

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-622
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., handelend onder de naam Ardanta,
gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich er over dat Verzekeraar hem onvoldoende en verkeerd heeft voorgelicht. Verzekeraar heeft zonder Consument hierover te informeren de premie van de uitvaartverzekering van Consument en zijn echtgenote leeftijdsafhankelijk geïndexeerd. Consument is met Verzekeraar overeengekomen dat enkel de prijsindexering moest worden voldaan. Verzekeraar heeft derhalve zonder toestemming van Consument een systeemwijziging doorgevoerd. Consument acht Verzekeraar gehouden de door hem betaalde leeftijdsindexering vanaf 1 januari 2006 tot heden te vergoeden en de toekomstige leeftijdsindexering op de Verzekeringen door te halen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de premie van de Verzekeringen leeftijdsafhankelijk heeft mogen indexeren en dat zij hierover voldoende transparant richting Consument is geweest. Op grond van artikel 15 van de toepasselijke Voorwaarden heeft Verzekeraar de bevoegdheid om de premie leeftijdsafhankelijk te indexeren. Daarnaast heeft Verzekeraar door middel van zijn brief in 2002 getracht transparanter richting Consument te zijn en een uitleg te geven over hoe de indexering tot stand komt. De Commissie wijst de vorderingen van Consument derhalve af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 7 juli 2015;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlage;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de beslissing d.d. 2 december 2015 inzake de klacht van Consument;
- de reactie van Consument d.d. 16 december 2015 op de uitspraak van de Commissie en het verzoek tot heroverweging van de beslissing.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1 Consument heeft in 1975 een uitvaartverzekering bij A.N.B.V. (thans Verzekeraar) voor hem en zijn echtgenote (hierna: “de Verzekeringen”) afgesloten. De Verzekeringen zijn sinds 2005 premievrij, waarna Consument slechts nog de jaarlijkse indexering betaalt. Op het polisblad van de Verzekeringen is daarover – voor zover relevant - het volgende opgenomen:

Premie f 13,38 per kwartaal verschuldigd tot 16-07-2005.
Indexpremie per kwartaal verschuldigd tot het overlijden van de verzekerde.

- 2.2 Op de Verzekeringen zijn de “Verzekeringsvoorwaarden index-polis” (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. In artikel 15 van de Voorwaarden is – voor zover relevant - het volgende opgenomen.

“ARTIKEL 15

Verzekeraar heeft het recht het basis-indexeringsbedrag of het reeds verder geïndexeerde bedrag aan te passen aan de hieronder beschreven begrafenis. De beslissing over het al dan geen aanpassing van basis-indexeringsbedrag of reeds geïndexeerd bedrag met aanpassing van de premie zal worden genomen ieder jaar in de maand december.”

- 2.3 Op 11 december 2002 heeft Verzekeraar een brief aan Consument gestuurd. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“De nieuwe premie wordt niet alleen berekend aan de hand van het verhogingspercentage. Ook uw leeftijd is van invloed op de premieberekening. Het premietarief bij AMEV-Ardanta is namelijk leeftijdsafhankelijk. Zowel uw leeftijd als het verhogingspercentage bepaalt dus de uiteindelijke premieverandering.”

- 2.4 In de indexeringsaanhangsels die Verzekeraar vanaf 2005 tot 2015 aan Consument heeft toegezonden is - voor zover relevant - het volgende opgenomen:

“De nieuwe premie wordt niet alleen berekend aan de hand van het verhogingspercentage. Ook uw leeftijd is van invloed op de premieberekening. Het premietarief bij AMEV-Ardanta is namelijk leeftijdsafhankelijk. Zowel uw leeftijd als het verhogingspercentage bepaalt dus de uiteindelijke premieverandering.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van de leeftijdsindexering vanaf 1 januari 2006 door Verzekeraar en doorhaling van de toekomstige leeftijdsindexering op de Verzekeringen van hem en zijn echtgenote.

