

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-488 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 juli 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Kosten. Uitleg van de polisbladen en polisvoorwaarden. Partijen zijn verdeeld over de uitleg van het begrip 'kosten' opgenomen op het polisblad van Verzekering 2. De Commissie overweegt dat de polisbladen, de algemene voorwaarden en productvoorwaarden onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en in samenhang dienen te worden uitgelegd. Uit artikel 4 van de productvoorwaarden volgt dat er maar een lezing mogelijk is. De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van dit artikel had kunnen en moeten begrijpen dat Verzekeraar naast de overlijdensrisicopremie en administratiekosten ook toetredingskosten, beheerkosten en aan- en verkoopkosten in rekening zou brengen. De Commissie wijst de vordering af.

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 zijn keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei jongstleden en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via een tussenpersoon met ingangsdatum van 1 april 2002 bij Verzekeraar een levensverzekering met de naam 'Schakelsparen' (hierna: Verzekering I) afgesloten. De einddatum is 31 maart 2032. Verzekering I is geadministreerd onder polisnummer [A].

2.2 Voor zover relevant luidt het polisblad als volgt:

‘Over de genoemde periode is per maand een bedrag van 25,00 verschuldigd. Dit bedrag bestaat uit 22,52 spaarstorting en 2,48 overlijdensrisicopremie en administratiekosten.’

2.3 Consument heeft met ingangsdatum van 1 april 2002 bij Verzekeraar ook een levensverzekering met een lijfrenteclausule afgesloten met de naam ‘Schakelsparen’ (hierna: Verzekering 2). De einddatum is 31 maart 2032. Verzekering 2 is geadministreerd onder polisnummer [B].

2.4 Voor zover relevant luidt het polisblad als volgt:

‘In de periode van 1-4-2002 tot en met 31-3-2032 zal de deelnemer per maand een bedrag betalen van 65,64. Dit bedrag bestaat uit 59,14 spaarstorting, 6,50 overlijdensrisicopremie en kosten.’

2.5 In de bijlage bij het polisblad van Verzekering 2 is voor zover relevant het volgende opgenomen:

De voorbeeldkapitalen en rendementspercentages zijn gebaseerd op de totale inleg zoals gespecificeerd onder "Betaling".

Voorbeeldkapitalen

Alle bedragen in euro's

Periodieke inleg		Voorbeeldbedragen en rendementspercentages									Garantie- kapitaal**
		Gem. hist. fondsrendement na afsl.			Standaard fondsrendement			Gem. hist. fondsrendement			
%	Fonds	FR	Kapitaal	PR	FR	Kapitaal	PR	FR	Kapitaal	PR	
100%	Veiligfonds	4,2%	34.060	2,3%	9,0%	76.680	7,0%	10,5%	100.590	8,4%	19.480,00

FR = Fondsrendement

** Garantiekapitaal bij "in leven zijn" en mits minimaal 10 jaar in hetzelfde fonds belegt.

PR = Productrendement

Gem. hist. fondsrendement = Gemiddeld historisch fondsrendement

Gem. hist. fondsrendement na afsl. = Gemiddeld historisch fondsrendement na (minus) afslag

Voor het beheer van uw geld maakt AXENT/AEGON kosten. De beheerkosten van het Zekerfonds zijn 0,36%, van het Veiligfonds 0,49% en van het Hoog-Rendementfonds 0,24% per jaar.

De in deze berekening vermelde voorbeeldkapitalen zijn netto, dus na aftrek van alle kosten.

2.6 Op Verzekering 1 en Verzekering 2 zijn de Algemene Voorwaarden Schakelsparen model MM0899 (hierna: Algemene Voorwaarden) van toepassing en de Productvoorwaarden Schakelsparen model MM0899 (hierna: Productvoorwaarden).

- 2.7 In de begripsomschrijving van de Algemene Voorwaarden zijn de definities van ‘spaarstorting’ en ‘toetredingskosten’ als volgt uiteengezet:

‘toetredingskosten:

Vergoeding voor kosten die bij aanvang van de overeenkomst, of verhoging van de inleg worden gemaakt

(...)

spaarstorting:

Het deel van de inleg dat is bestemd voor belegging in de spaarkas en voor vergoeding van de toetredingskosten.’

- 2.8 In artikel 4 van de Productvoorwaarden is het volgende opgenomen:

‘Artikel 4. Kosten

Ter dekking van de administratiekosten wordt 5% van de inleg naast de overlijdensrisicopremie in mindering gebracht. Beiden staan als een bedrag op de polis vermeld.

