

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-287 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Lijfrenteverzekering op beleggingsbasis. Consument stelt dat hij op grond van een door Verzekeraar verstuurd waardeoverzicht gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat per 1 augustus 2008 een kapitaal van € 25.534,00 was opgebouwd. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar vanaf 2008 nieuwe overzichten aan Consument heeft gestuurd, conform modellen De Ruiters. Anders dan voorheen heeft Verzekeraar vanaf 2008 terecht de waarde van het kapitaal dat op dat moment reeds beschikbaar is vanwege de inmiddels betaalde premies en reeds gerealiseerde koersen aan Consument gecommuniceerd. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

I. 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;
- het rapport van de actuaris;
- de verklaring van Consument met zijn keuze voor een 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 Met ingangsdatum van 1 juli 1999 heeft Consument een lijfrenteverzekering op beleggingsbasis (hierna: de Verzekering) afgesloten bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar. De Verzekering is geadmistreerd onder polisnummer 5.272.457. De einddatum betreft 1 juli 2021. De premie bedraagt € 1.036,00 per jaar. Van toepassing zijn de Voorwaarden WE5.

2.2 Artikel 11 van de Voorwaarden WE5 luidt als volgt:

'ART. 11 VASTSTELLING KAPITAAL

1. *Met opbouwpremie wordt in dit artikel bedoeld de voor de levensverzekering verschuldigde premie minus daarin begrepen kostenopslagen.*
2. *De op de ingangsdatum verschuldigde koopsom en de op elke premie-vervaldag verschuldigde premie - met uitzondering van de premie voor aanvullende verzekeringen – zal, evenals de opbouwpremie, worden omgerekend in eenheden van de fondsen waarin wordt belegd, tegen de op dat moment geldende waarde en volgens de laatstelijk door verzekeringnemer schriftelijk opgegeven verdeling.*
3. *Voor premiebetalende Waerdye- levensverzekeringen wordt het kapitaal op de ingangsdatum en vervolgens op elke premievervaldag opnieuw vastgesteld op basis van de naar soort van belegging verdeelde en omgerekende opbouwpremie, waarbij de volgende methode wordt toegepast:*
 - a. *Op de ingangsdatum wordt, uitgaande van de omgerekende opbouwpremie, de leeftijd van verzekerde en de periode tot de einddatum, het kapitaal in de aangegeven waerdye-eenheden berekend, welk kapitaal dan zal gelden tot de eerstvolgende premievervaldag.*
 - b. *Ook wordt berekend welk kapitaal zou zijn verkregen op de eerstvolgende premievervaldag, uitgaande van dezelfde omgerekende opbouwpremie. Hiertoe worden de leeftijd van verzekerde en de resterende periode tot de einddatum vastgesteld door het aantal maanden dat sinds de ingangsdatum is verstreken op te tellen bij de leeftijd respectievelijk af te trekken van de periode gelegen tussen de ingangsdatum van de verzekering en de einddatum.
Het verschil van de kapitalen sub a en sub b van dit lid is het voor die premietermijn geldende opbouwkapitaal, eveneens uitgedrukt in waerdye- eenheden.*
 - c. *Op elke premievervaldag worden berekeningen uitgevoerd volgens de methodiek sub a en b van dit lid, uitgaande van de omgerekende opbouwpremie, waarbij de leeftijd en de resterende periode tot de einddatum worden bepaald als daarbij aangegeven. Het van premievervaldag tot premievervaldag geldende kapitaal in waerdye- eenheden per fonds waarin belegd is, is gelijk aan het volgens sub 3a van dit artikel op de betreffende premievervaldag te berekenen kapitaal, vermeerderd met de op alle vorige premievervaldagen bepaalde opbouwkapitalen.*
 - d. *Een meeverzekerde erfrente of tijdelijke overlevingsrente wordt op analoge wijze berekend en verdeeld op basis van de verhouding tot kapitaal.*
 - e. *Per elke polisverjaardag zal mededeling worden gedaan van de dan verzekerde kapitalen per fonds waarin belegd is, als ook van de guldenwaarde van de waerdye-eenheden per fonds.*

(...)

2.3 Consument heeft met afgiftedatum 9 april 2004 een gewijzigd polisblad ontvangen. Op het polisblad staat voor zover relevant het volgende opgenomen:

Lijfrentekapitaal bij leven

Bij het in leven zijn van de verzekerde op de ingangsdatum van de lijfrente zal het lijfrentekapitaal bij leven niet in contanten worden uitgekeerd, maar dienen als rekengrootheid voor de vaststelling van een oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125, lid 1 letter a, en artikel 1.7, lid 1 van de Wet inkomstenbelasting 2001, uit te keren indien en zolang de verzekeringnemer in leven is.

