

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-410
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden
en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 november 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : Monuta Verzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 29 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Natura-uitvaartverzekering. Afkoopwaarde. De Commissie volgt het verweer van Verzekeraar dat de berekeningsmethodiek informatie bevat die bedrijfsgevoelig kan zijn. In die zin is het standpunt van Verzekeraar om deze niet te delen met haar verzekeringsnemers niet onredelijk of onbillijk. Aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte gegevens is de aan Kifid verbonden actuaris onder andere nagegaan of de berekeningsmethodiek leidt tot een uitkomst die als redelijk kan worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het Nederlandse verzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 1 november 2016;
- . het verweer van Verzekeraar van 22 december 2016;
- . de repliek van Consument van 23 december 2016;
- . het actuariael rapport van 31 januari 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 15 februari 2017;
- . het tweede rapport van de actuaris van Kifid van 21 februari 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner sloten op 1 januari 1992 een tweetal natura-uitvaartverzekeringen, waarbij Verzekeraar de verplichting op zich nam om bij het overlijden van de verzekerde de uitvaart te verzorgen, zoals nader omschreven in de bij de polis behorende dekkingsbijlage.

2.2 Consument ontvangt op 17 oktober 2016 voor beide verzekeringen een opgave van de beschikbare afkoopwaarde:

<u>Polisnummer</u>	<u>Opgavedatum</u>	<u>Afkoopwaarde</u>	<u>Premievrije waarde</u>
Polis A	17/10/2016	€ 500,17	€ 1.385,07
Polis B	17/10/2016	€ 513,52	€ 1.403,31

2.3 Op 20 oktober 2016 verzoekt Consument om meer inzicht in de berekende waarden.

2.4 Op 1 november 2016 wijst Verzekeraar dit verzoek af:

“Helaas kunnen wij niet aan uw verzoek voldoen om de afkoopberekening te verstrekken omdat de manier waarop de door Monuta gebruikte actuariële methode in elkaar steekt bedrijfsgevoelige informatie is. Wanneer wij inzicht geven in dit model is een concurrent in staat tot in detail onze prijsstelling te analyseren. Het spijt ons dat de uitleg over de berekening van de afkoopwaarde door een medewerker van ons Klant Contact Center anders is geformuleerd.

De afkoopwaarde wordt berekend over de totaal betaalde premies tot het moment van afkoop. Bij een uitvaartverzekering tegen premiebetaling worden de premies gebruikt voor risicodekking, kosten en spaarpremie. Wanneer de verzekering wordt stopgezet, worden de betaalde spaarpremies opgerent tot de datum dat de verzekering wordt beëindigd. Het bedrag aan opgerente spaarpremies minus de afkoopkosten die op dit moment € 250 bedragen, is gelijk aan de afkoopwaarde.”

2.5 De Commissie heeft aan de aan Kifid verbonden actuaris gevraagd om een nadere toetsing van de door Verzekeraar verstrekte gegevens op basis van de volgende uitgangspunten:

- Zijn de berekeningen gebaseerd op een methodiek en grondslagen die bij deze Verzekeraar voor verzekeringen als de onderhavige gebruikelijk zijn?
- Zijn de berekeningen correct uitgevoerd?
- Leiden de berekeningen tot uitkomsten die als redelijk kunnen worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het levensverzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is?

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog openheid geeft in de berekening van de afkoopwaarden, aangezien deze in schril contrast staan tot de betaalde premies.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht door onvoldoende openheid te geven over de wijze waarop de afkoopwaarden tot stand zijn gekomen. Dit wringt des te meer omdat Verzekeraar van een te lage waarde is uitgegaan. Consument becijfert de schade op een bedrag van € 966.

Verweer van Verzekeraar

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

In de onderhavige situatie is sprake van een natura-uitvaartverzekering, waarbij geen geld wordt uitgekeerd, maar na overlijden de uitvaart van de verzekerde wordt uitgevoerd, zoals vastgelegd in de dekkingsbijlage bij de polis. In de polis en bijbehorende verzekeringsvoorwaarden is geen bepaling opgenomen die de Consument het recht geeft om de verzekering af te kopen. Consument heeft dan ook niet eerder een overzicht van de afkoopwaarden ontvangen.

