

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-324 d.d.  
6 november 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

**Samenvatting**

Kapitaalverzekering. Kenbare vergissing. Artikel 3:35 BW. Door Aangeslotene wordt op enig moment een eindkapitaal gecommuniceerd van € 85.735, terwijl bij aanvang een verzekerd kapitaal is overeengekomen van € 36.302. Een bedrag dat gedurende de looptijd jaarlijks door overrentedeling verhoogd zou worden. Het recht op renteparticipatie houdt in dat hier pas sprake van kan zijn als de rentebaten van de obligatieleningen de rekenrente van vier procent overtreft. Gezien de sinds midden negentiger jaren van de vorige eeuw gestaag dalende marktrente beschouwt de Commissie het als een algemeen bekend feit dat deze overrentedeling sindsdien slechts tot een beperkte aangroei van het kapitaal zal leiden. In alle redelijkheid had het naar het oordeel van de Commissie derhalve voor alle partijen, dus ook voor Consument, kenbaar moeten kunnen zijn dat een eindkapitaal van € 85.732 - ten opzichte van het aanvangskapitaal - niet juist kon zijn. Vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Zicht B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, hierna te noemen Aangeslotene.

**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 15 maart 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**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 donderdag 17 september 2015 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 In 1985 heeft Consument via tussenkomst van een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering aangevraagd bij Stad Rotterdam N.V. (verder: Verzekeraar).
- 3.2 In de door Verzekeraar verstrekte polis is onder andere het volgende opgenomen:

Ingangsdatum verzekering	: 15-11-1985
Einddatum verzekering	: 15-11-2015

Het verzekerde kapitaal uit te keren bij het in leven zijn bedraagt *f* 80.000,-.

Op dit kapitaal is het recht op renteparticipatie van toepassing volgens de voorwaarde op het aanhangsel RP.

Het verzekerde kapitaal uit te keren bij het overlijden bedraagt *f* 160.000,-. Op dit kapitaal is het recht op renteparticipatie niet van toepassing.

De premie bedraagt *f* 785,77 per kwartaal, zolang de verzekerde in leven is, echter uiterlijk tot 15-11-2015, te voldoen op de 15<sup>e</sup> van de maanden februari, mei, augustus en november.

Indien de verzekerde overlijdt voor de einddatum van de verzekering wordt het verzekerde kapitaal uit te keren bij overlijden uitgekeerd. Bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum wordt het verzekerde kapitaal uit te keren bij in leven zijn uitgekeerd, vermeerderd met de verhogingen wegens het recht op renteparticipatie.

- 3.3 Deze verzekering dient ter dekking van de aflossing van een hypothecaire geldlening.
- 3.4 Naar aanleiding van een verzoek van Consument stuurde Verzekeraar op 29 juni 2009 een brief met de relevante gegevens over deze verzekering, waaronder een verzekerd kapitaal van € 85.735.
- 3.5 Aangeslotene bracht op 11 mei 2011 een hypotheekadvies uit. Op pagina 8 van dit advies was de volgende zinsnede opgenomen:

#### **De levensverzekering**

- Wij adviseren u de reeds bestaande levensverzekering los van de hypotheek aan te houden omdat u de mogelijkheid wilt hebben om de hypotheek gedeeltelijk af te lossen. De polis keert op 15-11-2011 een bedrag van € 85.735,- uit.

- 3.6 Consument ontving op 24 mei 2011 van ASR een opgave van de afkoopwaarde, zijnde een bedrag van € 41.326.
- 3.7 Elk kwartaal verzocht Aangeslotene Consument om de verschuldigde premie te voldoen. De door Consument overgelegde acceptgirokaart van 15 november 2012 vermeldde een verzekerd bedrag van € 85.735. Op die van 15 februari 2013 was het verzekerd bedrag verlaagd tot € 50.967.
- 3.5 Verzekeraar bood in haar brief van 25 juni 2013 excuses aan voor het feit dat eerder een onjuist verzekerd kapitaal was gecommuniceerd:

“Naar aanleiding van een telefonisch onderhoud van vandaag inzake de brief van 29 juni 2009 berichten wij u het volgende.

De brief van 29 juni 2009 inzake de polisgegevens is het genoemde verzekerd kapitaal € 85.735 niet correct en wij bieden hiervoor onze excuses aan.

Het huidig verzekerd kapitaal bedraagt € 50.967,-. De rekenrente op deze polis is 3% op jaarbasis.

Bijgaand sturen wij u een kopie van het aanvraagformulier met vermelding van het verzekerd kapitaal f 80.000,- bij leven en f 160.000,- bij overlijden. “

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene bewerkstelligt dat de onderhavige levensverzekering op de einddatum een bedrag van tenminste € 85.735 uitkeert.
- 4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Consument heeft zich bij het nemen van zijn financiële beslissingen, in het bijzonder de aankoop van een woning en het sluiten van een nieuwe hypotheek, laten leiden door de mededelingen van Aangeslotene en Verzekeraar ten aanzien van het verzekerd kapitaal:

Bij het afsluiten van de verzekering is door de rechtsvoorganger van Aangeslotene gemeld dat de beoogde uitkering ongeveer f 170.000 zou bedragen. Ook in september 2007 is in een gesprek met een medewerker van Aangeslotene een bedrag van € 85.735 aangehaald als eindkapitaal.