Tot de ingangsdatum van de lijfrente kan op schriftelijk verzoek van de verzekeringnemer de verzekering van een oudedagslijfrente gecombineerd worden met dan wel gewijzigd worden in de verzekering van een nabestaandenlijfrente, een overbruggingslijfrente of een tijdelijke oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125, lid 1, letter b, c en d, en artikel 1.7, lid 1, van de Wet inkomstenbelasting 2001.

Ten aanzien van het lijfrentekapitaal bij leven dient in de polis en de voorwaarden onder einddatum te worden verstaan de ingangsdatum van de lijfrente.

Lijfrentekapitaal bij overlijden

Bij het overlijden van de verzekerde voor de einddatum zal het lijfrentekapitaal bij overlijden, zijnde 90% van de netto reservewaarde van de verzekering, niet in contanten worden uitgekeerd, maar dienen als rekengrootheid voor de vaststelling van een nabestaandenlijfrenten, als bedoeld in artikel 3.125, lid 1 letter b, en artikel 1.7, lid 1 van de Wet inkomstenbelasting 2001. De omstandigheid dat ingeval van overlijden niet de netto reservewaarde maar 90% daarvan zal dienen als rekengrootheid voor de vaststelling van een nabestaandenlijfrente, heeft geleid tot een verhoging van het lijfrentekapitaal bij leven.

(...)

Lijfrentekapitaal bij leven

Onderstaand is vermeld het lijfrentekapitaal bij leven in eenheden, vastgesteld per 01-02-2002 en geldend tot de eerstvolgende premievervaldag. Daarnaast treft u aan de tegenwaarde van kapitaal in euro's tegen de op vermelde datum geldende eurowaarde van de eenheid.'

- 2.4 Consument heeft in 2008 een waardeoverzicht (hierna: Overzicht 1) van Verzekeraar ontvangen, waarin het volgende is opgenomen:

BETREFT DE VERZEKERING MET POLISNUMMER [REDACTED]

OVERZICHT VERZEKERDE BEDRAGEN MET BELEGGING IN: EUROPAFONDS

PER	WAARDE VAN DE EENHEID	OPGEBOUND KAPITAAL IN EENHEDEN	TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL	OP TE BOUWEN KAPITAAL IN EENHEDEN	TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL	VERZEKERD KAPITAAL IN EENHEDEN	TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL
01-07-1999	E 0,8944	4.283	E 3.830,-	95.733	E 85.623,-	100.016	E 89.454,-
01-02-2000	E 1,0962	10.904	E 11.952,-	74.647	E 81.828,-	85.551	E 93.781,-
01-02-2001	E 1,0466	16.743	E 17.523,-	72.810	E 76.202,-	89.553	E 93.726,-
01-02-2002	E 0,8057	18.302	E 14.745,-	31.985	E 25.770,-	50.287	E 40.516,-
01-02-2003	E 0,5168	20.620	E 10.656,-	46.251	E 23.902,-	66.871	E 34.558,-
01-02-2004	E 0,5531	24.093	E 13.325,-	39.971	E 22.107,-	64.064	E 35.433,-
01-02-2005	E 0,5588	27.186	E 15.191,-	36.502	E 20.397,-	63.688	E 35.588,-
01-02-2006	E 0,6712	30.154	E 20.239,-	27.918	E 18.738,-	58.072	E 38.977,-
01-02-2007	E 0,7397	32.531	E 24.063,-	23.176	E 17.143,-	55.707	E 41.206,-
01-02-2008	E 0,7383	34.586	E 25.534,-	21.161	E 15.623,-	55.747	E 41.158,-

Voor zover relevant is eveneens opgenomen:

'Aan voorbeeldkapitalen en voorbeeldpercentages kunnen geen rechten worden ontleend. Toekomstige rendementen kunnen fluctueren en kunnen afwijken van het in het voorbeeld gebruikte rendement.

De in dit overzicht vermelde kapitalen gelden mits de verzekering tot de einddatum ongewijzigd wordt voortgezet. Let op: Het opgebouwde kapitaal is niet gelijk aan de afkoop- of premievrije waarde.'

