

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-473  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 18 juli 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument kan aan de aan de hypotheekakte gehechte tabel met gegarandeerde afkoopwaarden jegens Verzekeraar niet het recht ontlenen tot uitkering van het daarin genoemde eindbedrag van NLG 170.000. Verzekeraar is geen partij bij de hypotheekakte. Dat op de hypotheekofferte en de tabel met afkoopwaarden de naam van Verzekeraar is opgenomen, kan tot verwarring leiden, maar maakt dit niet anders. De offerte en het aanvraagformulier van de verzekering melden dat sprake zal zijn van een verzekerd kapitaal van NLG 170.000 en van een tarief 255. Het polisblad is naar het oordeel van de Commissie duidelijk en vermeldt dat het eindkapitaal bij leven NLG 85.000 bedraagt, vermeerderd met een eventueel bedrag uit renteparticipatie. Bij overlijden voor de einddatum bedraagt het uit te keren kapitaal NLG 170.000. Uit het polisblad had voor Consument duidelijk moeten zijn dat bij leven enkel het bedrag van NLG 85.000 gegarandeerd was en dat iedere andere verhoging afhankelijk zou zijn van de interestparticipatie, waarvan het rendement blijkens de toepasselijke voorwaarden onzeker was. Op het polisblad is geenszins een met de afkoopwaardentabel overeenkomende gegarandeerde interestparticipatie van 6,65% over de gehele looptijd van de levensverzekering opgenomen. Het was de taak van de tussenpersoon van Consument om uit te leggen welke afspraken er met betrekking tot de hypotheekconstructie met Verzekeraar zijn gemaakt en wat het tarief 255 inhoudt.

## **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 het verweer;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de door Consument nagezonden stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1985 een hypothecaire geldlening afgesloten bij N.V. Bouwkas Rohyp. Ter aflossing van de hypotheek heeft Consument bij Assurantieconcern Stad Rotterdam Anno 1720 N.V. ('Stad Rotterdam', een rechtsvoorganger van Verzekeraar) een levensverzekering met een (gegarandeerde) renteparticipatie afgesloten. Polisnummer van de verzekering is [nr. 1] en de jaarpremie bedraagt NLG 2.797,50. De verzekering heeft als einddatum 15 juli 2016.
- 2.2 Op de offerte voor de hypotheek van 8 juli 1986, afgegeven op papier van Stad Rotterdam, is ten aanzien van de levensverzekering het volgende opgenomen:  
“(…)”  
*Andere zekerheid:  
Een bij een onzer werkmaatschappijen te sluiten levensverzekering met gegarandeerde interestparticipatie:  
Tarief: 255, Kapitaal f 170.000,-, duur 30 jaar.  
(…)”*
- 2.3 In het in augustus 1986 ingevulde aanvraagformulier van de verzekering is ten aanzien van de verzekering opgenomen dat sprake is van tarief 255 en dat het kapitaal NLG 170.000 bedraagt.
- 2.4 In de offerte is eveneens opgenomen dat de Gemeente [naam Gemeente] een gemeentegarantie zal afgeven ten behoeve van de geldgeefster. Onder het kopje “overige voorwaarden” is opgenomen dat de gemeentegarantie moet worden aangevraagd met een rentepercentage van 6,95 %.
- 2.5 Op de hypothecaire geldlening zijn de voorwaarden aanloophypotheek van toepassing. Op de levensverzekering zijn de Voorwaarden kapitaalverzekering KV 7 en de Voorwaarden recht op renteparticipatie RP van toepassing.
- 2.6 In artikel 2 van de Voorwaarden RP is over de renteparticipatie het volgende opgenomen:  
*“Renteparticipatie houdt in, dat de maatschappij aanneemt van de beleggingen, staande tegenover een toeneming van de netto wiskundige reserve van de verzekering een zelfde rendement te maken als van de obligatieleningen die in artikel 5 nader worden omschreven en volgens de daar vermelde regels De op deze wijze berekende rentebaten worden voor zover zij een rendement van 3 1/2% van de hiervoor bedoelde beleggingen overtreffen, aangewend voor de verhoging van het verzekerde kapitaal en de evt. medeverzekerde rente. (...)”*
- 2.7 Artikel 9 Voorwaarden RP, “Garantie”, bepaalt:  
*“Zolang voor de verzekering premie wordt betaald en de verzekering ongewijzigd blijft bestaan, garandeert de maatschappij, dat op de einddatum van de verzekering en mits de verzekerde(n) dan leeft/leven, de verhoging van het verzekerde kapitaal uit hoofde van renteparticipatie ten minste gelijk zal zijn aan een bedrag ter grootte van 1% van het bij de aanvang van de verzekering*

