

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-324
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. R.J. Paris en drs. W. Dullemond, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Monuta Verzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 juli 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Verzekeraar wijzigt de berekeningsmethodiek van de afkoop- en premievrije waarde. Commissie is van oordeel dat Consument op grond van de voorwaarden er niet op bedacht hoefde te zijn dat gedurende de looptijd de waarde van zijn verzekering substantieel zou dalen. Verzekeraar is niet gerechtigd om tussentijds “de spelregels” te veranderen. Vordering is toegewezen.

I. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende vragenformulier van 29 december 2014;
- . het verweer van Verzekeraar van 13 februari 2015;
- . de repliek van Consument van 13 april 2015;
- . de dupliek van Verzekeraar van 1 mei 2015;
- . de aanvullende repliek van Consument van 17 mei 2015;
- . de aanvullende dupliek van Verzekeraar van 18 september 2015;
- . de afsluitende reactie van Consument van 25 oktober 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 11 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 20 juni 2014 ontving Consument van Verzekeraar een brief met daarbij gevoegd een Nieuwsbulletin met als titel “Meer flexibiliteit en transparante tarieven bij afkoop en premievrijmaking”. Dit betrof wijzigingen in uitvaartverzekeringen.
- 2.2 Vervolgens heeft Consument meerdere malen per telefoon en per e-mail contact gehad met verschillende medewerkers van Verzekeraar over de mogelijke gevolgen van deze wijzigingen voor de door hem gesloten uitvaartverzekering.