- 2.5 Vanaf 2008 heeft Consument jaarlijks waardeoverzichten ontvangen conform de modellen De Ruiter. In het overzicht (hierna: Overzicht 2) dat Consument heeft ontvangen van Verzekeraar over 2007-2008 is het volgende opgenomen:

Beleggingsfonds	Eenheden 01-02-2007	Eenheden 01-02-2008	Koers 01-02-2008	Waarde beleggingen
ASR Europafonds	18.295	20.236	0,7383	€ 14.940,24
Hoeveel zijn de beleggingen nu waard?				€ 14.940,24

- 2.6 Op 20 juni 2016 heeft Consument zich bij Verzekeraar beklagd over het aantal eenheden in zijn Verzekering. Op 27 juni 2016 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd met daarin uitleg over het aantal eenheden en het daaraan gekoppelde opgebouwde kapitaal.

- 2.7 Op 16 augustus 2016 heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend, waarna op 26 oktober 2016 een gesprek heeft plaatsgevonden tussen Verzekeraar en Consument. In het gesprek heeft Verzekeraar nadere uitleg gegeven over het aantal eenheden en het opgebouwde kapitaal van de Verzekering.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat het aantal opgebouwde eenheden gecorrigeerd worden conform Overzicht 1. Consument vordert een bedrag van € 10.593,76. Dit is het verschil tussen het opgebouwde kapitaal van € 25.534,00 (Overzicht 1) en het bedrag van € 14.940,24 (Overzicht 2).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument stelt dat Overzicht 1 een opgebouwd kapitaal per 1 februari 2008 laat zien van € 25.534,00. In Overzicht 2 van Verzekeraar is deze waarde per 1 februari 2008 ineens gedaald naar € 14.940,24. Een opgebouwd kapitaal van € 10.593,76 is zomaar verdwenen. Consument stelt dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op een opgebouwd kapitaal van € 25.534,00 zoals dat is vermeld op Overzicht 1. Consument is misleid en onjuist voorgelicht door Verzekeraar. Het is voor Consument tot op heden niet te verklaren waarom dit bedrag zomaar is verdwenen.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument mocht niet gerechtvaardigd vertrouwen dat op 1 februari 2008 een kapitaal van € 25.534,00 was opgebouwd. Consument is geen eenheden kwijtgeraakt. Verzekeraar is sinds 2008 verplicht om jaarlijks op een voorgeschreven uniforme manier inzage te geven in de waarde-ontwikkeling van beleggingsverzekeringen. Ter zake de Verzekering brengt dit met zich mee dat Consument vanaf 2008 een ander overzicht ontving.
 - Voor de Verzekering van Consument koopt Verzekeraar eenheden aan. Bij iedere aankoop van eenheden rent Verzekeraar deze in het oude overzicht direct op met 4% naar de einddatum, waarbij ook rekening wordt gehouden met sterfte- en overlevingskansen van de verzekerde. Het percentage van 4% is de rekenrente van het verzekeringstarief. De eenheden worden dus direct omgezet in een stukje opgebouwd kapitaal per de einddatum.
 - In de waardeoverzichten vóór 2008 gaf Verzekeraar de waarden in eenheden per de einddatum weer. Dus inclusief de jaarlijkse oprenting van 4% tot de einddatum. In de oude overzichten werden meerdere kolommen weergegeven. De waarden in deze kolommen werden in een begeleidende brief toegelicht. In de tweede kolom stond bijvoorbeeld het 'opgebouwde kapitaal in eenheden'. Dit is het kapitaal dat is opgebouwd met de premies die Consument heeft betaald tot de berekeningsdatum. Dit opgebouwde kapitaal is het minimale aantal eenheden op de einddatum van de Verzekering, als Consument tot aan de einddatum niet wijzigt.