Voor toetredingskosten wordt 8,5% van de som van deze overeengekomen spaarstortingen in rekening gebracht. Deze kosten worden direct vanaf de aanvang van de overeenkomst afgehouden van de spaarstortingen.

Voor beheerkosten wordt maandelijks 0,05% van de waarde van de participaties in rekening, te verrekenen aan het eind van de maand.

Bij aan- en verkoop van participaties worden fondsafhankelijke aan- en verkoopkosten in rekening gebracht.’

- 2.9 In 2007 is het administratiesysteem Verzekeraar gewijzigd. Verzekering 1 is vanaf dan geadministreerd onder polisnummer [X]. Verzekering 2 is vanaf dat moment geadministreerd onder polisnummer [Y].

- 2.10 In juli 2008 heeft Verzekeraar aan Consument een ‘Wegwijzer Schakelsparen met ingangsdatum vanaf 1 augustus 1999’ en een ‘Wegwijzer (met lijfrente) met ingangsdatum vanaf 1 augustus 1999’ gestuurd.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.275,00 bestaande uit de som van de in rekening gebrachte kosten ter zake Verzekering 2 minus de overeengekomen kosten. Daarnaast vordert Consument wettelijke rente over bedrag van €1.275,00 vanaf 04-01-2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument stelt in de precontractuele fase afspraken te hebben gemaakt over de kosten die in rekening zouden worden gebracht ter zake Verzekering 1 en Verzekering 2. Deze afspraken hebben tot aanpassing op het polisblad geleid waar staat vermeld dat overlijdensrisicopremie en kosten betreffende Verzekering 2 uit € 6,50 bestaan. In artikel 4 van de Productvoorwaarden staat vervolgens vermeld wat onder kosten vallen. Dat deze aanpassing bewust is gemaakt wordt aangetoond door de andere verzekering – Verzekering 1 - die Consument heeft afgesloten. Op dit polisblad staat vermeld dat de overlijdensrisicopremie en *administratiekosten* € 2,48 bedragen. Consument mocht er daarom vanuit gaan dat met de term 'kosten' opgenomen op het polisblad van Verzekering 2 alle kosten waren bedoeld die door Verzekeraar in rekening zou worden gebracht.
- Consument stelt dat het mogelijk is dat de verwarring betreffende de kosten mogelijk ligt bij de overdracht van de verzekeringen van de rechtsvoorganger van Verzekeraar naar Verzekeraar. Zo is het gegarandeerde kapitaal in de documentatie van Consument € 19.480,00 terwijl bij Verzekeraar in de administratie een gegarandeerd kapitaal van €19.167,00 is opgenomen.
- Consument betwist dat hij de nieuwe polisbladen van november 2007 heeft ontvangen. Verzekeraar geeft aan dat de gedetailleerde wegwijzers in juli 2008 zijn toegestuurd. Deze documenten zijn echter een aantal jaren na het afsluiten van de verzekeringen verstrekt en deze informatie was dus niet beschikbaar bij het afsluiten van de verzekeringen.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar betwist dat Consument met zijn adviseur is overeengekomen dat hij aan overlijdensrisicopremie en kosten € 6,50 per maand verschuldigd is ter zake Verzekering 2 en dat om die reden de tekst van deze overeenkomst afwijkt van de tekst van zijn Verzekering 1. Verzekeraar heeft ter onderbouwing van deze stelling geanonimiseerde voorbeelden verstrekt ter zake 'Schakelsparen' met en zonder lijfrente. Hieruit volgt dat de teksten identiek zijn met die van Consument. Bij verzekeringen met lijfrenteclausule is de standaardtekst 'overlijdensrisicopremie en kosten' en bij verzekeringen zonder lijfrenteclausule 'overlijdensrisicopremie en administratiekosten.'
- Consument stelt dat ter zake Verzekering 2 hem bij aanvang een gegarandeerd bedrag € 19.480,00 was toegezegd op einddatum, terwijl in de administratie van Verzekeraar een gegarandeerd bedrag van € 19.167,00 was opgenomen. Verzekeraar heeft er inmiddels voor zorggedragen dat het garantiekapitaal in zijn administratie is verhoogd naar € 19.480,00.
- De totaal overeengekomen som spaarstortingen bedraagt € 21.290,40 (30x12x59,14), De toetredingskosten bedragen derhalve € 1.809,69. In de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op zowel Verzekering 1 en Verzekering 2 staat vermeld wat er onder 'spaarstorting' wordt verstaan 'het deel van de inleg dat is bestemd voor belegging in de spaarkas en voor vergoeding van de toetredingskosten'. Verder staat in de Algemene Voorwaarden opgenomen dat onder 'toetredingskosten' wordt verstaan 'vergoeding voor kosten die bij aanvang van de overeenkomst, of verhoging van de inleg, worden gemaakt.'