In juli 2014 zijn de verzekerden op de hoogte gesteld van het feit dat per 1 juli 2014 ook natura-uitvaartverzekeringen afgekocht konden worden. Dat was voor producten zoals die van Consument een geheel nieuwe mogelijkheid en bracht een uitbreiding van rechten met zich mee, zodat per definitie geen sprake kan zijn van een nadelige aanpassing van de voorwaarden.

In feite gaat de discussie derhalve alleen over de kosten die in rekening worden gebracht. Verzekeraar wenst te benadrukken dat deze kosten zijn gebaseerd op de gemiddelde reële kosten die bij afkoop worden gemaakt. Omdat het bedrijfsgevoelige informatie betreft wordt deze niet aan Consument verstrekt. Wel is Verzekeraar bereid om deze aan de Commissie te verstrekken met het verzoek deze vertrouwelijk te behandelen.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is enerzijds de vraag in hoeverre Verzekeraar gehouden is om openheid van zaken te geven ten aanzien van de wijze waarop de afkoopwaarden van de beide natura-uitvaartverzekeringen is berekend en anderzijds in hoeverre de uitkomsten als redelijk kunnen worden betiteld.

4.2 De Commissie volgt het verweer van Verzekeraar dat de berekeningsmethodiek informatie bevat die bedrijfsgevoelig kan zijn. In die zin is het standpunt van Verzekeraar om deze niet te delen met haar verzekeringsnemers niet onredelijk of onbillijk. Om toch aan de wens van Consument tegemoet te komen heeft de Commissie – als in dergelijke gevallen niet ongebruikelijk – Verzekeraar gevraagd om de aan Kifid verbonden actuaris inzage te verlenen in de relevante informatie/documentatie, zodat deze tot een (marginale) toetsing van de afkoop- of premievrije waarde over kan gaan. Verzekeraar heeft aan dat verzoek gehoor gegeven.

- 4.3 De Commissie benadrukt dat bij de beoordeling van klachten niet alleen het juridisch kader een rol speelt, maar dat zij zich ook laat leiden door normen van redelijkheid, billijkheid en zorgvuldigheid. Daarbij wordt het referentiekader onder meer gevormd door het karakter van de verzekeringsovereenkomst, de verzekeringsvoorwaarden, de toepasselijke gedragscodes en gedragsregels alsmede het gebruik in de bedrijfstak.

Omdat een duidelijke omschrijving van de afkoopmethodiek in de onderhavige situatie ontbreekt en Verzekeraar hierover ook geen openheid wenst te betrachten, is het niet onbegrijpelijk dat daardoor bij de Consument de gedachte kan doen ontstaan, dat de Verzekeraar naar willekeur handelt. In een dergelijk geval mag van de Commissie – naast een uiteenzetting van de factoren die bij de bepaling van de afkoopwaarde een rol spelen – een beoordeling van de redelijkheid van het aangeboden bedrag niet ontbreken. Dat is ook de reden dat de aan Kifid verbonden actuaris ook acht slaat op wat in het Nederlandse verzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is.

- 4.4 Aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte gegevens is de actuaris derhalve onder andere nagegaan of de berekeningsmethodiek leidt tot een uitkomst die als redelijk kan worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het Nederlandse verzekeringsbedrijf bij verzekeringen als de onderhavige algemeen gebruikelijk is. In dit kader is een vergelijking gemaakt met een tweetal andere grote natura-uitvaartverzekeraars.
- 4.5 De actuaris heeft geconcludeerd dat de toetsing geen aanleiding geeft om te stellen dat in de berekening van de afkoopwaarden fouten zijn gemaakt, maar plaatst daarbij wel de opmerking dat als Verzekeraar bij de berekening dezelfde uitgangspunten zou volgen als die een tweetal andere natura-uitvaartverzekeraars hanteren, de waarde naar schatting een kleine € 150 per verzekering hoger uitvalt.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument voor een deel zal worden toegewezen. 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 van Consument aldus toe dat Verzekeraar binnen een termijn van 3 weken nadat een afschrift van deze uitspraak aan partijen is gezonden de afkoopwaarde met € 150 per verzekering dient te verhogen. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

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