*verzekerde kapitaal dat voor renteparticipatie in aanmerking komt, voor elk verzekeringsjaar dat de verzekering heeft bestaan, met een maximum van 20%.”*

- 2.8 Stad Rotterdam heeft een polisblad afgegeven waarop het volgende vermeld staat:

*“(…)*

*Polisnummer: [nr. 1]*

*Tarief: 255*

*Het verzekerde kapitaal uit te keren bij het in leven zijn bedraagt f. 85.000,-. Op dit kapitaal is het recht op renteparticipatie van toepassing volgens de voorwaarden op het aanhangsel RP.*

*Het verzekerde kapitaal uit te keren bij overlijden bedraagt f. 170.000,-. Op dit kapitaal is het recht op renteparticipatie niet van toepassing.”*

- 2.9 Verzekeraar heeft aan (de assurantietussenpersoon van) Consument een ondertekend document afgegeven met een tabel van gegarandeerde afkoopwaarden. Dit document is afgegeven ten behoeve van het aanvragen van de in de offerte genoemde gemeentegarantie.

Het document luidt als volgt:

*“Gegarandeerde afkoopwaarden t.b.v. Gemeente Garantie*

*Aanvraagnummer: [nr. 2]*

*t.n.v. [naam Consument]*

*Polisnummer [nr. 1] Spaarpremie f.1.902,=*

*Kapitaal: f 170000*

*Looptijd: 30 jaar*

*Interestvoet: 6,650 %*

*na 1 jaar: f 1916*

*(…)*

*na 30 jaar: f 170000*

*(…)”*

- 2.10 Het document is aan de ten behoeve van Consument en Stad Rotterdam opgemaakte hypotheekakte gehecht, tezamen met een besluit van de Gemeente [naam Gemeente] dat een gemeentegarantie wordt verleend.

- 2.11 Aan het einde van de looptijd heeft de Verzekeraar € 52.707 uitgekeerd.

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

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert uitbetaling van € 24.435. Dit bedrag vormt het verschil tussen de gegarandeerde afkoopwaarde van NLG 170.000 (€ 77.142) en het uiteindelijk uitgekeerde bedrag van € 52.707.

### *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 hoofde van de overeenkomst van levensverzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Aan de akte van geldlening zit een document gehecht waarop staat vermeld dat het bedrag van NLG 170.000 gegarandeerd is.
- Op de offerte van Stad Rotterdam van 13 mei 1986 wordt eveneens vermeld dat het bedrag gegarandeerd is.
- Een gemeentegarantie werd alleen toegekend als het eindbedrag gegarandeerd was.
- Na informatie te hebben opgevraagd bij de notaris over de hypotheekakte, vermeldde deze dat gegarandeerd betekent dat het geld er is. Het 255 tarief waarnaar verzekeraar verwijst, is onduidelijk.
- De verzekering wordt in de fiscale opgave van 15 februari 2016 ook een garantieverzekering genoemd.
- Consument was zich niet bewust van het bestaan van een klachtplicht uit hoofde van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') of van verjaring. De verzekering is afgesloten voor een termijn van 30 jaren en Consument gaat ervan uit dat daar geen verjaringstermijn op zit. Ook bestrijdt Consument dat Verzekeraar in een nadeliger positie terecht is gekomen als gevolg van het tijdsverloop. De looptijd van de verzekering is 30 jaar, zodat men ook het dossier lang genoeg moet bewaren.
- Verzekeraar spreekt over jaarlijkse waarde overzichten. Dit zijn echter algemene brieven en Consument heeft nooit een persoonlijk bericht gekregen dat er geen voldoende eindbedrag zal zijn.
- In 2011 is Consument nog bij zijn toenmalige tussenpersoon op bezoek geweest om de verzekering door te nemen en deze heeft hem toen verzekerd dat alles in orde was en dat het eindbedrag van € 77.000 gegarandeerd was.
- Het polisblad heeft Consument nooit met zijn tussenpersoon besproken.