Grondslagen daarvoor

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

- Verzekeraar heeft Consument onvoldoende en verkeerd voorgelicht. Op de indexeringsaansluitingen werden onjuiste percentages vermeld waarmee de Verzekeringen van Consument en zijn echtgenote werden verhoogd. Enkel de percentages van de prijsindexeringen werden vermeld. De hoogte van de indexering die afhankelijk is van de leeftijd werd en wordt tot op heden nergens vermeld. Verzekeraar was derhalve niet transparant ten aanzien van de informatievoorziening over de indexering van de Verzekeringen en heeft zijn zorgplicht geschonden.
- Consument is in 1975 met Verzekeraar overeengekomen dat hij na 30 jaar enkel de prijsindexering zou moeten voldoen. Verzekeraar heeft zonder toestemming van Consument een systeemwijziging doorgevoerd. Verzekeraar brengt namelijk niet alleen de prijsindex in rekening, maar ook een leeftijdsindexering.
- Consument begrijpt niet wat de achterliggende gedachtegang van de leeftijdsindexering is. Na 30 jaar lang premie te hebben betaald is het aan te wenden bedrag voor de begravenis namelijk bij elkaar gespaard. Er zijn behoudens de prijsindexatie, geen andere risico's meer aanwezig. Er is derhalve geen actuariële berekening meer nodig. Deze berekening dient enkel gemaakt te worden voor een risicodragend kapitaal en daar is hier geen sprake van. Verzekeraar weigert hier uitleg over te geven.
- De leeftijdsindexering varieert over de jaren van 1,0% tot 6,4%. Consument begrijpt niet hoe de variatie in leeftijdsindexering kan ontstaan en Verzekeraar weigert hier uitleg over te geven.

Verweer Verzekeraar

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

- De wijze van indexering is vanaf het begin van de Verzekeringen in 1975 onveranderd gebleven. Verzekeraar bepaalt het percentage op basis van het prijsindexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Voor de verhoging wordt een leeftijdsafhankelijke premie betaald. Er vindt derhalve geen aparte leeftijdsindexering plaats, maar de indexering van de premie is leeftijdsafhankelijk.
- Verzekeraar heeft door middel van de toelichting in de brief van 11 december 2002 juist getracht Consument op een heldere en transparante wijze te informeren over de wijze van indexeren.
- Consument is niet gehouden de jaarlijkse verhogingen te accepteren. Consument mag het jaarlijkse voorstel in de indexeringsaansluitingen afwijzen, in welk geval het verzekerd kapitaal tot het overlijden gereserveerd wordt. Consument heeft vanaf de ingangsdatum van de Verzekering jaarlijks toestemming gegeven voor de wijze van indexering van de Verzekeringen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de leeftijdsafhankelijk wijze van indexeren van Verzekeraar toelaatbaar is. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en overweegt als volgt.
- 4.2 Vast staat dat Consument en zijn echtgenote met Verzekeraar zijn overeengekomen dat een indexpremie verschuldigd is tot het overlijden van Consument en zijn echtgenote. Tevens staat vast dat vanaf het begin van de Verzekeringen tot heden de indexering leeftijdsafhankelijk is geweest.
- 4.3 In artikel 15 van de Voorwaarden is opgenomen dat Verzekeraar het recht heeft om het basis-indexeringsbedrag of het reeds verder geïndexeerde bedrag aan te passen. Er wordt niet enkel gesproken van de prijsindex. De Commissie is derhalve van oordeel dat onder het begrip basis-indexering tevens het leeftijdsafhankelijk indexeren kan worden begrepen. Verzekeraar had derhalve op grond van artikel 15 van de Voorwaarden de bevoegdheid om de premie van de Verzekeringen leeftijdsafhankelijk te indexeren.
- 4.4 Daar komt bij dat Verzekeraar door middel van zijn brief in 2002 heeft getracht transparanter richting Consument te zijn door uitleg te geven over hoe de indexering van de Verzekeringen tot stand komt. Hierin stond niet aangegeven dat er een geheel nieuwe manier van indexeren werd ingevoerd. Daarnaast heeft Verzekeraar Consument jaarlijks een indexeringsaanhansel toegezonden. Uit het indexeringsaanhangel blijkt duidelijk dat de indexering van de premie leeftijdsafhankelijk is. Verzekeraar is derhalve voldoende transparant geweest en Consument had derhalve kennis kunnen nemen van de wijze van indexeren. Indien Consument het daar niet mee eens was, had hij contact op kunnen nemen met Verzekeraar.
- 4.5 Hoewel de Commissie het betreurt dat Consument de informatie van Verzekeraar ten aanzien van de wijze van indexering anders heeft opgevat, kan dit niet tot een ander oordeel leiden.
- 4.6 De conclusie is dat Verzekeraar de premie van de Verzekeringen leeftijdsafhankelijk heeft mogen indexeren en dat zij hierover voldoende transparant richting Consument is geweest. De Commissie wijst de vorderingen van Consument derhalve af. Alle overige door partijen aangebrachte stellingen zullen buiten beschouwing worden gelaten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.