

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-397
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V.,
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar en
MNF Bank, gevestigd te Amersfoort,
verder te noemen de Hypotheekadviseur
Datum uitspraak : 1 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gemengde levensverzekering. Eindkapitaal, bestaande uit het garanti kapitaal en de gedurende looptijd opgebouwde winstbijschrijvingen, blijft achter bij de bij aanvang afgegeven prognose. Op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd kan naar het oordeel van Commissie niet worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de winstdeling in de verzekering de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost, noch dat Consument daar gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 13 november 2015;
- . de brief van Consument van 13 november 2015;
- . het verweer van Verzekeraar van 23 februari 2016;
- . het verweer van de Hypotheekadviseur van 10 maart 2016;
- . de repliek van Consument van 25 april 2016;
- . de dupliek van Verzekeraar van 24 mei 2016 en
- . de dupliek van de Hypotheekadviseur van 9 juni 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt tevens vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument sloot per 1 augustus 1985 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar, te weten Prudential Leven, een winstdelende levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal zowel bij leven als bij overlijden en een looptijd van 30 jaar.

- 2.2 Consument koos ervoor om de verzekering per 1 augustus 2000 premievrij te maken.
- 2.3 Het verzekerd kapitaal bedroeg € 15.775 aan te vullen met een gegarandeerde winstdeling, waardoor het kapitaal bij in leven zijn van Consument en zijn partner op 1 augustus 2015 uitkwam op een bedrag van tenminste € 24.760.
- 2.4 Verzekeraar verstrekke bij brief van 12 juni 2001 een prognose van het mogelijk eindkapitaal, uitgaande van de ervaringen in het verleden en reële verwachtingen in de toekomst, ter grootte van € 30.548.
- 2.5 Op 23 oktober 2006 respectievelijk 9 november 2007 stelde Consument aan zijn toenmalige verzekeringsadviseur, te weten Kröller Assurantiën B.V., een aantal vragen over onder andere de hoogte van de kosten, de winstontwikkeling en de afkoopwaarde. De adviseur ontving op 17 januari 2008 van Verzekeraar een nadere uitleg met betrekking tot de door Consument gestelde vragen.
- 2.6 Op 11 april 2014, 11 december 2014 respectievelijk 10 juli 2015 informeerde Consument opnieuw – en nu rechtstreeks bij Verzekeraar – over de ontwikkeling van de winstopbouw en de mogelijkheden om tot een aanmerkelijke hogere eindwaarde te kunnen komen.
- 2.7 Consument ontving op 5 juni 2014, 6 februari 2015 respectievelijk 10 juli 2015 van Verzekeraar antwoord op de gestelde vragen.
- 2.8 De verzekering expireerde op 1 augustus 2015. Het eindkapitaal bedroeg in totaal € 27.660,30.
- 2.9 Consument ging niet akkoord met de hoogte van het uitgekeerde kapitaal en tekende hiertegen zowel bij Verzekeraar als de Hypotheekadviseur bezwaar aan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat beide financieel dienstverleners compensatie verlenen voor het feit dat enerzijds de overlijdensrisicodekking tussentijds niet is beëindigd en anderzijds te hoge kosten in rekening zijn gebracht die samenhangen met de provisie voor de betrokken adviseur, terwijl deze op geen enkel moment de belangen van Consument heeft behartigd. Consument becijfert de schade op een bedrag tussen de € 9.140 en € 11.440.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Zowel Verzekeraar als de Hypotheekadviseur zijn tekortgeschoten in de nakoming van de door hen te betrachten zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Het stoort Consument dat beide financieel dienstverleners zich op het standpunt stellen dat er geen sprake is van enig financieel nadeel, omdat het expiratiekapitaal meer bedraagt dan het garanti kapitaal. Beide kapitalen zijn echter bij lange na niet voldoende om de hypothecaire geldlening af te lossen.
- Verzekeraar en Hypotheekadviseur hebben Consument vooraf een onrealistisch hoge winstprognose en prognose-eindkapitaal voorgespiegeld zonder te wijzen op de mogelijke risico's dat dit niet gehaald zou worden.
- Consument is vooraf niet geïnformeerd over de hoogte en specificatie van de ingehouden kosten, ondanks dat hier herhaaldelijk om is gevraagd.
- Verzekeraar heeft geen actie ondernomen om de kosten te verlagen, toen bleek dat de door hen gewekte verwachting omtrent het prognosekapitaal op geen stukken na gehaald zou worden.
- Er zijn Consument (veel te) hoge kosten voor de adviseur in rekening gebracht, terwijl deze louter als doorgeefluik fungeerde en op geen enkele wijze uitvoering heeft gegeven aan zijn taak om de belangen van Consument te behartigen.
- Zowel Verzekeraar als Hypotheekadviseur hebben Consument niet gewezen op de mogelijkheid om, na de extra aflossing van de hypothecaire geldlening op 1 februari 2001, de overlijdensrisicodekking tussentijds te beëindigen, hetgeen grote kostenbesparingen had opgeleverd.
- Voorts hebben beide partijen geen actie ondernomen om Consument een goedkoper product aan te bieden zonder overlijdensrisicodekking.
- Verzekeraar is in zijn jaarlijks overzicht van winstdeling niet transparant geweest met betrekking tot de sterftewinst, kosten en rente. In een tijd van een fors dalende winstdeling zou meer verantwoording c.q. uitleg naar de polishouders verwacht mogen worden.
- Verzekeraar gaf nooit actief informatie over de behaalde rendementen in een jaar.
- Consument stelt het door Verzekeraar gesuggereerde rendement van 5,7% op de einddatum – overeenkomend met het garanti kapitaal van € 24.760,06 – ter discussie. Consument heeft berekend dat het netto rendement op de totaal ingelegde premies net iets boven de 3,44% uitkomt.

