

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-324 d.d. 10 september 2014

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mevrouw mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consumenten klagen er over dat Aangeslotene (verzekeraar) hen onvoldoende heeft geïnformeerd over het risico dat de uitkeringen van twee kapitaalverzekeringen inclusief winstdeling onvoldoende zouden kunnen zijn om een bij Aangeslotene afgesloten hypothecaire geldlening op de einddatum af te lossen. Consumenten vorderen het verschil tussen de (rest)schuld van de hypothecaire geldlening en de op de einddatum uitgekeerde bedragen. De Commissie overweegt dat Aangeslotene alleen een verwijt kan worden gemaakt als het product dat zij aanbiedt te enen male als niet passend voor een consument moet worden aangemerkt. In casu kan dat niet worden aangenomen. Niet is overeengekomen dat de uitkeringen uit de verzekeringen voldoende zouden zijn om de lening af te lossen. Ook is niet meer vast te stellen wat bij het sluiten van de verzekeringen in 1983 door Aangeslotene is medegedeeld. Tot slot heeft Aangeslotene jaarlijks winstbrieven verzonden waaruit Consumenten hadden kunnen opmaken dat de einduitkering onvoldoende zou zijn om de lening af te lossen. De vordering wordt afgewezen.

Consumenten,

tegen

Delta Lloyd Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brieven van Consumenten van 14 maart 2014 en 24 maart 2014;
- het door Consumenten ondertekende vragenformulier van 3 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consumenten.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 augustus 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Omstreeks, maar in ieder geval vóór 20 mei 1983, is door Consumenten bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening gesloten waarvan de restschuld op 20 mei 2013 € 83.041,78 bedroeg.
- 3.2. Door [naam], hierna ook Consument I, is bij Aangeslotene met ingangsdatum 20 mei 1983 een polis van levensverzekering gesloten met nummer X. Verzekerd is een kapitaal bij overlijden van partner, hierna ook Consument II, voor 20 mei 2013 van NLG 55.000,-.
- 3.3. Door Consument I is bij Aangeslotene met ingangsdatum 20 mei 1983 een polis van levensverzekering gesloten met nummer Y. Verzekerd is een kapitaal bij in leven zijn van Consument I op 20 mei 2013 van NLG 55.000,-. Op de verzekering is winstdeling van toepassing conform het bepaalde in aanhangsel 300I.
Op de polis wordt vermeld dat in verband met zekerheidsstelling de polis “voor schuld (is) verbonden ten behoeve van Delta Lloyd.” Een winstgarantie is van toepassing.
- 3.4. Door Consument II is bij Aangeslotene met ingangsdatum 20 mei 1983 een polis van levensverzekering gesloten met nummer XX. Verzekerd is een kapitaal bij overlijden van Consument I voor 20 mei 2013 van NLG 55.000,-.
- 3.5. Door Consument II is bij Aangeslotene met ingangsdatum 20 mei 1983 een polis van levensverzekering gesloten met nummer YY. Verzekerd is een kapitaal bij in leven zijn van Consument II op 20 mei 2013 van NLG 55.000,-. Op de verzekering is winstdeling van toepassing conform het bepaalde in aanhangsel 300I. Een winstgarantie is van toepassing.
- 3.6. In aanhangsel 300I/3003 staat onder meer vermeld:
Artikel 1 Bepaling van het beschikbaar komende bedrag
“Het bedrag dat voor deze verzekering jaarlijks uit de winst beschikbaar gesteld wordt, wordt gevonden als de som van een aandeel in de intrestwinst en een aandeel in de winst op sterfte en arbeidsongeschiktheid; op deze som wordt een bedrag wegens verwerkingskosten in mindering gebracht.”
Artikel 2 Vorm van de winstdeling
“Het bedrag dat jaarlijks voor deze verzekering uit de winst beschikbaar komt, zal telkens op de eerstvolgende polisverjaardag worden aangewend door een verhoging der verzekering op basis van het netto-premietarief. (.....)”
Artikel 3 Maatstaven van berekening
“Bij de bepaling van de grootte van het aandeel in de winst voor de verzekering gelden drie maatstaven:
- de netto-premiereserve van deze verzekering, zoals deze jaarlijks wordt vastgesteld;
- het gemiddelde effectieve rendement gedurende een bepaald kalenderjaar van een wel omschreven groep obligatieleningen uitgegeven door de Staat der Nederlanden;
- het verloop van sterfte en arbeidsongeschiktheid gedurende het laatst verstreken kalenderjaar in de groep van verzekeringen waartoe deze verzekering behoort.”
Artikel 4 Netto premiereserve
“De netto-premiereserve is het bedrag, dat berekend aan de hand van de sterftetafel en de intrestvoet die aan de premievaststelling ten grondslag liggen, bij Delta Lloyd aanwezig moet zijn om aan de in de polis omschreven verplichtingen te kunnen voldoen ervan uitgaande dat de verzekering gedurende de volle overeengekomen