- 2.3 Na het indienen van een klacht volgde op 1 oktober 2014 een gesprek met de directeur en de bedrijfsjurist van Verzekeraar, waarin nogmaals de wijziging van de berekening van de premievrije waarde en de afkoopwaarde is toegelicht. In de concrete situatie van Consument betekende dit een waardedaling van een en ander van 30 tot 35 procent.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert enerzijds dat Verzekeraar de hierboven aangehaalde aanpassing van zijn per 1 augustus 2002 gesloten uitvaartverzekering ongedaan maakt en anderzijds dat Verzekeraar alle polishouders op een veel meer inzichtelijke wijze informeert over de financiële gevolgen van de doorgevoerde beleidsaanpassing.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Er wordt een wijziging in de berekening van de afkoop- en premievrije waarde doorgevoerd, terwijl in de verzekeringsvoorwaarden niet de mogelijkheid wordt beschreven die deze wijziging rechtvaardigt.
- Er is ook geen directe aanleiding, zoals wetgeving of dreigend faillissement, die Verzekeraar dwingt over te gaan tot maatregelen waarvan de polishouders nadeel ondervinden.
- De nieuwe berekeningswijze behelst géén actuariële methode zoals in de voorwaarden, artikel 8 lid 6, is omschreven. Verzekeraar geeft immers aan dat voortaan een vast bedrag van € 245 in rekening wordt gebracht, waarbij niet de relevante elementen sterftetabel, intrest en contante waarde zijn betrokken.
- Het is niet logisch of aannemelijk dat een nieuwe berekening met een vast kostenbedrag van € 245 leidt tot een vermindering van de premievrije waarde met een bedrag van € 377,47.
- De wijziging benadeelt de polishouders op een wijze die voor hen op geen enkele wijze transparant is, aangezien middels de *zillmer-methode* de kosten voor afkoop en premievrijmaking reeds in de premie zijn opgenomen, terwijl Verzekeraar polishouders vervolgens verplicht om deze kosten nogmaals te voldoen op het moment dat tot afkoop of premievrijmaking wordt besloten.
- In de tekst van het Nieuwsbulletin worden de polishouders op zijn minst misleid doordat er bijvoorbeeld een 'verbetering' wordt gesuggereerd, terwijl in werkelijkheid de mogelijke voordelen niet in verhouding staan tot de mogelijke nadelen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In de loop van 2014 heeft Verzekeraar haar verzekeringnemers aangeschreven in verband met een aantal veranderingen die per 1 juli 2014 zouden worden doorgevoerd. Deze wijzigingen hielden verband met de verbetering van de dienstverlening en het voorbereid zijn op de invoering van de *Solvency II wetgeving*.
- Omdat binnen het Verbond van Verzekeraars op enig moment was besloten niet meer de zillmer-methode te gebruiken, is Verzekeraar overgegaan op een andere manier van berekenen van de afkoop- en premievrije waarde. Daarbij is toen de wijziging meegenomen om de kosten die een dergelijke mutatie meebrengt meer transparant te maken.
- Verzekeraar is daarbij bewust uitgegaan van één methodiek voor alle polishouders met een uitvaartverzekering. De hoogte van het bedrag van € 245 is tot stand gekomen door het inzichtelijk maken van de reële kosten die Verzekeraar moet maken bij afkoop en premievrijmaking.
- Er is géén sprake van een wijziging van de polisvoorwaarden. Op basis van artikel 8 en 10 is Verzekeraar namelijk gerechtigd deze kosten te verrekenen.
- Het is correct dat in de situatie van Consument per 1 juli 2014 sprake was van een vermindering van de afkoop- en premievrije waarde met respectievelijk 30% en 35%. Dit is echter een momentopname en kan voorts per polishouder verschillen. In sommige gevallen kan de wijziging een verhoging betekenen.
- Op grond van de bepalingen in het Besluit Gedragstoezicht Financiële Instellingen (Bgfo) omtrent het verstrekken van informatie, dient Verzekeraar haar cliënten op de hoogte te brengen van de hiervoor genoemde maatregelen. Dat heeft ook plaatsgevonden door middel van toezending van het Nieuwsbulletin.
- In de begeleidende brief over de veranderingen is door Verzekeraar aangegeven hoe een polishouder kan nagaan wat de invloed zal zijn van de nieuwe regels voor afkoop en premievrijmaking voor zijn of haar polis. Dit is niet alleen op duidelijke wijze gecommuniceerd, maar betrokkenen konden hiervoor desgewenst ook de hulp inroepen van Verzekeraar of hun eigen verzekeringsadviseur.
- Tot slot wil Verzekeraar benadrukken dat de kosten alleen in rekening worden gebracht wanneer Consument zijn verzekering afkoopt dan wel premievrij maakt. Indien hier niet toe wordt overgegaan hebben de veranderingen geen enkele consequentie voor hem. De verzekerde uitkering bij overlijden wijzigt immers niet.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal zich bij de beoordeling beperken tot de vordering van Consument dat Verzekeraar de aanpassing van de berekeningsmethodiek ongedaan maakt. Consument heeft geen gerechtvaardigd belang bij een uitspraak voor alle polishouders. Het tweede deel van de vordering wordt dan ook afgewezen.
- 4.2 Bij de beoordeling van dit geschil zijn naar het oordeel van de Commissie de volgende verzekeringsvoorwaarden van belang:

Artikel 8 lid 3

De afkoopwaarde van de verzekering wordt, na verrekening met verschuldigde doch niet-betaalde premies en rente, uitgekeerd aan de verzekeringnemer, tegen inlevering van de polis. De verzekering wordt beëindigd op de datum waarop Monuta de verzekeringnemer schriftelijk bericht met de afkoop van de verzekering in te stemmen. Per die datum vervallen de rechten en verplichtingen van zowel Monuta als de verzekeringnemer.

Artikel 8 lid 4

De premievrijmaking vindt plaats doordat gedeeltelijke afkoop, verschuldigde doch niet-betaalde premies en rente worden verrekend en de verzekering voor de resterende afkoopwaarde wordt omgezet in een premievrije verzekering.

Artikel 8 lid 6

De in lid 3 en 4 bedoelde afkoopwaarde en premievrije waarde worden vastgesteld volgens de actuariële methode van Monuta. In de voor het aangaan van de onderhavige verzekeringsovereenkomst opgemaakte offerte is de hoogte van de afkoopwaarde aangegeven op bepaalde momenten gedurende de duur van de onderhavige verzekeringsovereenkomst.

Artikel 10 lid 5

Alle kosten, die na het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst ter uitvoering daarvan moeten worden gemaakt, zijn voor rekening van de verzekeringnemer respectievelijk de begunstigde(n).

