

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-090 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 31 januari 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering met garanti kapitaal. Consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat met de uiteindelijke waarde van zijn verzekering op einddatum de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost. Naar het oordeel van de Commissie kan niet uit het dossier worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de verzekering de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost. Ook heeft Consument er niet gerechtvaardigd op kunnen en mogen vertrouwen dat met de opbrengst van de verzekering de volledige hypothecaire geldlening zou worden voldaan. De Commissie overweegt dat er geen grond is voor Verzekeraar om 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;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met zijn keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. 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 via een tussenpersoon (hierna: Tussenpersoon) met ingang van 12 maart 1999 bij Verzekeraar een levensverzekering op basis van beleggingen afgesloten (hierna: de Beleggingsverzekering). Het garanti kapitaal bedraagt per datum van 12 juli 2025 € 40.639,00 (NLG 89.556,00).

- 2.2 De premie bedraagt € 1.551,93 (NLG 3.420,00) per jaar.
- 2.3 Consument heeft enkele maanden nadien via de Tussenpersoon bij Albank B.V. (hierna: de Bank) een hypothecaire geldlening afgesloten van € 124.789,50 (NLG 275.000,00) met daaraan verpand de Beleggingsverzekering.
- 2.4 Op 12 augustus 1999 stuurt Verzekeraar naar Consument een gewijzigde polis met daarin opgenomen de verpanding van de Beleggingsverzekering aan de Bank.
- 2.5 Op het gewijzigde polisblad staat voor zover relevant het volgende:
- ‘De verzekering voorziet in de uitkering van:*
- \* de tegenwaarde in guldens van de aan de polis toegekende participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 12.07.2025.*
  - \* f 180.000,00 direct na overlijden van de verzekerde voor 12.07.2025.*
- Bij overlijden van de verzekerde wordt echter ten minste 110% van de tegenwaarde in guldens van de aan de polis toegekende participaties uitgekeerd.*
- De voorwaarden die voor de uitkeringsgarantie gelden zijn nader omschreven in polisaanhangsel 8002.*
- De hoogte van de uitkeringsgarantie is vermeld op het premie-informatieblad en wordt tevens vermeld op het periodiek toe te sturen participatie-overzicht.’*
- 2.6 Het Premie-Informatieblad luidt voor zover relevant als volgt:
- ‘Hoogte uitkeringsgarantie De hoogte van de uitkeringsgarantie, zoals omschreven in de polis, bedraagt per 12.07.2025 f 89.556,00 bij ongewijzigde voortzetting van de polis tot die datum.’*
- 2.7 Op 23 november 2000 verzoekt Consument Verzekeraar per fax om de einddatum van de Beleggingsverzekering gelijk te stellen met de einddatum van de hypothecaire geldlening. Verzekeraar ontvangt toestemming hiervoor van de pandhouder en wijzigt de einddatum naar 31 mei 2019.
- 2.8 Bij brieven van 19 februari 2001 en 14 juni 2001 wordt Consument door Verzekeraar geïnformeerd dat de gewenste wijziging om administratieve redenen nog niet kon worden verwerkt
- 2.9 Vanwege een nieuw administratiesysteem van Verzekeraar wordt de Beleggingsverzekering pas in 2008 gewijzigd. Op 2 september 2008 wordt de einddatum met instemming van Consument verkort naar 12 maart 2019.
- 2.10 In 2001 doet Consument een storting van € 4.537,80 en een storting van € 7.714,26. Het nieuwe garanti kapitaal bedraagt € 71.046,00.

