

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-240
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse, mr. drs. R. Knopper, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 april 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Fout in communicatie Verzekeraar. Gerechtvaardigd vertrouwen. Verzekeraar heeft in 2009 niet gecommuniceerd dat als gevolg van de premievrijmaking niet alleen de verzekerde waarde, maar ook de winstgarantie zou dalen. Hoewel Verzekeraar bij uitstek deskundig is met betrekking tot de door hem aangeboden producten en Consument als niet ter zake kundig in beginsel op de verklaringen en gedragingen van Verzekeraar mag afgaan, is dit thans niet het geval. De gedraging van Verzekeraar bestaat uit een nalaten. Verzekeraar heeft Consument niet met zoveel woorden laten weten dat hem de volledige winstgarantie zou blijven toekomen. Consument heeft verder geen vragen gesteld aan Verzekeraar over de winstgarantie, hoewel op het aanhangsel bij het polisblad is vermeld dat de winstgarantie slechts geldt indien de verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet en hoewel Consument verwachtte dat de waarde van de verzekering zou dalen. Had Consument wel vragen gesteld over de consequenties van de premievrijmaking, dan is de kans groot dat de fout in de communicatie van Verzekeraar aan het licht gekomen was. Ten slotte heeft Consument als gevolg van de foutieve communicatie van Verzekeraar geen beslissingen genomen die thans nadelig voor hem uitpakken. Verzekeraar zou wel een nadeel lijden indien hij de gehele winstgarantie moet uitkeren, nu hij vanaf 2009 niet de tegenover de winstgarantie van € 31.070 staande premies heeft geïncasseerd. Het voordeel dat Consument ontgaat, als hij het hogere bedrag niet ontvangt, is een voordeel waarop hij geen recht heeft op grond van de door hem betaalde premie.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 28 december 1989 een lijfrenteverzekering afgesloten bij Verzekeraar met polisnummer [nummer 1] met als einddatum 28 december 2015. De premie voor de verzekering bedroeg NLG 10.000 (€ 4.538) per jaar. Het verzekerd bedrag bij leven bedroeg NLG 342.345.
- 2.2 De verzekering is op 28 december 2001 om fiscale redenen premievrij gemaakt. Er is een nieuwe verzekering opgemaakt met polisnummer [nummer 2], ook met einddatum 28 december 2015. Deze nieuwe verzekering gold als voortzetting van de verzekering met polisnummer [nummer 1]. Voor deze verzekering is Consument eenzelfde premie blijven betalen. Het verzekerd kapitaal van de verzekering met polisnummer [nummer 1] was € 88.563 en het verzekerd kapitaal van de verzekering met polisnummer [nummer 2] was € 70.762.
- 2.3 De verzekering met polisnummer [nummer 1] kende een winstgarantie van € 28.578. De verzekering met polisnummer [nummer 2] kende een winstgarantie van € 2.492. Opgeteld was dit een totale winstgarantie van € 31.070.
- 2.4 Op polisaanhangsel 88, behorend bij beide verzekeringen, staat ten aanzien van de winstgarantie het volgende vermeld:
“Indien op de einddatum de som van de verhogingen uit hoofde van winstdeling op beide polissen gezamenlijk lager is dan € 31.070,00 zal Delta Lloyd die som aanvullen tot dat bedrag. Deze bepaling geldt slechts indien beide verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet en is alleen van toepassing indien de verzekerde op de einddatum in leven is. Verhoging van het verzekerd kapitaal en/of verlenging van de duur van een of beide verzekeringen leidt niet tot verhoging van de winstgarantie.

Op de verzekeringen zijn van toepassing de op polisaanhangsel 3004 omschreven winstdelingsregeling.

