

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-113 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 februari 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Garantieverzekering. Foutieve vermelding afkoopwaarden op gewijzigd polisblad. Artikel 3:35 BW. De Commissie is van oordeel dat de wijze waarop Verzekeraar de afkoopwaarden heeft gecommuniceerd weliswaar onzorgvuldig is, maar dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat deze afkoopwaarden correct waren. Hiertoe heeft de Commissie enkele omstandigheden tijdens de ontvangst van het polisblad meegewogen en geoordeeld dat de polisbladen maar voor één uitleg vatbaar zijn. Ook is Consument vanaf 2004 jaarlijks geïnformeerd over waarde van de verzekering, welke waarden beduidend lager waren dan de afkoopwaarden vermeld op het gewijzigde polisblad. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met ingangsdatum van 8 april 1999 heeft Consument via advies en bemiddeling van A.C.A. Amstelveen Assurantie Centrum (hierna: Tussenpersoon) een spaarverzekering bij Verzekeraar afgesloten met een gegarandeerd eindkapitaal van € 99.832,00 (NLG 220.000,00). Deze verzekering is geadmistreerd onder polisnummer [X]. De einddatum was 1 mei 2029. De premie bedroeg € 72,87 (NLG 160,58) per maand.

- 2.2 In 2003 heeft Consument een aanvullende storting van € 6.495,00 gedaan. Als gevolg van deze storting is de looptijd van de Verzekering ingekort. De nieuwe einddatum van de Verzekering is 1 mei 2027.
- 2.3 Consument heeft met afgiftedatum van 2 november 2004 een nieuw polisblad ontvangen. Deze luidt voor zover relevant het volgende:

‘Verzekerd kapitaal € 99.832,-

Het verzekerde kapitaal wordt uitgekeerd bij in leven zijn van de beide verzekerden op de einddatum van de verzekering of bij het overlijden van een van de verzekerden voor de einddatum van de verzekering mits de andere verzekerde op het tijdstip van dat overlijden in leven is, of bij het gelijktijdig overlijden van de verzekerden voor de einddatum van de verzekering.’

(...)

‘De afkoopwaarde bedraagt per:

1-05-2005 €	48.282	1-05-2013 €	68.608	1-05-2021 €	99.887
1-05-2006 €	50.370	1-05-2014 €	71.822	1-05-2022 €	104.832
1-05-2007 €	52.574	1-05-2015 €	75.822	1-05-2023 €	110.051
1-05-2008 €	54.899	1-05-2016 €	78.792	1-05-2024 €	115.558
1-05-2009 €	57.354	1-05-2017 €	82.569	1-05-2025 €	121.371
1-05-2010 €	59.944	1-05-2018 €	86.555	1-05-2026 €	127.505’
1-05-2011 €	62.678	1-05-2019 €	90.762		
1-05-2012 €	65.563	1-05-2020 €	95.202		

- 2.4 Consument heeft in 2015 een klacht ingediend bij Verzekeraar over de afkoopwaarden. Consument heeft daarop advies ingewonnen van pensioenskundige [Naam]. Met de bevindingen van de pensioenskundige heeft Consument nogmaals en wel op 12 april 2016 een klacht bij Verzekeraar ingediend. Nog dezelfde dag heeft Verzekeraar een definitief standpunt ingenomen. Consument heeft op 7 juni 2016 de klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 36.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument stelt zich primair op het standpunt dat Verzekeraar de Verzekering en daarmee de afkoopwaarden genoemd op het gewijzigde polisblad dient na te komen. Consument mocht gerechtvaardigd vertrouwen op de afkoopwaarden vermeld op het gewijzigde polisblad.