duur in stand blijft. Onder die verplichtingen zijn mede begrepen de verplichtingen die zijn ontstaan ingevolge reeds toegekende winstaandelen. (.....)”

Artikel 5 Intrestwinst

“Het aandeel in de intrestwinst over een bepaald jaar wordt gevonden als het verschil tussen de in dat jaar over de belegde netto-premiereserve dezer verzekering gekweekte intrest en de benodigde intrest.

Voor de berekening van deze gekweekte intrest wordt verondersteld, dat het bedrag waarmee de nettopremiereserve dezer verzekering in elk achtereenvolgend jaar is aangegroeid, telkens belegd is tegen het voor dat jaar geldende gemiddelde effectieve rendement van de in art. 3 bedoelde groep Staatsleningen. (.....)

De benodigde intrest wordt gesteld op een percentage van de netto-premiereserve, zoals deze het afgelopen verzekeringsjaar vastgesteld is. Dit percentage is de intrestvoet waarmee bij de premievaststelling van deze verzekering rekening is gehouden vermeerderd met een ½ %.”

Artikel 6 Winst op sterfte en arbeidsongeschiktheid

“Indien het verloop van sterfte en arbeidsongeschiktheid gunstiger is geweest dan verwacht werd op grond van het verloop waarvan uitgegaan is bij de vaststelling van de premie, zal 75% van de winst die hierdoor voor Delta Lloyd is ontstaan, meetellen voor de winstdeling voor alle verzekeringen van de groep waartoe deze verzekering behoort. (.....)

Artikel 7 Verwerkingskosten

“Voor de kosten die Delta Lloyd moet maken voor het verwerken van de winstdeling wordt een bedrag in rekening gebracht, dat voor alle verzekeringen met een bepaalde verzekeringsvorm gelijk is, ongeacht de grootte der verzekerde bedragen. Voor sommige eenvoudige verzekeringsvormen is dit bedrag f 4,-, voor andere f 6,-. (.....)”

3.7. Op 20 mei 2013 is de verzekering met polisnummer YY tot uitkering gekomen.

De uitkering bedroeg in totaal € 31.915,11 (€ 24.957,92 verzekerd kapitaal en € 6.957,19 winstdeling).

Op 20 mei 2013 is de verzekering met polisnummer Y tot uitkering gekomen.

De uitkering bedroeg in totaal € 31.383,43 (€ 24.957,92 verzekerd kapitaal en € 6.425,51 winstdeling).