Verweer Verzekeraar

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

- Op de einddatum is een bedrag van € 27.660,30 uitgekeerd, zijnde het verzekerde kapitaal van € 24.706,06 vermeerderd met een aanvullende winstuitkering van in totaal € 2.900,24. Hier stond tegenover dat Consument jaarlijks een premie betaalde van € 696,55 tot het moment van premievrijmaking zijnde 1 augustus 2000.
- De verhouding tussen de prijs en de gegarandeerde prestatie was daarmee expliciet overeengekomen waardoor de kosten voor deze verzekering vooraf bekend was. Nu de verzekerde bedragen waren gegarandeerd, is er geen sprake van een zogeheten beleggingsverzekering en de bijbehorende kostenproblematiek. Verzekeraar ziet dan ook geen aanleiding om een deel van de kosten te restitueren.
- Jaarlijks is Consument geïnformeerd over de bijgeschreven winst. Op basis van deze brieven was er voldoende inzicht in de opbouw van het kapitaal.

Indien Consument ontevreden was over de waardeontwikkeling lag het op zijn weg om, al dan niet in samenspraak met zijn adviseur, aanvullende voorzieningen te treffen.

- Per 1 augustus 2000 heeft Consument de verzekering premievrij gemaakt. Als gevolg hiervan was het onmogelijk om het bij aanvraag beoogde eindkapitaal te halen en de hypothecaire geldlening af te lossen. Vanaf dat moment had Consument ervoor kunnen kiezen om op een andere wijze vermogen op te bouwen ter aflossing, waarbij hij zich had kunnen wenden tot zijn verzekeringsadviseur. De Verzekeraar kon hier als aanbieder van het product geen bijdrage aan leveren.
- Gedurende de looptijd van de verzekering heeft er een daling van de winstdeling plaatsgevonden. Deze is veroorzaakt door de lage markttrente.
- Tot slot wil Verzekeraar benadrukken dat de indertijd afgegeven prognoses geen garanties waren, hetgeen betekent dat de mogelijkheid bestond dat de winstdeling onvoldoende was om met de totale uitkering de hypothecaire geldlening af te lossen.

