstrecht werd vermeld alsmede voorbeeldberekeningen werden gegeven van het op de einddatum uiteindelijk te bereiken bedrag uit hoofde van de winstdeling. Tot 2000 werden deze voorbeeldberekeningen gegeven op basis van een voorbeeldpercentage, vanaf 2000 geschiedde de berekening van de voorbeelden op basis van het gemiddelde historisch winstdelingspercentage. In de Winstbrieven stond vermeld dat aan de voorbeeldberekeningen geen rechten konden worden ontleend;
- per de einddatum van de Verzekering heeft Aangeslotene uit hoofde van de Verzekering een bedrag van € 167.093,94 uitgekeerd.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem nog een bedrag van € 30.000,- betaalt.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

In haar brief d.d. 3 augustus 1992 heeft Aangeslotene geprognosticeerd dat de uitkering uit hoofde van de Verzekering op de einddatum f 438.000,- (€ 198.755,73) zou bedragen. De uiteindelijke uitkering bedroeg € 167.093,94. In de periode vanaf 1992 tot aan de einddatum heeft Aangeslotene Consument op geen enkele wijze erover geïnformeerd dat het bedrag van de uiteindelijke winstuitkering lager zou kunnen zijn dan in 1992 voorspeld en is daarmee tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Consument heeft daardoor geen aanvullende maatregelen kunnen treffen om het tekort alsnog bij te verzekeren.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Consument bestrijdt ook de zienswijze van Aangeslotene dat de destijds betrokken tussenpersoon als hulppersoon van de Consument dient te worden beschouwd. In 1979 werd de tussenpersoon in feite door Aangeslotene op basis van woonadres aangewezen.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: In de brief van 3 augustus 1992 heeft Aangeslotene duidelijk aangegeven dat nog niet vaststond wat de winstuitkering op de einddatum zou zijn en dat daarom werd uitgegaan van een winstprognose die een indicatie was waaraan geen enkel recht kon worden ontleend. Verder werd geschreven dat de winstcapaciteit van Aangeslotene onderhevig was aan zeer veel ongewisse factoren. Hiernaast was uit de jaarlijkse brief inzake winstbijschrijvingen en geactualiseerde voorbeeldwinstkapitalen afdoende kenbaar dat het slechts ging om prognoses en niet om gegarandeerde bedragen. Zowel bij het aangaan van de Verzekering als tijdens de looptijd heeft Aangeslotene Consument er voldoende op gewezen dat de winstdeling geen gegarandeerd bedrag betreft. Aangeslotene is van mening dat Consument hierin, mede omdat hij een verzekeringsadviseur als hulppersoon heeft ingeschakeld, een eigen verantwoordelijkheid en zorgplicht heeft.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft de Commissie en Consument de tekst van door Aangeslotene aan Consument in de periode 1997 tot en met 2009 gezonden jaarlijkse winstbrieven overhandigd.

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Aangeslotene in het onderhavige geval ertoe gehouden was om Consument te waarschuwen dat de uiteindelijke uitkering uit hoofde van de winstdeling lager zou uitvallen dan in 1992 door Aangeslotene geprognosticeerd.
- 5.2 Als omstandigheden bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie de bij de feiten genoemde elementen in aanmerking. Kort gezegd: het feit dat de Verzekering voorzag in een gegarandeerde uitkering welke nog zou kunnen worden verhoogd met een bedrag uit hoofde van winstdeling, de brief van Aangeslotene van 3 augustus 1992 en de Winstbrieven die Aangeslotene in de loop der jaren aan Consument heeft doen toekomen.
- 5.3 Uit artikel 27 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden blijkt het onzekere en voorwaardelijke karakter van de genoemde winstdeling: er moest sprake zijn van door Aangeslotene behaalde winst en er moest uit de behaalde winst een bedrag



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

worden bestemd voor de verzekeringnemers met een recht op een aandeel in de winst.

In haar brief van 3 augustus 1992 aan Consument benadrukte Aangeslotene het onzekere en voorwaardelijke karakter van de door haar afgegeven prognose van de winstuitkering op de einddatum. Deze bewoordingen zijn naar de mening van de Commissie duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar zodat Consument er niet op mocht vertrouwen dat het in de brief vermelde rendement ook daadwerkelijk zou worden gerealiseerd.

Ten slotte constateert de Commissie dat Aangeslotene ook in haar Winstbrieven duidelijk heeft aangegeven dat aan de door haar vermelde voorbeeldberekeningen geen rechten konden worden ontleend. Bovendien blijkt uit de Winstbrieven die vanaf 1997 zijn verstrekt (i) dat op geen enkel tijdstip de voorbeeldberekening van de winstuitkering op de einddatum hoger uitviel dan de in 1992 geprognosticeerde winst en (ii) dat het gehanteerde gemiddelde historisch winstdelingspercentage vanaf 2002 langzaam maar zeker daalde hetgeen resulteerde in een steeds lager voorbeeldbedrag.

- 5.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Aangeslotene Consument jaarlijks afdoende heeft gewezen op het onzekere en voorwaardelijke karakter van de winstdeling en dat Aangeslotene hiernaast niet gehouden was om Consument te waarschuwen dat de uiteindelijke uitkering van de winstdeling lager zou kunnen uitvallen dan in 1992 door Aangeslotene geprognosticeerd. Consument had vanaf 2002 zelf kunnen constateren dat er sprake was van een dalende tendens in de verstrekte voorbeeldberekeningen en in samenspraak met zijn assurantietussenpersoon eventueel maatregelen kunnen nemen.
- 5.5 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

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

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.