Vervolgens is dit zowel in juni 2009 als in mei 2011 door Verzekeraar respectievelijk Aangeslotene schriftelijk bevestigd, terwijl op de tot begin 2013 toegezonden acceptgirokaarten eveneens telkenmale een verzekerd bedrag van € 85.735 stond vermeld.

- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Consument heeft in 1985 een kapitaalverzekering gesloten waarbij met Verzekeraar een verzekerd kapitaal bij leven is overeengekomen voor een bedrag van € 36.302.

Op de polis is vermeld dat een renteparticipatie van toepassing is, hetgeen meebrengt dat dit uit te keren bedrag hoger kan worden afhankelijk van de rentestand. Tijdens of gedurende de vele jaren na het sluiten van deze verzekering heeft Consument geen bezwaar gemaakt tegen de hoogte van dit overeengekomen bedrag.

De brief van ASR van 29 juni 2009 stemt niet overeen met hetgeen met Verzekeraar is vastgelegd in de indertijd afgegeven polis. Deze gemaakte fout kan Aangeslotene niet worden aangerekend.

Hoewel deze administratieve fout eerst in 2009 is gemaakt, spreekt Aangeslotene zijn verbazing uit over het feit dat Consument pas jaren later hierover klaagt. Gezien zijn achtergrond als directeur van een uitvaartonderneming had hij toch redelijkerwijs moeten kunnen inschatten dat het genoemde bedrag van € 85.735 gezien de gestaag dalende marktrente nooit correct kon zijn.

Tot slot valt het weliswaar te betreuren dat zij per abuis dit te hoge bedrag heeft opgenomen in het adviesrapport van 2011, maar hiervoor heeft Aangeslotene haar excuses aangeboden. Zij ziet echter geen aanleiding om de inhoud van de gesloten verzekeringsovereenkomst te veranderen, nog los van het feit dat Consument niet aannemelijk heeft gemaakt wat de schade nu precies is die hij heeft ondervonden door de gemaakte administratieve fouten.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument al dan niet gerechtvaardigde verwachtingen mocht ontlenen aan het door Aangeslotene gecommuniceerde eindkapitaal.
- 5.2 Allereerst wenst de Commissie op te merken dat de handelwijze van Aangeslotene als onzorgvuldig dient te worden betiteld en dat het voorts te betreuren is dat hierdoor bij Consument verwachtingen zijn gewekt ten aanzien van het beschikbare bedrag.
- 5.3 Niettemin dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van 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.”

- 5.4 Feitelijk impliceert de geciteerde wetstekst dat, indien aan Consument een opgave wordt verstrekt welke door hem wordt aanvaard, degene die die opgave heeft gedaan in beginsel daaraan gebonden is indien die opgave een fout bevatte, maar de Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat zij de werkelijke bedoeling van de afzender weergaf. In omgekeerde zin geldt dat, indien redelijkerwijs gesproken kan worden van een vergissing van degene die een bepaalde mededeling heeft gedaan, diegene niet hoeft “vast te zitten” aan die onjuiste mededeling.

- 5.5 Het door Verzekeraar op 26 november 1985 afgegeven polisblad is naar het oordeel van de Commissie maar voor één uitleg vatbaar. Bij in leven zijn van de Consument op 15 november 2015 zal een bedrag van € 36.302 tot uitkering komen, nog te vermeerderen met een bedrag uit hoofde van het recht op renteparticipatie. Bij overlijden van Consument vóór deze datum bedraagt het uit te keren kapitaal € 72.604.
- 5.6 Het door Consument gesloten product betreft een kapitaalverzekering met een gegarandeerd eindkapitaal op basis van een rekenrente van 4 procent. Het recht op renteparticipatie houdt in dat pas sprake kan zijn van een verdere verhoging van dit kapitaal als de rentebaten van de obligatieleningen dit percentage overtreffen. Gezien de sinds midden negentiger jaren van de vorige eeuw gestaag dalende marktrente beschouwt de Commissie het als een algemeen bekend feit dat sindsdien dit recht op renteparticipatie slechts tot een beperkte aangroei van het kapitaal zal leiden.
- 5.7 In alle redelijkheid had het derhalve voor alle partijen kenbaar moeten kunnen zijn dat het vanaf enig moment door Aangeslotene en Verzekeraar gecommuniceerde eindkapitaal van € 85.732 – ten opzichte van het aanvangskapitaal van € 36.702 – niet als juist betiteld kon worden.
- 5.7 Tegen deze achtergrond bezien is de Commissie van oordeel dat niet alleen Verzekeraar en Aangeslotene, maar ook Consument had behoren te onderkennen dat in dezen sprake was van een vergissing. Het verweer van Aangeslotene dat Consument geen rechten kan doen ontlenen aan de door haar foutief gecommuniceerde bedragen snijdt derhalve hout.
- 5.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument dient te 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)