Verweer Hypotheekadviseur

3.4 De Hypotheekadviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Wat betreft de hoogte van de voorgespiegelde rendementen dient Consument zich te realiseren dat deze destijds marktconform waren en op dat moment zeker niet onrealistisch. De prognoses zijn overigens afgegeven door Verzekeraar, de Hypotheekadviseur kan hier niet op worden aangesproken.
- Bij het afsluiten van de verzekering is ter bepaling van het garanti kapitaal gerekend met een rekenrente. Voor Consument was het duidelijk welke premie hij diende te voldoen om in ieder geval dit kapitaal te kunnen ontvangen. Alle kosten waren verdisconteerd in het garanti kapitaal. De winstdeling was afhankelijk van de winst die door Verzekeraar wordt gemaakt op het onderliggende pakket beleggingen. De kosten spelen hierbij geen rol.
- Na de extra aflossing is er geen verzoek van Consument ontvangen om de dekking voor het overlijdensrisico te beëindigen. Op de Hypotheekadviseur rust daartoe ook geen enkele adviseringsplicht. Het is bovendien niet realistisch om te veronderstellen dat, terwijl Consument gedurende de looptijd verzekerd is geweest voor dit risico, het mogelijk zou zijn om achteraf de hiervoor verschuldigde premie te restitueren.
- Kortom, niet gesteld kan worden dat de Hypotheekadviseur destijds in haar advisering niet heeft gehandeld zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur betaamt. De afgesloten verzekering is een helder product met een gegarandeerd kapitaal en een winstdelingscomponent die afhankelijk is van de ontwikkelingen op de financiële markten. Dat de winstbijschrijvingen zijn tegengevallen is spijtig, maar niet iets wat de Hypotheekadviseur verweten kan worden. Daarbij komt nog dat bij aangaan van de verzekering het duidelijk was dat de minimale uitkering lager was dan de hoogte van de hypothecaire geldlening, waardoor er een kans bestond dat deze niet geheel zou kunnen worden afgelost uit de opbrengst van de verzekering. Een hoger garanti kapitaal had voor Consument een hogere premie betekend. Hij heeft daar indertijd niet voor gekozen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of de beide financieel dienstverleners al dan niet zijn tekort geschoten in hun zorgplicht.
- 4.2 Zowel Verzekeraar als de Hypotheekadviseur hebben gemotiveerd betwist dat zij bij Consument de gerechtvaardigde verwachting hebben gewekt dat de hypothecaire geldlening volledig zou kunnen worden afgelost uit de opbrengst van de onderhavige kapitaalverzekering. De Commissie is van oordeel dat de door Consument genoemde omstandigheden onvoldoende zijn om daaruit de gevolgtrekking te maken dat deze verwachting op enig moment zou zijn gewekt. Voort is duidelijk dat Consument bij het sluiten van de verzekering begrepen moet hebben dat de uiteindelijke hoogte van het op de einddatum gegarandeerde kapitaal mede afhankelijk was van de door Verzekeraar te behalen winst. Voor Consument bestond derhalve redelijkerwijs geen grond om erop te vertrouwen dat het uit te keren bedrag, en dan zeker niet na de premievrijmaking van de verzekering, onder alle omstandigheden voldoende zou zijn om de hypotheek af te lossen.
- 4.3 De Commissie neemt bovendien in ogenschouw dat Consument heeft gekozen voor een lager garanti kapitaal dan de hoogte van de door hem aangegane hypothecaire geldlening. Hij is derhalve bewust de kans aangegaan dat de uiteindelijke opbrengst van de verzekering, zijnde het garanti kapitaal vermeerderd met winstdeling, minder zou kunnen zijn dan deze lening. De omstandigheid dat Consument heeft afgezien van het verzekeren van een hoger garanti kapitaal – en een daarbij behorende hogere premie – kan naar het oordeel van de Commissie zowel Verzekeraar als de Hypotheekadviseur niet worden aangerekend.
- 4.4 Daarbij komt dat de onderhavige overeenkomst kan worden betiteld als een traditionele levensverzekering met winstdeling. Kenmerk van dit product is een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Dit kapitaal kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag is niet door Verzekeraar gegarandeerd. Consument wist derhalve bij het aangaan van de verzekering precies welke premies hij moesten betalen teneinde de gegarandeerde uitkering te ontvangen. Deze vaste verhouding was voor hem klaarblijkelijk voldoende aantrekkelijk om de overeenkomst met Verzekeraar aan te gaan.
- 4.5 De klacht over de hoogte van de kosten treft geen doel. Consument moet geacht worden de in verzekeringsovereenkomst vervatte kosten te hebben aanvaard. Kort gezegd kreeg hij tegen betaling van een premie een per de einddatum gegarandeerd recht op een minimumuitkering. De Commissie kan er voorts niet aan voorbij gaan dat een verzekeraar de beleidsvrijheid heeft om zelf een prijs te bepalen voor zijn producten.

Deze prijs was Consument bereid te betalen. Wat Consument zou krijgen voor deze prijs was duidelijk. Dat Consument later mogelijkerwijs spijt heeft gekregen van die prijs en meent dat het goedkoper had gekund, of dat hij een hogere opbrengst voor die prijs had kunnen krijgen, brengt echter niet mee dat er sprake zou zijn van misleiding door Verzekeraar of de Hypotheekadviseur.

Het Nederlands recht voorziet er niet in dat overeenkomsten kunnen worden gewijzigd op basis van louter voortschrijdend inzicht van een van de contractspartijen.

- 4.6 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.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.