- 2.11 Verzekeraar stuurt Consument op 7 mei 2002 een brief, inclusief een antwoordformulier, waarin aan Consument de mogelijkheid wordt geboden om alsnog op de Verzekering een KEW-clausule aan te tekenen.
- 2.12 In 2002 doet Consument een storting van € 6.500,00 wat leidt tot een nieuw garanti kapitaal van € 85.986,00.
- 2.13 In 2008 doet Consument een storting van € 13.500,00. Het nieuwe garanti kapitaal bedraagt € 80.618,00.
- 2.14 In 2009 doet Consument een storting van € 13.500,00. Het nieuwe garanti kapitaal wordt gesteld op € 98.662,00.
- 2.15 Op 2 september 2013 verstuurt Verzekeraar een opgave naar Consument met daarin de mededeling dat het garanti kapitaal is verhoogd naar € 100.491,00 vanwege een tegemoetkoming in de kosten.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag ter hoogte van het verschil tussen de waarde van de Beleggingsverzekering op einddatum en de hoogte van de hypothecaire geldlening. Daarnaast vordert Consument een compensatie vanwege het feit dat zijn Tussenpersoon heeft nagelaten te adviseren omtrent de Box 3 vrijstelling KEW. Daarnaast vordert Consument een vergoeding van € 602,25 ter zake externe advieskosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
  - Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat het opgebouwde kapitaal uit de Beleggingsverzekering voldoende zou zijn om de volledige hypothecaire geldlening af te lossen. Het gegarandeerde eindkapitaal haalt ondanks € 45.000,00 aan totale bijstortingen bij lange na niet de hypothecaire geldlening. In 2008 is Consument erachter gekomen dat de gegarandeerde kapitaalopbouw niet overeenkomt met de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Consument heeft zich hierover beklagd bij zijn Tussenpersoon.
  - De aanvullende storting van 2001 is op advies van de Tussenpersoon door Consument gedaan. De Tussenpersoon heeft Consument niet geïnformeerd over de fiscale consequenties van premieverhoging of bijstortingen.
  - Het heeft acht jaar geduurd voordat Verzekeraar de verzochte duurinkorting van de Beleggingsverzekering in de administratie heeft verwerkt. Per brief van 19 februari 2001 heeft Verzekeraar aan Consument medegedeeld dat de duurinkorting naar 12 juni 2019 verwerkt zal worden indien dit administratief mogelijk is. Dit is nogmaals bij brief van Verzekeraar op 14 juni 2001 bevestigd door de accountmanager met het oog op 'benodigde automatiseringssoftware'. Vervolgens is dit herhaaldelijk

bevestigd, zo ook bij brief van 14 februari 2002.

Medio 2006 geeft de Tussenpersoon adreswijziging door, waarbij Consument vraagt wanneer Verzekeraar de duurinkorting zal administreren. In 2008 doet Consument opnieuw een storting, waarbij hij bij zijn Tussenpersoon tekent voor duurinkorting. De nieuwe einddatum is 12 maart 2019.

*Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft bij Verzekeraar een Beleggingsverzekering waarvan de uitkering afhankelijk is van de waarde van de toegekende participaties in het door Consument gekozen beleggingsfonds. Er wordt belegd in het Delta Lloyd Mix Fonds met een garanti kapitaal. Dit garanti kapitaal staat uitdrukkelijk vermeld op de polisbladen die aan Consument zijn verstrekt.
- Verzekeraar sluit uitsluitend verzekeringen via bemiddeling van een onafhankelijk verzekeringsadviseur. Mutaties kunnen echter ook zonder tussenkomst van een verzekeringsadviseur verlopen. Consument heeft via advisering en bemiddeling van zijn verzekeringsadviseur de Beleggingsverzekering bij Verzekeraar gesloten.
- Verzekeraar was bij het aangaan van de Beleggingsverzekering niet bekend met het doel van de verzekering. Op het aanvraagformulier van de Beleggingsverzekering is aangekruist dat Consument de verzekering afsloot ten behoeve van 'belastingvrij sparen'. Consument heeft uitdrukkelijk niet aangekruist 'hypotheek'. Daarnaast was de einddatum de eerste dag van de maand van het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Pas op 9 juli 1999 heeft de Bank Verzekeraar bericht dat de rechten uit de Beleggingsverzekering aan haar zijn verpand tot zekerheid van de aflossing van een hypothecaire geldlening. Voor het overige is de Beleggingsverzekering ongewijzigd gebleven.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie staat voor de vraag of Consument op basis van de verstrekte informatie door Verzekeraar er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat met de uiteindelijk waarde van zijn Beleggingsverzekering op einddatum de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost.

*Garanti kapitaal*

4.2 Voor de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat met het opgebouwde kapitaal van de Verzekering op de einddatum de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost acht de Commissie het volgende van belang.

