

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-707 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 25 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De stellingname van Consument impliceert dat er een verplichting op Verzekeraar rust om Consument te informeren over de hoogte van de kosten en overlijdensrisicopremies omdat deze van invloed zijn op de uiteindelijke opbrengst van de door hem afgesloten levensverzekering. De verzekering is echter een traditionele levensverzekering, met een gegarandeerd kapitaal dat wordt uitgekeerd bij leven op de einddatum, dan wel bij eerder overlijden. Een dergelijke verzekering wordt gekenmerkt door de omstandigheid dat de prijs en de prestatie op voorhand zijn bepaald. Consument wist bij het afsluiten van de verzekering welk bedrag hij op de einddatum, of bij eerder overlijden, zou ontvangen en welke premie - waarvoor een deel bestemd was voor de dekking van het overlijdensrisico en een deel voor de bestrijding van de door Verzekeraar gemaakte kosten - hij hiervoor verschuldigd was. Consument heeft kunnen afwegen welke premie hij voor welk garantiebepaald bedrag bereid was te betalen en met deze verhouding tussen premie en prestatie ingestemd. De met de verzekering gemoeide kosten en overlijdensrisicopremies zijn in het garanti kapitaal verdisconteerd. Om deze reden behoefde Verzekeraar bij het afsluiten van de verzekering niet te specificeren welk deel van de premie zou worden besteed aan kosten of aan overlijdensrisicopremies. Verzekeraar behoefde dit evenmin op een later moment te doen (zie onder meer GC 2012-265, 2015-038 en 2016-097).

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie is van oordeel 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 Consument heeft bij Verzekeraar een traditionele levensverzekering afgesloten met polisnummer [X]. De ingangsdatum van de verzekering is 17 juli 1986 en einddatum is 17 juli 2016. De verzekering is winstdelend en kent een winstgarantie. Op de verzekering zijn de voorwaarden van verzekering met aanhangselnummer 2002 van toepassing.
- 2.2 De maandpremie voor de verzekering bedraagt tot 17 juni 2007 NLG 94,99 (€ 43,10) en vanaf die datum NLG 87,96 (€ 39,91). Bij overlijden voor de einddatum van de verzekering, wordt een bedrag van NLG 32.500 (€ 14.747,86) uitgekeerd. Bij leven op de einddatum wordt eveneens NLG 32.500 uitgekeerd, vermeerderd met de winst, die in ieder geval NLG 5.850 (€ 2.654,61) bedraagt, op basis van de afgegeven winstgarantie.
- 2.3 Op de winstdeling is polisaanhangsel 3100 van toepassing.
- 2.4 Op 17 juli 2016 is een bedrag van € 17.402,48 tot uitkering gekomen. Dit is het verzekerd kapitaal vermeerderd met het bedrag van de winstgarantie.
- 2.5 Consument heeft een folder “Informatie winstbijschrijving” ontvangen die is uitgegeven in september 1991. Daarin zijn een aantal “Veel voorkomende vragen” over de winstbijschrijving opgenomen. Een van deze vragen luidt: *“Ik kreeg mijn eerste winstbijschrijving. Dat lijkt mij wat weinig en ik vraag mij af of ik ooit het mij voorspelde eindbedrag aan winstbijschrijving wel halen kan...”* Het antwoord op deze vraag luidt: *“Wij denken, dat u daar gerust op kunt zijn. Op goede gronden. In het begin zijn de winstbijschrijvingsbedragen ogenschijnlijk wellicht aan de lage kant en vraagt u zich op het eerste gezicht terecht af hoe ooit het ‘voorspelde’ eindbedrag gehaald moet worden. De winstbijschrijvingen worden op zich ook weer winstdelend. Dat betekent, dat de winstbijschrijvingen steeds hoger worden bij gelijkblijvende omstandigheden Wanneer de winstprognose destijds op redelijke gronden werd gedaan (bijvoorbeeld een constant rendement van 7%) dan kunt u er even redelijkerwijs van uitgaan, dat de u voorspelde winstbijschrijving zonder meer gehaald zal worden.”*
- 2.6 In de opgave van de winstdeling over 2012 is de volgende passage opgenomen: *“De winstgarantie bij overlijden is een extra bedrag dat jaarlijks wordt gefinancierd uit de winstdeling. Is het winstdelingsbedrag te laag om de winstgarantie bij overlijden te financieren? Dan verrekenen wij de financiering met toekomstige winstdelingsbedragen. Hierdoor groeit het winstbedrag bij leven minder snel.”*
- 2.7 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 februari 2016 bericht dat van de maandpremie van € 39,91 die Consument betaalt, € 16,31 de spaarpremie vormt, € 11,59 de risicopremie en € 12,01 de kostenpremie. Deze verdeling is gedurende de hele duur van de verzekering hetzelfde geweest, aldus Verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 5.286,54. Daarmee zou de totale polisuitkering overeenstemmen met de onderliggende hypotheek.