De polissen [nummer 1] en [nummer 2] zijn uitgebreid met polisaanhangsel 88. Elk eerder overeengekomen winstgarantie op een of beide polissen is hiermee vervallen.”
- 2.5 Op 28 december 2009 heeft Consument de verzekering met polisnummer [nummer 2] premievrij gemaakt. Het verzekerd kapitaal van deze verzekering is bijgesteld naar € 43.601.
- 2.6 Bij de premievrijmaking van de verzekering met polisnummer [nummer 2] op 28 december 2009 heeft Consument nieuwe polisbladen voor beide verzekeringen ontvangen. Daarop is ten aanzien van de winstdelingsregeling vermeld:
“Op de verzekering is van toepassing de op polisaanhangsel 3004 omschreven winstdelingsregeling. Tengevolge van winstdeling wordt bij in leven zijn van de verzekerde op 28.12.2015, of direct na eerder overlijden, een extra bedrag uitgekeerd.”

- 2.7 In polisaanhangsel 3004 “Hoofdpunten van de winstdelingsregeling” is het volgende opgenomen:

“11 Wijziging van de verzekering

Bij wijziging van de verzekering wordt door Delta Lloyd vastgesteld of de winstdelingsregeling al dan niet van kracht blijft. Bovendien is het mogelijk, dat Delta Lloyd dan de eventueel in de polis onder het hoofd ‘winstdeling’ vermelde kapitalen zal aanpassen of laten vervallen. De waarde van de reeds gedane verhogingen uit hoofde van winstdeling zal niet worden aangetast.”

- 2.8 Een nieuw polisaanhangsel 88 is niet verstrekt. Dit aanhangsel is voor het laatst verstrekt bij de polisbladen van 28 januari 2002.
- 2.9 In de winstbrieven die Consument ieder jaar ontving, is ten aanzien van de winstgarantie het volgende opgenomen.

Tot 2011:

“Indien op uw polis een winstgarantie is vermeld, dan is het hierboven genoemde bedrag een onderdeel van deze winstgarantie. Indien het bovengenoemde winstbedrag hoger is dan de in uw polis genoemde winstgarantie dan zult u – conform de bovengenoemde voorwaarden – dit hogere bedrag aan winst ontvangen.

Deze winst geldt alleen als er geen achterstand in de premiebetaling bestaat.

Indien de verzekering momenteel voor wijziging bij ons in behandeling is, kan dit van invloed zijn op de hoogte van de opgebouwde winst.”

In 2012 en 2013:

“Staat er op uw polis een winstgarantie bij leven of overlijden? Dan valt ook het hierboven genoemde bijgeschreven winstdelingsbedrag daaronder. Deze winstgarantie staat op uw polis als extra verzekerd kapitaal en vindt u niet terug in de bovenstaande tabel.

Is het totaal bijgeschreven winstdelingsbedrag op de einddatum hoger dan de winstgarantie bij leven? Of is het totaal op de overlijdensdatum hoger dan de winstgarantie bij overlijden? Dan ontvangt u dit hogere bedrag. Is het totaal lager, dan ontvang u de winstgarantie.”

In 2014 en 2015:

“Bij sommige levensverzekeringen met winstdeling is een winstgarantie meeverzekerd. Of u een winstgarantie hebt, ziet u op uw polisblad. Winstgarantie betekent dat u recht hebt op een gegarandeerde winstbijschrijving. Wij garanderen deze winst. Als blijkt dat de feitelijke winstbijschrijving lager is, dan ontvangt u de winstgarantie. Het kan ook zijn dat de totale winstbijschrijving hoger uitvalt. U hebt dan recht op het hogere bedrag.”

- 2.10 Op 14 september 2015 ontvangt Consument een expiratiebrief voor de verzekering met polisnummer [nummer 1]. Hierin wordt een eindkapitaal genoemd van € 119.633.
- 2.11 Op 24 september 2015 ontvangt Consument een expiratiebrief voor de verzekering met polisnummer [nummer 2]. Hierin wordt als eindkapitaal een bedrag van € 45.669 genoemd.

- 2.12 Op 24 september 2015 ontvangt Consument tevens een brief waarin Verzekeraar schrijft dat de brief van 14 september 2015 niet correct is.

“(…)

Uw verzekering met polisnummer [nummer 1] is per 28 december 2001 premievrij gemaakt. Helaas is het winstgarantie kapitaal bij premievrijmaking niet aangepast. De winstgarantie is verdeeld over twee verzekeringen met de polisnummer [nummer 1] en [nummer 2]. Hieronder treft u een gecorrigeerde expiratie brief aan met het juiste kapitaal.

