

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-428
(mr. P.A. Offers, voorzitter en drs. L.B Lauwaars RA en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 september 2016
Aard uitspraak : niet-bindend advies

Samenvatting

Kapitaalverzekering. De polisbladen en de toepasselijke voorwaarden, opgemaakt conform de aanvraagformulieren, vormen het bewijs van het bestaan van en van de inhoud van de verzekeringsovereenkomst. In de verzekeringspolissen is geen recht opgenomen de verzekeringsovereenkomsten premievrij te verlengen. Een dergelijk recht is evenmin opgenomen in de toepasselijke voorwaarden. Consument heeft evenmin op andere wijze aangetoond dat hij met Verzekeraar een verlengingsrecht is overeengekomen. Verzekeraar is vrij het beleid ten aanzien van de premievrije verlenging te wijzigen. Er bestaat geen aanleiding om te concluderen dat Verzekeraar in strijd met de redelijkheid gebruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid. Het bestaan van de mogelijkheid tot premievrije verlenging gedurende de opbouwfase van zijn levensverzekeringen, terwijl de mogelijkheid ook bij het afsluiten van de verzekeringen is besproken, heeft een zeker vertrouwen bij Consument geschapen. Van het bestaan van een juridisch afdwingbaar vertrouwen is evenwel geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de reactie van Verzekeraar; en
- De verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft na overname van het bedrijf van zijn vader, via een verzekeringsadviseur, in 1986 een winstdelende kapitaalverzekering afgesloten bij Verzekeraar, met polisnummer [1]. In 1988 heeft hij bij Verzekeraar een tweede winstdelende kapitaalverzekering afgesloten, met polisnummer [2].
- 2.2 Op beide polissen is de fiscale lijfrenteclausule van toepassing.
- 2.3 Vanaf 1 januari 2001 gold het nieuwe fiscale regime. Voor beide verzekeringen bracht dit met zich dat de delen van deze verzekeringen die zijn opgebouwd met na 31 december 2000 betaalde premies, het nieuwe fiscale regime geldt. Voor beide verzekeringspolissen zijn aanhangsels (A97) afgegeven.
- 2.4 In aanhangsel A97 is het volgende bepaald:

“(…)

Voor het deel van de verzekerde uitkeringen, waarop de fiscale lijfrenteclausule hierdoor niet meer van toepassing is, is de verzekering per 1-1-2001 omgezet in verzekering van lijfrente, als verwoord in de aantekening “Verzekerde lijfrente”. Voor dit deel van de verzekering gelden de navolgende bepalingen.

(…)

Verzekerde lijfrente

1. De op blad 2 van de polis genoemde uitkering(en) alsmede – indien de verzekering met recht op aandeel in de winst is gesloten – de in artikel 27 van de voorwaarden van verzekering bedoelde uitkering(en) dienen voor het deel waarvoor de fiscale lijfrenteclausule met ingang van 1-1-2001 is komen te vervallen, met ingang van 1-1-2001 te worden beschouwd als rekengrootheid voor de vaststelling van de hierna genoemde lijfrente(s). Dit deel van de verzekerde uitkering(en) en de bijbehorende winstuitkeringen kan derhalve niet in contanten worden opgenomen. Daarentegen zal de uitkering, indien en voor zover het vorenstaande van toepassing is, uitsluitend plaatsvinden aan de begunstigde in de vorm van een hierna onder A en B omschreven lijfrente die tegen de dan bij de Maatschappij voor die lijfrente geldende tarieven en voorwaarden verkregen kan worden voor de desbetreffende rekengrootheid, en wel:

A. op de lijfrente-ingangsdatum een oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 onderdeel a van de wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling);

B. op de voor de lijfrente-ingangsdatum gelegen overlijdensdatum van de verzekerde een nabestaandenlijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 onderdeel b van de wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling).

2. De verzekeringnemer respectievelijk de bij het overlijden van de verzekerde voor een lijfrente aangewezen begunstigde(n) kan (kunnen) tot overlijdensdatum van de verzekerde éénmalig het recht uitoefenen de verzekerde lijfrente(s) om te zetten in een andere lijfrente of combinatie van lijfrente(s), mits de lijfrente onverkort blijft voldoen aan de voorwaarden gesteld in de artikelen 1.7 en 3.125 van de Wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling).”