- In 2003 heeft Consument een aanvullende storting verricht van € 6.495,00. Per 1 mei 2004 is deze storting verantwoord als een betaling van € 6.228,00. Dit verschil kan enkel verklaard worden door een volgens Verzekeraar bestaande achterstand van € 267,00 in de betaling van de hypotheek. Consument heeft echter nimmer een betalingsachterstand gehad, immers werden bedragen automatisch geïnd.
- Na de aanvullende storting is de looptijd van de polis ingekort naar een einddatum van 1 mei 2027. De afkoopwaarde werd sterk verhoogd. Consument ging er vanuit dat door de aanvullende storting een hoger saldo zou worden opgebouwd, waardoor de woning eerder kon worden afgelost.
- Op pagina 1 van het gewijzigde polisblad van 2004 staat echter nog steeds dat Consument is verzekerd voor een bedrag van € 99.832,00. Consument heeft dit aldus geïnterpreteerd dat dit bedrag te maken had met het bedrag dat zou worden uitgekeerd bij overlijden. Consument heeft daarmee onderscheid gemaakt in het op te bouwen bedrag en het verzekerde bedrag.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument had kunnen en behoren te begrijpen dat de afkoopwaarden genoemd op polisblad van 2 november 2004 onjuist waren. Consument had moeten begrijpen dat sprake was van een administratieve vergissing. Ook heeft Consument jaarlijks renseigneringsbrieven ontvangen waarop de juiste afkoopwaarden vermeld stonden. Hierop heeft Verzekeraar nooit van Consument of diens tussenpersoon een reactie met verzoek om informatie ontvangen.
- Als gevolg van de aanvullende storting is de Verzekering met ingang van 1 mei 2004 gewijzigd. Op dat moment is gebleken dat de premie abusievelijk was gebaseerd op één verzekerd leven in plaats van twee, zoals overeengekomen. Vanwege dit abuis heeft Verzekeraar de premie aangepast.
- Op 2 november 2004 heeft Consument een gewijzigd polisblad ontvangen. De hierop vermelde afkoopwaarden werden abusievelijk nog gebaseerd op de foutieve premie (gebaseerd op één leven). Hierdoor zijn de afkoopwaarden in het wijzigingsblad hoger uitgevallen. De afkoopwaarde per 1 mei 2015 van € 75.213 is dan ook niet juist. Op het polisblad van 25 oktober 1999 is de juiste afkoopwaarde per 1 mei 2015 vermeld, te weten een bedrag van € 39.050,51 (NLG 86.056,00).

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is om navolging te geven aan hetgeen op het gewijzigde polisblad van 2 november 2004 als afkoopwaarde per datum van 1 mei 2015 was vermeld.
- 4.2 De Commissie wenst vooreerst op te merken dat zij betreurt dat bij Consument verwachtingen zijn gewekt ten aanzien van de afkoopwaarden van de Verzekering. Het opstellen en versturen van het gewijzigde polisblad met daarop onjuiste afkoopwaarden dient als onzorgvuldig handelen van Verzekeraar te worden betiteld.

- 4.3 De Commissie dient niettemin bij de beoordeling van dit geschil uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalde. Hieruit volgt dat, als vaststaand aannemende dat Verzekeraar in 2004 onbedoeld onjuiste afkoopwaarden heeft vermeld, Verzekeraar daaraan alleen gehouden kan worden, indien Consument onder de gegeven omstandigheden er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de opgegeven afkoopwaarden juist waren. Daarvan is in dit geval geen sprake. Dit wordt als volgt toegelicht.
- 4.4 Consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de nieuwe afkoopwaarden waren conform wat Consument beoogd had met de aanvullende storting. Uit het door Verzekeraar overgelegde faxbericht van 2 maart 2004 van de Tussenpersoon blijkt dat de aanvullende storting werd gedaan met het doel de looptijd van de Verzekering in te korten. Gesteld noch gebleken is dat Consument de wens had om met de aanvullende storting *naast* de inkorting van de looptijd *ook* het verzekerde kapitaal te verhogen.
- 4.5 Voor een zo aanzienlijke verhoging van de tussentijdse afkoopwaarden bij een eenmalige storting van € 6.496,00 was geen enkele verklaring te vinden. Het had Consument duidelijk moeten zijn dat sprake was van een vergissing nu de afkoopwaarden op het gewijzigde polisblad vanaf 1 mei 2021 het verzekerde bedrag overstegen.
- 4.6 Uit het dossier is bovendien naar voren gekomen dat Verzekeraar vanaf 2004 aan Consument jaarlijks waarde-overzichten heeft verstrekt waarop waarden zijn vermeld die beduidend lager liggen dan de afkoopwaarden vermeld op het gewijzigde polisblad. Ook dit draagt bij aan de conclusie dat Consument in redelijkheid geen aanspraak kan maken op de hogere afkoopwaarde.
- 4.7 Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat Consument had behoren te onderkennen dat er sprake was van een vergissing, waarbij Verzekeraar zich derhalve in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat eerstgenoemde geen rechten kan ontlenen aan de afkoopwaarden vermeld op het gewijzigde polisblad van 2 november 2004.
- 4.8 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument dient te 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 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.