4.3 Op grond van de informatie die Consument ten tijde het afsluiten van de Beleggingsverzekering heeft ontvangen, zoals het polisblad en de voorwaarden, had het hem duidelijk moeten zijn dat over de uiteindelijke eindwaarde van de Beleggingsverzekering, daargelaten de uitkeringsgarantie, geen zekerheid bestond. Zo staat uitdrukkelijk op het polisblad met afgiftedatum 8 april 1999 dat de uitkeringsgarantie € 40.639,00 NLG 89.556,00 bedroeg, terwijl de hypothecaire geldlening fors hoger was € 124.789,50 (NLG 275.000,00).

- 4.4 Uit de stukken in het dossier is verder niet naar voren gekomen dat het de bedoeling was van Consument om met de eindwaarde van de Beleggingsverzekering de totale hypothecaire geldlening op einddatum te kunnen aflossen. Het is gezien de feiten vermeld in r.o. 4.4 niet aannemelijk dat een dergelijke garantie van Verzekeraar expliciet en ondubbelzinnig aan hem is toegezegd.
- 4.5 De Commissie merkt op dat Consument heeft gekozen voor een lager garanti kapitaal dan de hoogte van de door hem afgesloten hypothecaire geldlening. Consument wordt derhalve geacht bewust de kans te hebben genomen dat de uiteindelijke opbrengst van de Beleggingsverzekering minder zou zijn dan het bedrag van de hypothecaire geldlening. Het feit dat Consument heeft afgezien van het verzekeren van een hoger garanti kapitaal met een fors hogere premie, kan naar het oordeel van de Commissie niet aan Verzekeraar worden toegerekend. Consument heeft verklaard dat hij in 2008 tot de ontdekking kwam dat het garanti kapitaal onvoldoende zou zijn om de volledige hypothecaire geldlening af te lossen. Dat Consument daarover heeft geklaagd bij zijn Tussenpersoon en dat deze Tussenpersoon vervolgens geen actie heeft ondernomen kan niet aan Verzekeraar worden tegengeworpen nu de Tussenpersoon geen hulppersoon van Verzekeraar is. Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat het in het in 1999 niet ongebruikelijk was om ter zake een hypothecaire geldlening een verzekering af te sluiten, waarbij de uiteindelijke waarde afhankelijk zou zijn van het resultaat van de beleggingen.
- 4.6 Voor zover Consument stelt dat Verzekeraar gehouden is hem te compenseren vanwege het verlies van de KEW-vrijstelling merkt de Commissie het volgende op. Consument heeft in de procedure bij Kifid kenbaar gemaakt dat hij op advies van zijn Tussenpersoon de aanvullende storting heeft verricht en dat de Tussenpersoon heeft nagelaten hem te adviseren over (het verlies van) de KEW-vrijstelling. In 4.6 heeft de Commissie reeds overwogen dat de Tussenpersoon geen hulppersoon van Verzekeraar is. Derhalve kan Verzekeraar niet worden aangesproken voor eventuele fouten van de Tussenpersoon. Zie in gelijke zin de uitspraak GC 2014-199.

*Informatie Verzekeraar*

- 4.7 De Commissie komt tot de conclusie dat de tijd die Verzekeraar heeft genomen om de aanvullende stortingen tijdig te administreren én de gewenste aanpassing te doen ter zake de duurinkorting, betreurenswaardig lang te noemen is. In het onderhavige geval heeft Verzekeraar onvoldoende voortvarend gehandeld door niet binnen een redelijke termijn de mutaties uitgevoerd te hebben. Dit betekent evenwel niet dat een eerdere aanpassing van de looptijd het beleggingsresultaat van de tot op dat moment reeds gestorte premies in de Verzekering anders had gemaakt. Uit het dossier blijkt voorts dat Verzekeraar zich bereid heeft verklaard, vanwege de onvrede en het wantrouwen van Consument, het garanti kapitaal te verhogen met een bedrag van € 1.500,00. De Commissie acht dit voorstel meer dan redelijk. Nu Consument dit aanbod niet heeft geaccepteerd is de Commissie van oordeel dat van Verzekeraar in alle redelijkheid niet meer kan worden gevergd dan hij jegens Consument heeft gedaan.

4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vorderingen van Consument zal worden afgewezen. Alle 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 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](http://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.*