- 2.5 De verzekeringen zijn per 1 november 2015 geëxpireerd. De expiratiekapitalen zijn als volgt:
- Polisnummer [1]
oud regime: € 51.292
nieuw regime: € 29.417,57
 - Polisnummer [2]
oud regime: € 188.209
nieuw regime: € 114.635,38
- 2.6 Consument wenste gebruik te maken van de mogelijkheid zijn verzekeringen te verlengen. Van Verzekeraar vernam hij echter dat zij deze mogelijkheid tot verlenging vanwege een beleidswijziging sinds september 2014 niet meer aanbiedt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert nakoming van de bij aangaan van de verzekeringen gemaakte afspraken. Hij wil de verzekeringen premievrij kunnen verlengen, onder behoud van het fiscale oud-regime, waarbij hij ieder jaar kan beslissen of hij voor het komende jaar weer door wil schuiven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomsten die hij met Consument is aangegaan en schendt de op hem rustende zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De beide verzekeringen zijn in samenspraak met een verzekeringsadviseur en Verzekeraar aan Consument verkocht. Daarbij is Consument gewezen op de optie de verzekeringen premievrij te kunnen voortzetten na einddatum, waarbij Consument per jaar zou kunnen bekijken of hij deze al dan niet tot uitkering zou willen laten komen. Voor Consument was dit één van de belangrijkste redenen de verzekeringen zo af te sluiten als hij heeft gedaan, met een expiratedatum in het jaar dat hij 55 zou worden. Aldus had hij zich verzekerd tegen het ongewenst gedwongen stoppen met werken voor ingaan van de pensioengerechtigde leeftijd.
 - Verzekeraar heeft de praktijk van verlenging tot 1 september 2014 toegepast. Gedurende de looptijd van de verzekering van Consument is dit derhalve altijd mogelijk geweest. Dit schept vertrouwen en een zeker gewoonterecht dat verlenging mogelijk zal zijn. Het gaat niet aan tegen het einde van de looptijd van een verzekering, waar altijd trouw aan is betaald, de regels te veranderen.

- Door de opstelling van Verzekeraar in combinatie met gewijzigde regels van de overheid zal een groot deel van het opgebouwde kapitaal ‘verdampen’. Het behoort tot de zorgplicht van Verzekeraar creatief en constructief mee te denken en te handelen, in het belang van de verzekerde.
- Consument beroept zich op artikel 2 van Aanhangsel A97, waar naar zijn oordeel de mogelijkheid beschreven staat binnen 1 maand na de lijfrente-ingangsdatum de lijfrente te mogen wijzigen.

Verweer Verzekeraar

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

- Het verlengen van de duur van de verzekering vormt geen recht dat is vastgelegd in de polis en de voorwaarden. Verzekeraar werkte tot 1 september 2014 wel mee aan een verzoek tot verlenging, waarbij klanten een nieuwe premievrije verzekering konden afsluiten, maar heeft na deze datum besloten dit niet meer te doen. Eén van de overwegingen daarbij was dat de rente in de laatste jaren zeer sterk is gedaald. Bij verlenging van de duur van de verzekering voor één jaar zou de rente zelfs negatief zijn.
- Verzekeraar heeft zijn verzekeringsadviseurs vooraf geïnformeerd over deze beleidswijziging. Hij heeft zijn klanten echter niet geïnformeerd, omdat het geen recht betrof dat uit de polis voortvloeyde;
- Verzekeraar mocht er als zuivere intermediairmaatschappij van uitgaan dat de verzekeringsadviseur Consument het meest passende product heeft aangeboden.
- Consument kan nog bij een andere verzekeraar terecht, die verlengt met behoud van oud regime.
- Een gewoonterecht ontstaat als er reeds meerdere malen gebruik is gemaakt van een mogelijkheid. Het jarenlang slechts hebben van de mogelijkheid van duurverlenging is niet voldoende om dit thans als afdwingbaar recht te beschouwen.
- In artikel 2 van het Aanhangsel A97 wordt de mogelijkheid van duurverlenging niet genoemd. Er wordt slechts omschreven dat uiterlijk 1 maand na de lijfrente-ingangsdatum de verzekerde lijfrente kan worden omgezet in een andere lijfrente.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument het recht toekomt zijn levensverzekeringen na de einddatum, premievrij en op jaarbasis, te verlengen. Daarbij is van belang dat Consument stelt dat de mogelijkheid zijn verzekering te verlengen, voor hem één van de belangrijkste redenen was, zijn levensverzekeringen zó af te sluiten dat deze tijdens zijn 55^{ste} levensjaar zouden expireren.
- 4.2 De verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar is tot stand gekomen door een aanbod en aanvaarding van dit aanbod. Na acceptatie van de aanvraagformulieren heeft Verzekeraar aan Consument voor beide verzekeringen de polisbladen afgegeven, waarin de verzekeringsovereenkomsten zijn vastgelegd.

De polisbladen verwijzen naar de toepasselijke voorwaarden, zodat ook deze op de verzekeringsovereenkomst van toepassing zijn. De polisbladen en de toepasselijke voorwaarden, opgemaakt conform de aanvraagformulieren, vormen het bewijs van het bestaan van en van de inhoud van de verzekeringsovereenkomst.