“(…)

Eindkapitaal € 112.273,00”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitbetaling van de volledige winstgarantie van € 31.070. Verzekeraar heeft in totaal € 157.942 uitgekeerd (op de verzekering met polisnummer [nummer 2] € 45.669 en op de verzekering met polisnummer [nummer 1] € 112.273). Uitkering van de verzekerde bedragen van € 88.563 en € 43.601 vermeerderd met de volledige winstgarantie van € 31.070 zou tot een uitkering van € 163.234 leiden. Consument vordert dat Verzekeraar het verschil van € 5.292 aan hem betaalt.

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 met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft nooit een andere winstgarantie dan het bedrag van € 31.070 gecommuniceerd. Deze winstgarantie blijkt ook uit de expiratiebrief van 14 september 2015. Achteraf blijkt dit een onjuist bedrag. Verzekeraar erkent de gemaakte fout. Deze fout moet evenwel niet voor rekening van Consument komen.
 - Op het moment van de premievrijmaking in 2008 wordt op het polisblad verwezen naar aanhangsel 3004. Uit artikel 11 ‘Wijziging van de verzekering’ heeft Consument opgemaakt dat bij premievrijmaking de winstregeling in stand bleef.
 - Artikel 3:35 BW luidt: “tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.” Consument heeft als verzekeringnemer nooit getwijfeld aan de informatie die hij van Verzekeraar heeft ontvangen en ook niet kunnen weten dat deze onjuist was. Mede nu Consument op het moment van premievrijmaking ook reeds 20 jaar premie had betaald.
 - Verzekeraar geeft aan dat Consument logischerwijs had kunnen weten dat de winstgarantie onjuist was. Hoe had Consument dit echter kunnen weten als Verzekeraar als professionele verzekeringsorganisatie de fout niet rectificeert?

Verweer Verzekeraar

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

- Bij de premievrijmaking in 2001 bleef de gezamenlijke dekking van de oude verzekering met polisnummer [nummer 1] en de nieuwe verzekering met polisnummer [nummer 2] gelijk, zodat de premievrijmaking van de verzekering met polisnummer [nummer 1] geen invloed had op de winstgarantie. Deze is ongewijzigd in stand gebleven en vastgelegd in het polisaanhangsel 88 van 28 januari 2002. Bij de premievrijmaking in 2009 is de winstgarantie in de administratie niet gewijzigd. Als gevolg daarvan heeft Delta Lloyd Consument verkeerd geïnformeerd.
- Er is echter sprake van een kenbare vergissing. Consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat bij het premievrij maken de winstgarantie ongewijzigd in stand zou blijven. De premievrijmaking in 2009 van de verzekering met polisnummer [nummer 2] had gevolgen voor het premievolume van beide verzekeringen gezamenlijk. Dit is aanzienlijk gedaald. Het spreekt voor zich dat als de bij aanvang van de verzekering afgesproken premiebetalingen niet volledig worden verricht, er gevolgen zijn voor de uitkeringsverplichtingen van de verzekeraar. Deze worden naar beneden bijgesteld. Dat geldt voor de verzekerde kapitalen, maar evengoed voor de winstgarantie. Deze is naar beneden toe bijgesteld naar € 25.778. Consument had bij de premievrijmaking moeten begrijpen dat de winstgarantie niet ongewijzigd in stand kon blijven, maar dat deze naar beneden zou worden bijgesteld.
- Er is de laatste zes jaren van de looptijd van de verzekeraar geen premie betaald. Dit is een bedrag van € 2.700. Dit heeft logischerwijs consequenties voor de winstgarantie. Dat deze in het geheel niet is aangepast, had bij Consument juist tot het bewustzijn moeten leiden dat dit ten onrechte was, in tegenstelling tot de situatie waarin er sprake was geweest van een foutieve aanpassing.
- Consument wordt niet aansprakelijk gehouden voor de fout van Verzekeraar, omdat enkel sprake is van een gemist voordeel, waarop Consument geen recht had. Verzekeraar komt alle verzekeringsverplichtingen onverminderd na.
- Verzekeraar betreurt de gemaakte fout en biedt daarvoor zijn verontschuldiging aan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Consument door wat Verzekeraar heeft gecommuniceerd het gerechtvaardigd vertrouwen mocht hebben dat hem een winstuitkering van € 31.070 toekomt.
- 4.2 Bij het beantwoorden van deze vraag moet de Commissie uitgaan van hetgeen artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