In de productvoorwaarden wordt bij artikel 4 aangegeven welke kosten in rekening worden gebracht. Beide verzekeringen vermelden de (maandelijkse) spaarstorting. Gelet op de definities van 'spaarstorting' en 'toetredingskosten' maken de toetredingskosten deel uit van de genoemde bedragen.

- Gelet op het feit dat voor beide verzekeringen geldt dat de overlijdensrisicopremie en (administratie)kosten 9,9% van de inleg bedragen is de conclusie gerechtvaardigd dat met de term 'kosten' op het polisblad van Verzekering 2 bedoeld wordt op een en dezelfde kostensoort, te weten de 'administratiekosten'.

4 Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is gebleken dat de klacht betreffende de hoogte van het garanti kapitaal van Verzekering 2 reeds is opgelost, zodat deze klacht onbesproken kan blijven. Partijen zijn verdeeld over de uitleg van het begrip 'kosten' opgenomen op het polisblad van 2002 van Verzekering 2. In het bijzonder zijn zij verdeeld over het antwoord op de vraag wat moet worden verstaan onder het begrip 'kosten' en of daarmee enkel administratiekosten dienen te worden verstaan. Consument stelt dat met het begrip 'kosten' *alle* kosten van de verzekering bedoeld zijn. Verzekeraar stelt dat met de 'kosten' enkel administratiekosten worden bedoeld.
- 4.2 Voorop staat dat voor de uitleg van het polisblad en de daarmee samenhangende verzekeringsvoorwaarden, bepalend is hetgeen partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 – Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van voorwaarden is niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend. Rekening dient mede te worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid in dezen is het feit dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in verzekeringsvoorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de verzekeringsvoorwaarden in beginsel *objectief* te worden uitgelegd. Vergelijk r.o. 16 van Gerechtshof Leeuwarden 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280.
- 4.3 Ofschoon de Commissie begrip heeft voor de verwarring bij Consument die is ontstaan doordat op het polisblad van Verzekering 1 het begrip 'administratiekosten' en op het polisblad van Verzekering 2 'kosten' is gehanteerd, overweegt de Commissie dat de polisbladen, de Algemene Voorwaarden en de Productvoorwaarden onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en in samenhang dienen te worden uitgelegd. Artikel 4 van de Productvoorwaarden bepaalt het volgende '*Ter dekking van de administratiekosten wordt 5% van de inleg naast de overlijdensrisicopremie in mindering gebracht. Beiden staan als een bedrag op de polis vermeld.*' Hieruit volgt dat wat betreft de objectieve uitleg er maar één lezing mogelijk is en dat de bepaling derhalve voldoende duidelijk is: de overlijdensrisicopremie én de administratiekosten staan op het polisblad vermeld als een *gezamenlijk* bedrag.

Bovendien is in de begripsomschrijving van de Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk kenbaar gemaakt dat op de spaarstorting toetredingskosten in mindering worden gebracht.

- 4.4 De stelling dat Consument in de precontractuele fase specifieke afspraken heeft gemaakt over de kosten van Verzekering 2 heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt nu hij hiervan geen (schriftelijk) bewijs heeft kunnen overleggen. De enkele onderbouwing van Consument dat deze specifieke afspraken kunnen worden aangetoond door het feit dat op het polisblad van Verzekering 1 – anders dan op het polisblad van Verzekering 2 - de term ‘administratiekosten’ wordt gehanteerd volgt de Commissie niet nu uit de geanonimiseerde brieven van Verzekeraar kan worden afgeleid dat aan klanten met eenzelfde soort product als de onderhavige polisbladen zijn verstrekt met exact dezelfde bewoordingen.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van artikel 4 van de Productvoorwaarden had kunnen en moeten begrijpen dat Verzekeraar naast de overlijdensrisicopremie én de administratiekosten ook toetredingskosten, beheerkosten en aan- en verkoopkosten in rekening zou brengen voor Verzekering 2. De slotsom is dat de Commissie de vorderingen afwijst. 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.