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consumenten vorderen van Aangeslotene het verschil tussen de restschuld van de hypothecaire geldlening op 20 mei 2013 en de op dat moment uitgekeerde bedragen ingevolge de polissen YY en Y, door Consument becijferd op een bedrag van € 20.108,31, alsmede de rente over het opgebouwde rendement en de betaalde premies gedurende de looptijd.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft Consumenten onjuist dan wel onvolledig geïnformeerd.
- Bij de vestiging van een nieuwe hypotheek in 1992 heeft Aangeslotene nagelaten Consumenten er op te wijzen dat zij bij handhaving van de desbetreffende hypotheekvorm met een restschuld zouden worden geconfronteerd.
- Aangeslotene heeft op verzoeken om informatie vanaf 2012, onder meer over de sterftewinst en de vraag waarom het nodig was separate risicoverzekeringen af te sluiten, niet adequaat gereageerd.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument I was ten tijde van het sluiten van de desbetreffende verzekeringen werkzaam bij een assurantietussenpersoon tot wiens portefeuille onder meer de door Consumenten gesloten verzekeringen behoorden. Daardoor mocht bij Consument I kennis over de te sluiten producten aanwezig worden verondersteld.
 - Vooraf is duidelijk welk kapitaal op de einddatum wordt uitgekeerd. Een winstbedrag hoger dan de toegekende winstgarantie is niet zeker.
 - Winst wordt conform het desbetreffende polisaanhangsel toegekend in de vorm van bijgeschreven winst. Daarom kan niet ook rente worden vergoed.
 - Consumenten zijn tijdens de looptijd van de verzekeringen door middel van winstbrieven op de hoogte gesteld van de winstbijschrijving. Daardoor waren Consumenten ermee bekend dat door tegenvallende winstdeling het kapitaal op de einddatum onvoldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie heeft te oordelen over de vraag of Aangeslotene in 1983 bij de tot standkoming van de desbetreffende verzekeringen dan wel in 1992 bij de vestiging van een nieuwe hypotheek haar zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden door Consumenten niet dan wel onvoldoende te informeren over het risico dat de uitkering van de verzekeringen inclusief winstuitkering onvoldoende zou kunnen zijn om de (rest-)schuld van de hypothecaire lening volledig af te lossen.
- 5.2. De Commissie overweegt dat Aangeslotene een verzekeringmaatschappij is die werkt met tussenpersonen. Dit brengt mee dat die tussenpersonen primair verantwoordelijk zijn voor een deugdelijke voorlichting over het aan te schaffen product. De zorgplicht van een maatschappij als Aangeslotene gaat minder ver. Haar kan in wezen alleen een verwijt worden gemaakt als het product dat zij aanbiedt te enen male als niet passend moet worden aangemerkt.
- 5.3. Dit laatste kan in het onderhavige geval niet worden aangenomen. Weliswaar hadden Consumenten bij het aangaan van de verzekeringen waar het thans over gaat ook een hypothecaire lening afgesloten, maar nergens kan uit worden opgemaakt dat daarbij is overeengekomen dat deze verzekeringen, hoe dan ook voldoende zouden zijn om die lening af te kunnen lossen. De Commissie neemt daarbij mede in aanmerking dat thans niet meer kan worden vastgesteld wat destijds aan Consumenten is medegedeeld. Dit betreft zowel de contacten in 1983 als die in 1992.
- 5.4. Voorts blijkt Aangeslotene Consumenten jaarlijks een winstbrief te hebben gezonden. Hieruit hadden zij op kunnen maken dat het bedrag dat op de einddatum beschikbaar zou komen, waarschijnlijk te klein zou zijn om de hypotheekschuld volledig af te lossen. De Commissie tekent daarbij aan dat Aangeslotene in de toepasselijke winstaanhangsels een consistente uitleg heeft gegeven van de werking van de winstdeling. Onderdeel hiervan is dat bedragen die jaarlijks beschikbaar komen uit de winstdeling op de eerstvolgende polisverjaardag worden aangewend voor verhoging van de verzekering en dan het jaar daaropvolgend onderdeel zijn van een nieuwe winstdelingsberekening.

Nergens in de polisvoorwaarden en -aansluitingen is steun te vinden voor de opvatting van Consumenten dat zij gedurende de gehele looptijd recht hadden op rentevergoeding over het opgebouwde rendement.

- 5.5. Al het voorgaande leidt ertoe dat de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consumenten niet heeft geschonden en dat de vordering daarom moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consumenten 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.