### *Verweer Verzekeraar*

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

- Op 11 augustus 1986 is de polis aan Consument afgegeven. Op de polis staat expliciet vermeld dat het verzekerde kapitaal bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum NLG 85.000 (€ 38.571,32) bedraagt. Consument had na ontvangst van de polis deze moeten controleren en moeten onderzoeken of de verzekering voldeed aan zijn wensen, of dat sprake was van een gebrek in de prestatie. Indien Consument in de veronderstelling verkeerde dat het verzekerde kapitaal op de einddatum NLG 170.000 (€ 77.142) zou bedragen, dan had hij na ontvangst van de polis direct kunnen constateren dat sprake was van een gebrek in de prestatie. Op grond van artikel 6:89 BW had Consument binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek had ontdekt, moeten protesteren. Consument had op basis van het polisblad, maar bijvoorbeeld ook na ontvangst van de jaarlijkse renteparticipatie vanaf 1987, contact op kunnen nemen naar aanleiding van het vermeende gebrek. Dit heeft hij niet gedaan, zodat hij niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd. Consument werd bovendien bijgestaan door een adviseur. Ook deze had de plicht het polisblad te controleren en actie te ondernemen, indien deze niet overeenkwam met de wensen van Consument.

Verzekeraar ondervindt nadeel van de omstandigheid dat laat wordt geklaagd. De gang van zaken rond de totstandkoming van de verzekering is niet meer te reconstrueren. Bovendien had de verzekering kunnen worden aangepast indien Consument eerder aan de bel had getrokken.

- De vordering is verjaard. Consument was na ontvangst van het polisblad en van de jaarlijkse renteparticipatie vanaf 1987 bekend met het feit dat de uitkering niet NLG 170.000 zou bedragen. Hij was daarmee bekend met de schade en had de binnen 5 jaar zijn vordering bij de daarvoor aansprakelijke persoon moeten indienen.
- Het afkoopwaardetabel is niet aan Consument, maar aan de Gemeente [naam Gemeente] verstrekt en enkel ten behoeve van de Gemeente [naam Gemeente] verstrekt. Verzekeraar is geen partij bij de overeenkomst tussen de geldverstrekker, de Gemeente [naam Gemeente] en Consument. Consument kan aan de afkoopwaardetabel jegens Verzekeraar geen rechten ontlenen.
- Consument heeft de verzekering gesloten op basis van het advies van zijn tussenpersoon. Het is de taak van de tussenpersoon om de verschillende producttarieven, waaronder tarief 255, aan Consument uit te leggen en Consument te informeren over de aan een verzekering verbonden aspecten. Indien het de wens was geweest van Consument om tegen het einde van de looptijd de hypothecaire geldlening volledig en gegarandeerd af te lossen, dan had dit in de advisering door zijn tussenpersoon meegenomen moeten worden en had niet voor tarief 255 gekozen moeten worden. Verzekeraar mocht erop vertrouwen dat de verzekering aansloot bij de wensen en doelstellingen van Consument. Eventueel tekortschieten van de tussenpersoon kan niet voor rekening van Verzekeraar kan komen
- Verzekeraar heeft duidelijke productinformatie verstrekt met het polisblad en de jaarlijkse brieven waarin Verzekeraar Consument informeerde over de behaalde renteparticipatie en de verhoging van het verzekerde kapitaal op einddatum. Ook op basis van deze overzichten was duidelijk dat het verzekerde kapitaal op de einddatum niet gelijk was aan de hypothecaire geldlening en bovendien niet volledig gegarandeerd was, want afhankelijk van de renteparticipatie.
- Dat Consument ook zelf ervan uitging dat sprake was van een verzekerd kapitaal op einddatum van NLG 85.000 en dat de eventuele verhoging van dit kapitaal door renteparticipatie onzeker was, blijkt uit het feit dat hij in 1998 en in 2008 prognosekapitalen op de einddatum heeft opgevraagd. Dergelijke opgaven had hij niet gevraagd, indien hij ervan uitging dat op de einddatum een gegarandeerd eindkapitaal beschikbaar zou komen waarmee de hypothecaire geldlening volledig zou kunnen worden afgelost.
- Er is sprake van een garantieverzekering, echter niet met een gegarandeerd kapitaal bij leven op einddatum van NLG 170.000 maar van NLG 85.000.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument aan de aan de hypotheekakte gehechte tabel met gegarandeerde afkoopwaarden jegens verzekeraar het recht kan ontlenen tot uitkering van het daarin genoemde eindbedrag van NLG 170.000.
- 4.2 Voor beantwoording van de vraag is allereerst van belang dat Verzekeraar geen partij is bij de hypotheekverlening aan Consument. Zoals blijkt uit de hypotheekakte, is Rohyp de

geldgeefster, is Consument leningnemer en heeft de Gemeente [naam Gemeente] een gemeentegarantie verstrekt. Dit zijn de partijen bij de overeenkomst van geldlening en bij de hypotheekakte. Zij hebben de hypotheekakte ondertekend. De Commissie merkt wel op dat op de hypotheekofferte en de tabel met afkoopwaarden de kop “Assurantieconcern Stad Rotterdam anno 1720” is opgenomen. Het is aannemelijk dat dit voor Consument tot verwarring heeft geleid. Het maakt Verzekeraar echter nog geen partij bij de overeenkomst. Omdat Verzekeraar geen partij is bij de overeenkomst, kan Consument jegens Verzekeraar uit hoofde van de overeenkomst geen beroep doen op de tabel met afkoopwaarden.