- 4.3 Deze wetsregel brengt mee dat (1) indien Verzekeraar op een bepaalde wijze heeft verklaard of zich op een bepaalde wijze heeft gedragen (waaronder het nalaten van iets), (2) Consument deze handeling of gedraging op een bepaalde wijze heeft opgevat en (3) Consument deze handeling of gedraging ook redelijkerwijze zo *mocht* opvatten, Verzekeraar in beginsel daaraan gebonden is.
- 4.4 De (hoogte van de) winstuitkering is vermeld in aanhangsel 88 bij de polisbladen van de verzekeringen met polisnummers [nummer 1] en [nummer 2]. Bij de premievrijmaking van de verzekering met polisnummer [nummer 2] in 2009 heeft Verzekeraar verzuimd een aangepast aanhangsel 88 te verzenden. Consument beschikte derhalve over een maar één aanhangsel waarop een bedrag aan winstgarantie was vermeld, namelijk aanhangsel 88 dat in 2002 verzonden is. Op dit aanhangsel stond de winstgarantie van € 31.070 vermeld. Verzekeraar heeft later geen ander bedrag opgegeven en evenmin op een andere wijze laten weten dat de winstgarantie zou worden aangepast. In de jaarlijkse winstbrieven heeft Verzekeraar voor de winstgarantie ieder jaar naar het polisblad - en daarmee naar aanhangsel 88 - verwezen.
- 4.5 Op aanhangsel 88 is de volgende passage opgenomen: *“Deze bepaling geldt slechts indien beide verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet en is alleen van toepassing indien de verzekerde op de einddatum in leven is.”*
- 4.6 Niet in geschil is dat Verzekeraar Consument op onvolledige wijze en bij brief van 14 september 2015 op onjuiste wijze heeft voorgelicht over de winstuitkering die aan Consument zou toekomen. De Commissie acht dit uiterst onzorgvuldig. Daar komt bij dat Verzekeraar op 2 januari 2015 per abuis een brief aan ‘de erven’ van Consument heeft verzonden, wat ook getuigt van onzorgvuldigheid. Verzekeraar heeft zeer terecht aangegeven zijn vergissing te betreuen en heeft zijn verontschuldigingen aangeboden. Maar de vraag is nog steeds of Consument de gedragingen van Verzekeraar tot aan 24 september 2015 ook redelijkerwijs zo mocht opvatten dat hem de volledige winstgarantie van € 31.070 zou toekomen.
- 4.7 Bij de beantwoording van de vraag wanneer sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen, moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval. Van belang zijn de aard van de rechtshandeling, de bijzondere (on)deskundigheid van partijen, de mogelijkheid van nader onderzoek naar de wil van degene die heeft verklaard en de met de handeling verbonden voor- en nadelen voor de betrokken partijen. De Commissie heeft deze omstandigheden bij de beoordeling in aanmerking genomen. Daarbij is de Commissie tot het oordeel gekomen dat - hoezeer het handelen van Verzekeraar ook te betreuen is - Consument aan dit handelen niet het gerechtvaardigde vertrouwen heeft kunnen ontleen dat hem de volledige winstgarantie van € 31.070 toekomt. Daarvoor geeft het volgende de doorslag.
- 4.8 Op aanhangsel 88 bij het polisblad – dat de winstgarantie regelt – staat aangegeven: *“Deze bepaling geldt slechts indien beide verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet (...).”*

Uit deze passage heeft Consument naar oordeel van de Commissie redelijkerwijs kunnen afleiden dat slechts indien beide verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet, de winstgarantie van € 31.070 geldt. Op grond van de geciteerde passage had Consument zich moeten realiseren dat bij een gewijzigde voortzetting, zoals bij een premievrijmaking, een andere winstgarantie zou kunnen gelden. Consument heeft zelf ook ter zitting aangegeven dat hij zich ervan bewust was dat de waarde in de verzekering zou dalen bij premievrijmaking.