- 4.3 De Commissie stelt voorop dat de door Consument gesloten verzekering ertoe strekt om tegen betaling van een premie het financiële risico ten gevolge van zijn overlijden over te dragen aan Verzekeraar. Daarbij gaat het om een risico dat Consument niet wil en wellicht ook niet kan dragen. Consument moet er dan ook bij het sluiten van de overeenkomst vanuit kunnen en mogen gaan dat en op welke wijze Verzekeraar het overgenomen risico tegen de overeengekomen premie en looptijd op zich neemt en bij verwezenlijking daarvan ook draagt.
- 4.4 Ter zitting is naar voren gekomen dat Consument bij het sluiten van de verzekering, in tegenstelling tot het bepaalde in artikel 8 lid 6, geen offerte van Verzekeraar of Adviseur heeft ontvangen waarin onder meer een overzicht van de ontwikkeling van de afkoopwaarde was opgenomen. Wel heeft Consument in het voorjaar van 2011 na telefonisch contact met een medewerker van Verzekeraar een opgave ontvangen van de op dat moment beschikbare afkoopwaarde (€ 185,37) en premievrije waarde (€ 670,72). Consument heeft benadrukt dat na ontvangst van de mailing van Verzekeraar in juni 2014 het hem bevreemde dat de op basis van de nieuwe regeling berekende premievrije waarde ondanks ruim 3 jaar premiebetaling niet meer dan met een bedrag van zo'n € 30 was gestegen. Dit was dan ook de aanleiding om Verzekeraar hierop aan te spreken.

- 4.5 De Commissie stelt vast dat de verzekeringsvoorwaarden geen en bloc-clausule bevatten die Verzekeraar – overigens alleen onder nader te benoemen omstandigheden – de mogelijkheid biedt om eenzijdig tot wijziging van deze voorwaarden over te kunnen gaan.
- 4.6 De vraag waar de Commissie dan ook voor wordt gesteld is of en in hoeverre Verzekeraar is gerechtigd om met ingang van 1 juli 2014 over te gaan tot het verlagen van de afkoop- en premievrije waarde. Met andere woorden: heeft Verzekeraar de bevoegdheid om tussentijds de met Consument overeengekomen spelregels in zijn nadeel te veranderen?
- 4.7 Anders dan Verzekeraar stelt is er naar het oordeel van de Commissie wel degelijk sprake van een aanpassing van de actuariële berekeningsmethodiek. Verzekeraar heeft namelijk de oorspronkelijk op de verzekering van toepassing zijnde zillmer-methode terzijde geschoven en op enig moment besloten om op een geheel andere wijze de aan de verzekering verbonden kosten met Consument te verrekenen.
- 4.8 Daarbij komt dat Consument ook geen rekening behoefde te houden met het gegeven dat de afkoop- en/of premievrije waarde van zijn uitvaartverzekering substantieel zou(den) dalen. De verzekeringsvoorwaarden bepalen immers dat de verzekeringnemer voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst van Verzekeraar een overzicht ontvangt van de ontwikkeling van de afkoopwaarde gedurende de looptijd van de verzekering. Dat in de situatie van Consument dit overzicht achterwege is gebleven doet hier niets aan af. De opgave van Verzekeraar in het voorjaar van 2011 heeft een soortgelijke verwachting bij Consument gewekt, welke in een later stadium niet zomaar door Verzekeraar teniet mag worden gedaan. Verzekeraar heeft overigens ter zitting erkend dat het in het geval van Consument niet om een momentopname gaat, maar dat gedurende de gehele verdere looptijd de nieuw berekende waarde lager uitvalt dan die op basis van de oorspronkelijke berekening. Alleen de verzekerde uitkering bij overlijden wijzigt niet.
- 4.9 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument gedeeltelijk zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar de per 1 juli 2014 aangekondigde wijziging van de berekening van de afkoop- en premievrije waarde voor de onderhavige verzekering ongedaan maakt. Ingeval van een eventueel verzoek tot beëindiging van de premiebetaling zal Verzekeraar bij de bepaling van deze waarden dienen uit te gaan van de actuariële methode zoals in 2002 met Consument is overeengekomen.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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