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 nimmer aangegeven welk deel van de premie wordt ingehouden voor de risicopremie en voor de kosten, ondanks de vele brieven die Consument aan Verzekeraar heeft gestuurd. Verzekeraar heeft na bijna 30 jaar eindelijk helderheid gegeven over de percentages van de ingelegde premies voor het overlijdensrisico en de kosten, respectievelijk 29% en 30%. Door deze late reactie is het Consument onmogelijk gemaakt om nog op redelijke termijn adequate maatregelen te nemen. Door het hanteren van absurde en niet marktconforme kosten en risicopremie, die het overgrote deel (meer dan twee derde) van de inleg “opeten” heeft de winstdelingsregeling uiterst mager uitgekapt.
- Verzekeraar stelt dat de hoogte van de overlijdensrisicopremie en de kosten geen invloed hebben op het eindresultaat van de winstdeling. Wordt echter met het hanteren van marktconforme percentages voor de overlijdensrisicopremies en de kosten een groter deel van de premie belegd, dan zal het rendement en daarmee de winstdeling navenant toenemen. Het rendement zal dan ook hoger uitkomen dan het gevorderde bedrag van € 5.286,54 dat Consument dient aan te wenden voor aflossing van zijn hypotheek.
- Bij Consument zijn reeds voor 2012, toen hij voor de eerste maal een klacht indiende, twijfels over de redelijkheid en billijkheid van de verzekering gerezen, mede ingegeven door de talloze affaires die ten aanzien van andere verzekeringen in de publiciteit verschenen. Verzekeraar heeft hem echter pas op 30 oktober 2015 informatie over de kosten en risicopremies verstrekt, anderhalf jaar vóór de einddatum van de verzekering. Verzekeraar heeft door het niet inhoudelijk, te laat en onjuist reageren, het voor Consument onmogelijk gemaakt om nog op redelijke termijn adequate maatregelen te kunnen treffen. Verzekeraar wijst op de betrokkenheid van een adviseur. Deze heeft echter ook geen informatie verstrekt de kosten, risicopremies of over de berekening van de winstdeling.
- De klachtbehandeling bij Verzekeraar heeft tot een zeer uitgebreide correspondentie geleid. Consument wijt dit aan de inconsistente wijze van communicatie door Verzekeraar, die dan weer inhoudelijk niet, dan weer veel te laat of dan weer onjuist reageerde, om vervolgens antwoorden te herroepen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar Consument bij aanvang van de verzekeringsovereenkomst, of in ieder geval eerder dan bij de brief van 22 februari 2016 had moeten informeren over welk deel van de maandpremie zou worden aangewend voor het voldoen van de kosten van de verzekering en voor de overlijdensrisicopremie.

Omdat Verzekeraar Consument zo laat heeft geïnformeerd, is het hem onmogelijk gemaakt om nog op redelijke termijn adequate maatregelen te nemen, aldus Consument.