- In het nieuwe waardeoverzicht, waaronder Overzicht 2, (Model De Ruiters) dat sinds 2008 voor verzekeraars verplicht is, geeft Verzekeraar de actuele waarde van de beleggingen in eenheden. Omdat deze waarde uiteraard niet is opgerent naar de einddatum is het aantal eenheden lager. Als de actuele waarde in eenheden wel zou worden opgerent naar 4% tot de einddatum, dan is de uitkomst hetzelfde als het opgebouwde kapitaal in eenheden op het oude overzicht.
- Het aantal reeds opgebouwde eenheden (WE ASR Europafonds) op einddatum was per 1 februari 2008 34.586. Het actuele aantal eenheden (WE ASR Europafonds) per 1 februari 2008 is 20.236. De einddatum van de Verzekering is 1 juli 2021. Indien gedurende 13 jaar en 5 maanden jaarlijks 4% rente wordt opgeteld bij 20.236 eenheden ontstaat een aantal eenheden van 34.250. Het verschil tussen 34.250 en het aantal van 34.586 dat op het oude overzicht staat vermeld ontstaat door de sterfte- en overlevingskansen.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is het aantal eenheden aan Consument toe te kennen zoals dat is vermeld in Overzicht 1. Consument stelt dat een aantal van ruim 14.350 eenheden is verdwenen en baseert dit op Overzicht 1 en Overzicht 2. Voor de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij per 1 februari 2008 een aantal eenheden van 34.586 en een kapitaal van € 25.534,00 had opgebouwd acht de Commissie het volgende van belang.
- 4.2 Consument doet een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen neergelegd in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. De bewijslast in dezen rust op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. In het onderhavige geval is dat Consument.
- 4.3 Consument heeft met ingangsdatum van 1 juli 1999 bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering op beleggingsbasis afgesloten. Met afgiftedatum van 9 april 2002 heeft Consument een gewijzigd polisblad ontvangen met daarin cijfermatig opgenomen het lijfrentekapitaal bij leven in eenheden vastgesteld op 1 februari 2002. Consument had reeds hieruit kunnen en moeten begrijpen dat het aantal eenheden van 50.287 en de daaraan verbonden tegenwaarde € 40.516,00 niet reeds op 1 februari 2002 was opgebouwd. Consument had kunnen en moeten begrijpen dat de gecommuniceerde eenheden en de tegenwaarde als voorbeeldkapitaal op einddatum waren opgenomen op het gewijzigd polisblad. Consument had op 1 februari 2002 immers ook nog minder dan driemaal de jaarlijkse premie voldaan aan Verzekeraar.
- 4.4 Hoewel de Commissie begrip heeft voor de verwarring die bij Consument is ontstaan over het aantal eenheden en de daaraan verbonden tegenwaarde opgenomen in Overzicht 1 en Overzicht 2 volgt de Commissie het verweer van Verzekeraar. Verzekeraar heeft vanaf 2008 de aanbevelingen van Commissie de Ruiters opgevolgd, waardoor de wijze waarop in de waardeoverzichten voorheen werd gecommuniceerd ingrijpend is gewijzigd. Voorts heeft de Commissie kennis genomen van de inhoud van de rapportage opgesteld door de aan het Kifid verbonden actuaris. De actuaris oordeelt dat het verschil in eenheden en de daarbij behorende tegenwaarde wordt verklaard door een oprentingsfactor.

De Commissie komt daarmee tot de conclusie dat in Overzicht 1 sprake is van *opgebouwd, op te bouwen en verzekerd kapitaal*. Daarnaast wordt steeds de tegenwaarde in euro's vermeld van het kapitaal. De Commissie illustreert dit met de eerste regel bij de datum van 1 juli 1999 in Overzicht 1. Hier staat vermeld dat het opgebouwde kapitaal 4.283 eenheden is, het op te bouwen kapitaal in eenheden 95.733 en het verzekerd kapitaal is de som van beide, opgeteld een verzekerd kapitaal in eenheden van 100.016. Dit kapitaal staat vermeld in de polis zoals deze is overeengekomen bij aanvang. De Commissie benadrukt dat met *kapitaal* in Overzicht 1 (en de waardeoverzichten verzonden vóór 2008) wordt bedoeld het bedrag dat beschikbaar *zal* komen op de einddatum van de verzekering. Met dien verstande dat alle overeengekomen premies worden voldaan en de koers niet (meer) wijzigt.

- 4.5 In de nieuwe jaaroverzichten vanaf 2008, waaronder Overzicht 2, is sprake van de waarde van de beleggingen aan het begin én het einde van het jaar. Ook in dit geval is de tegenwaarde in euro's vermeld door het aantal eenheden om te rekenen tegen de koers, enkel ter zake het einde van het jaar. Hier gaat het uitdrukkelijk om het kapitaal dat *op dat moment* reeds beschikbaar is vanwege de inmiddels betaalde premies en de reeds gerealiseerde koersen.
- 4.6 Gelet op bovenstaande overweegt de Commissie dat Consument niet gerechtvaardigd vertrouwen dat per 1 februari 2008 een kapitaal was opgebouwd van 34.586 eenheden. De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

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.