- 4.9 Verzekeraar heeft vervolgens niet gecommuniceerd dat als gevolg van de premievrijmaking niet alleen de verzekerde waarde, maar ook de winstgarantie zou dalen. Hoewel de verzekeringsmaatschappij bij uitstek deskundig is met betrekking tot de door hem aangeboden producten en Consument als niet ter zake kundig in beginsel op de verklaringen en gedragingen van Verzekeraar mag afgaan, is dit thans niet het geval. Allereerst bestaat de gedraging van Verzekeraar uit een verzuim, een nalaten. Verzekeraar heeft niet met zoveel woorden aan Consument laten weten dat hem de volledige winstgarantie zou blijven toekomen. Verzekeraar heeft ook niet een foutief garanti kapitaal opgegeven. Verzekeraar heeft alleen verzuimd het nieuwe, lagere garanti kapitaal te communiceren. Consument heeft geen vragen gesteld aan Verzekeraar over de winstgarantie, hoewel op aanhangsel 88 bij het polisblad is vermeld dat de winstgarantie slechts geldt indien beide verzekeringen tot de einddatum ongewijzigd worden voortgezet en hoewel Consument verwachtte dat de waarde van de verzekering zou dalen. Op de zitting heeft Consument verklaard dat in 2009 in overleg met de boekhouder is besloten de verzekering premievrij te maken. Dat had te maken met de financiële positie van zijn onderneming. Dit besluit is doorgegeven aan de verzekeringstussenpersoon. De consequenties van de premievrijmaking heeft Consument echter niet met de verzekeringstussenpersoon besproken, terwijl dit bij een dergelijke ingrijpende aanpassing van een verzekering die een toekomstige inkomensvoorziening vormt, wel voor de hand ligt. Consument realiseerde zich dat de waarde van de verzekering zou dalen, maar liet zich uitsluitend adviseren door zijn boekhouder, die werkte met de financiële positie van de onderneming als vertrekpunt. Had Consument wel vragen gesteld over de consequenties van de premievrijmaking, dan is de kans groot dat de fout in de communicatie van Verzekeraar aan het licht gekomen was.
- 4.10 Ten slotte geldt dat Consument geen nadeel heeft ondervonden van de gedraging van Verzekeraar. Consument is weliswaar na de premievrijmaking van 2009 niet geïnformeerd dat de winstgarantie had moeten worden aangepast, maar hij heeft als gevolg van dit gegeven geen beslissingen genomen die thans nadelig voor hem uitpakken. Daar staat tegenover dat Verzekeraar wel een nadeel zou lijden indien hij de gehele winstgarantie moet uitkeren. Verzekeraar heeft vanaf 2009 niet de tegenover de winstgarantie van € 31.070 staande premies geïncasseerd. Het voordeel dat Consument ontgaat, als hij het hogere bedrag niet ontvangt, is een voordeel waarop hij geen recht heeft op grond van de door hem betaalde premie.
- 4.11 Bij brief van 14 september 2015 heeft Verzekeraar zijn fout herhaald en een onjuist eindkapitaal gecommuniceerd aan Consument. Aan deze brief heeft Consument evenwel zijn vertrouwen dat hem de volledige winstgarantie van € 31.070 zou toekomen, niet ontleend.

Het vertrouwen bestond immers reeds op grond van de eerdere gedragingen van Verzekeraar. De Commissie heeft de brief van 14 september 2015 bij de beoordeling van de vraag of Consument aan de communicatie van Verzekeraar dit gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlelen, dan ook buiten beschouwing gelaten (vergelijk Hoge Raad 19 april 2013, NJ 2013, 239).

- 4.12 Deze omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, leiden tot de conclusie dat Consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat hem na de premievrijmaking van zijn verzekering in 2009 de volledige winstgarantie van € 31.070 zou blijven toekomen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.