- 4.3 Vraag is dan, of Consument aan de tabel met afkoopwaarden het gerechtvaardigd vertrouwen heeft mogen ontlenen dat sprake was van een gegarandeerd eindbedrag van NLG 170.000.
- 4.4 Bij de beoordeling van deze vraag stelt de Commissie voorop dat de inhoud van een verzekeringsovereenkomst wordt bepaald door het polisblad van de verzekering, de op de verzekering toepasselijke voorwaarden en door de wet. De tabel maakt derhalve geen onderdeel uit van de verzekeringsovereenkomst. De offerte en het aanvraagformulier verstrekken ten slotte informatie over de inhoud van de verzekeringsovereenkomst.
- 4.5 De Commissie stelt vast dat de offerte van 8 juli 1986 en het in augustus 1986 ingevulde aanvraagformulier over de verzekering enkel melden dat sprake zal zijn van een verzekerd kapitaal van NLG 170.000 en van een tarief 255.
- 4.6 Het polisblad is gedateerd op 11 augustus 1986. De hypotheekakte is gedateerd op 2 september 1986. De Commissie acht het aannemelijk dat Consument het polisblad heeft ontvangen voor de ingangsdatum van de hypotheek. Het lag op de weg van Consument om de inhoud van het polisblad te controleren en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk te melden. Bij snelle controle van het polisblad had Consument de vragen die het polisblad bij hem opriep, mede in relatie tot de offerte en het aanvraagformulier, ook direct kunnen stellen.
- 4.7 Het door Verzekeraar afgegeven polisblad is naar het oordeel van de Commissie duidelijk over het verzekerd kapitaal. Bij in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering, 15 juli 2016, bedraagt dit NLG 85.000, vermeerderd met een eventueel bedrag uit renteparticipatie. Bij overlijden van Consument voor de einddatum bedraagt het uit te keren kapitaal NLG 170.000. Uit het polisblad had voor Consument duidelijk moeten zijn dat bij leven enkel het bedrag van NLG 85.000 gegarandeerd was en dat iedere andere verhoging van het gegarandeerde bedrag afhankelijk zou zijn van de interestparticipatie, waarvan het rendement blijkens de toepasselijke Voorwaarden RP onzeker was. Op het polisblad is geenszins een met de afkoopwaardentabel overeenkomende gegarandeerde interestparticipatie van 6,65% over de gehele looptijd van de levensverzekering opgenomen.
- 4.8 In dit verband wijst de Commissie erop dat, hoewel geen sprake is van gegarandeerde afkoopwaarden zoals in de afkoopwaardentabel genoemd, de verzekering wel een garantieverzekering is.

Het zijn echter niet de bedragen die in de afkoopwaardentabel zijn opgenomen die worden gegarandeerd. Enkel het verzekerd bedrag bij leven van NLG 85.000, eventueel te verhogen met een renteparticipatie, is gegarandeerd.

- 4.9 Consument verwijst ten slotte naar zijn tussenpersoon, die hem bij het aangaan van de hypotheekconstructie heeft geadviseerd. Deze heeft het polisblad niet met Consument besproken. Consument stelt verder dat hij nog in 2011 bij deze tussenpersoon op bezoek is geweest om de verzekering door te nemen. Deze heeft hem toen verzekerd dat alles in orde was en dat het eindbedrag van € 77.000 gegarandeerd was.
- 4.10 Wat betreft de rol van de tussenpersoon is de Commissie van oordeel dat het de taak van de tussenpersoon was op heldere wijze aan Consument uit te leggen welke afspraken er met betrekking tot de hypotheekconstructie met Verzekeraar zijn gemaakt. Zo is het de rol van de tussenpersoon om uit te leggen wat het tarief 255 precies inhoudt. Dat de tussenpersoon dit misschien heeft nagelaten of dat hij misschien foutieve informatie ten aanzien van de afgegeven tabel aan Consument heeft verstrekt, kan niet aan Verzekeraar worden toegerekend. De tussenpersoon werkt immers in opdracht van Consument en niet voor Verzekeraar. Indien Consument ontevreden is over de dienstverlening van de tussenpersoon, moet Consument zich tot de tussenpersoon zelf wenden.
- 4.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open 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 de zaak ook 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.*