

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-152 d.d.
21 mei 2015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Samenvatting

Spaarkasovereenkomst. Verlaging van de overlijdensrisicopremie. Consument meent aanspraak te kunnen maken op het bedrag dat Aangeslotene in eerste instantie schriftelijk heeft aangekondigd. Aangeslotene was bij de berekening er echter abusievelijk van uitgegaan dat Consument een KoersPlan had afgesloten, terwijl in werkelijkheid Consument in het bezit was van een VermogensPlan. Op dit product is een geheel andere, minder ruime, compensatieregeling van toepassing. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene zich in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat Consument geen rechten kan ontlenen aan de desbetreffende brief. Hier was duidelijk sprake van een vergissing.

Consument,

tegen

Aegon Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen Verzekeraar.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 26 november 2014;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld. Tussenkoms van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie heeft afgezien van mondelinge behandeling van het geschil met partijen, aangezien het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft in januari 2014 van Verzekeraar het bericht ontvangen dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering van het KoersPlan met terugwerkende kracht is verlaagd. Dit in het kader van een tussen Verzekeraar en de Stichting Koersplandewegkwijt bereikte akkoord. De hieruit voortvloeiende compensatie zou uitkomen op een bedrag van in totaal € 10.924,17.
- 3.2 Op 14 februari 2014 liet Verzekeraar aan Consument weten dat deze brief op een misverstand berustte en niet aan haar toegezonden had mogen worden. De hierin vermelde tegemoetkoming is namelijk alléén bedoeld voor polishouders met een KoersPlan. De door Consument gesloten verzekering betreft echter een VermogensPlan.
- 3.3 Verzekeraar heeft vervolgens bevestigd dat er eveneens in samenspraak met de Stichting overeenstemming is bereikt om cliënten die in de periode tussen 1 januari 1989 en 1 januari 1999 een vergelijkbaar product, waaronder het VermogensPlan, hebben afgesloten ook in aanmerking te laten komen voor een verlaging van de premie voor de overlijdensrisicoverzekering. Consument zou op grond van deze regeling een compensatie van € 3.531,93 ontvangen.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog gehouden wordt om de compensatie te baseren op de berekening zoals vermeld in de brief van januari 2014.
- 4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
 - Het was Consument niet bekend dat de betreffende brief van Aangeslotene op een vergissing zou berusten.
 - Consument is akkoord gegaan met het voorstel van januari 2014 en heeft hiervoor de benodigde verklaring ondertekend en ingestuurd aan Verzekeraar.
 - Verzekeraar dient haar aanbod op grond van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek dan ook gestand te doen.
- 4.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
 - Consument wist dat zij geen aanspraak kon maken op een vergoeding op basis van het arrest van de Hoge Raad van juni 2013 en de daaruit voortvloeiende regeling met de Stichting. Consument had immers géén KoersPlan maar een VermogensPlan afgesloten.
 - Het enkele feit dat Verzekeraar Consument per abuis de brief van januari 2014 heeft toegezonden brengt niet mee dat Verzekeraar gebonden zou zijn om over te gaan tot een vergoeding van € 10.924,17.
 - Consument was bij haar aanmelding overigens al door de Stichting erop gewezen dat alléén polishouders met een KoersPlan zich bij hen konden aansluiten. Dit is bovendien nogmaals bevestigd in de e-mail van 16 september 2013.

5. Beoordeling

- 5.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar is gehouden om bij de berekening van de verlaging van de overlijdensrisicopremie uit te gaan van hetgeen in de brief van januari 2014 is vermeld, te weten een vergoeding van in totaal € 10.924,17.

- 5.2 Bij de beoordeling betreft de Commissie het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalde:
“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”
- 5.3 Voorts wijst de Commissie op hetgeen de Stichting Koersplandewegkwijt op 16 september 2013 in haar e-mail aan Consument heeft geschreven:
“Zoals u heeft kunnen lezen op de site en nogmaals toen u zich digitaal bij ons registreerde gaat de procedure uitsluitend over KOERSPLAN en geen andere producten van Aegon (...).
KOMEN OOK ANDERE ‘PLANNEN’ VOOR BEHANDELING IN AANMERKING?
Nee, wij behandelen uitsluitend het product “Koersplan”, dus geen Sprintplan, Spaarbeurs, Vermogensplan, Mixplan, Toekomstplan, Bonusplan, Fundplan, Fiscaalvoordeelplan, Spaareffect enz. (...).
Uw polisnummer is volgens Aegon geen Koersplan en kan dus niet mee doen in de schadeafhandeling van Aegon (zie uw polisnummer boven aan deze mail).”
- 5.4 In de brief van januari 2014 stond expliciet vermeld dat de berekening van de compensatie betrekking had op het *KoersPlan*. Een verzekeringsproduct dat niet door Consument was afgesloten. Consument had dan ook redelijkerwijs op de hoogte kunnen zijn van het feit dat door Verzekeraar een vergissing was gemaakt. Niet alleen had zij aan de hand van de polisbladen kunnen opmaken dat de door haar gesloten overeenkomst een *VermogensPlan* betrof, maar ook was zij in september 2013 door de Stichting nadrukkelijk gewezen op het feit dat de door haar gevoerde procedure alléén gold voor polishouders met een *KoersPlan*.
- 5.5 Tegen deze achtergrond bezien is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat Consument geen aanspraak kan doen op de in de brief van januari 2014 genoemde bedrag.
- 5.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom 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 bij wege van bindend advies de vordering van Consument 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.