- 4.3 De Commissie stelt vast dat in de beide verzekeringspolissen geen recht is opgenomen de verzekeringsovereenkomsten verlengen. Een dergelijk recht is evenmin opgenomen in de toepasselijke voorwaarden. Op grond van deze stukken moet er van worden uitgegaan dat Consument en Verzekeraar niet zijn overeengekomen dat Consument zijn verzekeringen kon verlengen.
- 4.4 Consument heeft evenmin op andere wijze aangetoond dat hij met Verzekeraar een verlengingsrecht is overeengekomen. De stelling van Consument dat hij in samenspraak met zijn adviseur en met Verzekeraar is gekomen tot de wijze waarop hij zijn beide verzekeringen heeft afgesloten, vormt onvoldoende grondslag om het bestaan van een dergelijk verlengingsrecht te kunnen aannemen. Dat geldt ook voor de omstandigheid dat de mogelijkheid de verzekeringen premievrij te verlengen voor Consument één van de voornaamste redenen was de verzekeringen zo af te sluiten als hij heeft gedaan. De verzekeringsadviseur moet aan de hand van de wensen van Consument vaststellen welk product voor Consument passend is. Indien Consument daarbij bijzondere wensen heeft, zal de adviseur dit jegens Verzekeraar kenbaar moeten maken, bijvoorbeeld bij de aanvraag van de levensverzekering. Doet de adviseur dit niet, dan kunnen hierover geen afspraken tussen Verzekeraar en Consument worden gemaakt of worden vastgelegd.
- 4.5 Consument doet een beroep op artikel 2 uit het aanhangsel A97. Dit aanhangsel is afgegeven in verband met de inwerkingtreding van de Wet inkomstenbelasting 2001 en het is van toepassing op het deel van de verzekerde uitkering, waarop de fiscale lijfrenteclausule niet meer van toepassing is; het nieuw regime deel van het door Consument opgebouwde lijfrentekapitaal. Dit deel is volgens het aanhangsel omgezet in een “verzekerde lijfrente”, als verwoord in de aantekening “verzekerde lijfrente”, waarop het artikel 2 van toepassing is.
- 4.6 Artikel 2 geeft de verzekeringnemer het recht tot uiterlijk een maand na de lijfrente-ingangsdatum (de expiratedatum) de verzekerde lijfrente(s) om te zetten in een andere lijfrente of combinatie van lijfrente(s), mits de lijfrente blijft voldoen aan de voorwaarden gesteld in de artikelen 1.7 en 3.125 van de Wet Inkomstenbelasting 2001, of een daarvoor in de plaats tredende bepaling. De Commissie stelt vast dat deze voorwaarde Consument enkel het recht geeft de verzekerde lijfrente, binnen 1 maand na de lijfrente-ingangsdatum, om te zetten in een andere lijfrente. Artikel 2 geeft Consument geen recht tot premievrije duurverlenging van zijn verzekeringen.
- 4.7 Consument wijst er voorts op dat Verzekeraar de praktijk van premievrije verlenging tot 1 september 2014, gedurende bijna de gehele looptijd van zijn levensverzekering, heeft toegepast. Dit heeft het gerechtvaardigd vertrouwen gecreëerd dat dit ook in de toekomst mogelijk zal blijven, aldus Consument. Verzekeraar heeft zijn beleid toegelicht en aangegeven dat de verlenging in formele zin het afsluiten van een nieuwe verzekering betrof, gebaseerd op condities – waaronder de rente – geldend op het moment van verlenging.

Verzekeraar geeft aan dit beleid per 1 september 2014 te hebben gewijzigd onder meer in verband met de renteontwikkelingen. Verzekeraar is vrij het beleid ten aanzien van de premievrije verlenging te wijzigen. De Commissie ziet in de gegeven omstandigheden geen aanleiding om te concluderen dat Verzekeraar in strijd met de redelijkheid gebruik heeft gemaakt van zijn beleidsvrijheid. Toegegeven zij dat het bestaan van de mogelijkheid tot premievrije verlenging gedurende de 28 jaren van de opbouwfase van zijn levensverzekeringen, terwijl de mogelijkheid ook bij het afsluiten van de verzekeringen is besproken, een zeker vertrouwen bij Consument heeft geschapen. Het bestaan van een juridisch afdwingbaar vertrouwen kan in deze omstandigheden evenwel niet worden aangenomen.

- 4.8 Consument vordert ten slotte een meewerkende opstelling van Verzekeraar. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar naar Consument heeft uitgelegd waarom hij de mogelijkheid van premievrije verlenging niet meer aanbiedt en daarbij een aantal alternatieven genoemd, waaronder de mogelijkheid de verzekeringen onder te brengen bij een andere verzekeringsmaatschappij waar de beschikbare uitkering uitgesteld kan worden met behoud van het thans gedeeltelijk van toepassing zijnde oude regime. Daarbij verwijst Verzekeraar Consument naar zijn verzekeringsadviseur. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar zich hiermee coöperatief heeft opgesteld en dat hij de op haar rustende zorgplicht in acht heeft genomen.
- 4.9 Niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomsten of dat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.