- 4.2 Consument heeft eveneens zijn ontevredenheid uitgesproken over de wijze waarop Verzekeraar tijdens de klachtbehandeling naar hem toe heeft gecommuniceerd. De Commissie stelt met Consument vast dat niet in alle gevallen op adequate en eenduidige wijze door Verzekeraar met Consument is gecorrespondeerd. Ook Verzekeraar heeft dit geconstateerd en zijn excuses aangeboden. Daarmee is dit deel van de kwestie afgedaan.
- 4.3 De stellingname van Consument impliceert dat er een verplichting op Verzekeraar rust om Consument te informeren over de hoogte van de kosten en overlijdensrisicopremies omdat deze van invloed zijn op de uiteindelijke opbrengst van de door hem afgesloten levensverzekering. Deze stellingname gaat er echter aan voorbij dat de verzekering van Consument een traditionele levensverzekering is, met een gegarandeerd kapitaal dat wordt uitgekeerd bij in leven zijn van Consument op de einddatum, dan wel bij eerder overlijden. Deze uitkering kan hoger worden door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst van Verzekeraar. Dit hogere bedrag is echter maar deels, tot aan het bedrag van de winstgarantie, door Verzekeraar gegarandeerd.
- 4.4 Zoals reeds in eerder uitspraken van de Geschillencommissie is uiteengezet, wordt een dergelijke verzekering gekenmerkt door de omstandigheid dat de prijs en de prestatie op voorhand zijn bepaald. Consument wist bij het afsluiten van de verzekering welk bedrag hij op de einddatum, of bij eerder overlijden, zou ontvangen en welke premie - waarvoor een deel bestemd was voor de dekking van het overlijdensrisico en een deel voor de bestrijding van de door Verzekeraar gemaakte kosten - hij hiervoor verschuldigd was. Consument heeft kunnen afwegen welke premie hij voor welk garantiebedrag bereid was te betalen en met deze verhouding tussen premie en prestatie ingestemd. De met de verzekering gemoeide kosten en overlijdensrisicopremies zijn in het garanti kapitaal verdisconteerd. Om deze reden behoefde Verzekeraar bij het afsluiten van de verzekering niet te specificeren welk deel van de premie zou worden besteed aan kosten of aan overlijdensrisicopremies. Verzekeraar behoefde dit evenmin op een later moment te doen (zie onder meer GC 2012-265, 2015-038 en 2016-097).
- 4.5 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 22 februari 2016 geïnformeerd over de exacte opbouw van de maandpremie. Consument heeft naar aanleiding daarvan het standpunt ingenomen dat de kosten en premies niet marktconform zijn en verwijst in dat verband onder meer naar het Koersplan-arrest van 14 juni 2013 (ECLI:NL:HR:2013:BZ3749) en naar de Wabeke-norm. Ook verwijst hij naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 24 maart 2016 (GC 2016-129). De Commissie wijst erop dat het Koersplan-arrest, de Wabeke-norm en genoemde uitspraak van de Geschillencommissie van toepassing zijn op beleggingsverzekeringen. De verzekering van Consument is echter geen beleggingsverzekering.

Een belangrijk verschil tussen de door Consument afgesloten traditionele verzekering en een beleggingsverzekering, is dat de kosten bij een beleggingsverzekering van *directe* invloed zijn op het rendement en de uiteindelijke waarde van de verzekering, in tegenstelling tot bij een verzekering met een gegarandeerd eindkapitaal. Bij laatstgenoemde verzekering zijn de kosten immers verdisconteerd in dit overeengekomen eindkapitaal.

- 4.6 In dit verband kan de Commissie er voorts niet aan voorbij gaan dat een verzekeraar de beleidsvrijheid heeft om zelf een prijs te bepalen voor zijn producten. Deze prijs was Consument bereid te betalen. Dat Consument later spijt heeft gekregen van die prijs en van oordeel is dat hij zonder deze prijs elders een hogere opbrengst had kunnen verkrijgen, wat overigens twijfelachtig is, brengt niet mee dat Verzekeraar Consument onvoldoende over de afgesloten verzekeringsovereenkomst heeft geïnformeerd.
- 4.7 Wat betreft de stelling van Consument dat de winstdelingsregeling uiterst mager uitpakt als gevolg van de hoge kosten en overlijdensrisicopremie, wijst de Commissie nog op de omstandigheid dat – hoewel de kosten en de overlijdensrisicopremie van invloed zijn op de netto premiereserve die voor de winstdelingsregeling beschikbaar wordt gemaakt – het achterblijven van de winstdelingsregeling voornamelijk een gevolg is van de lage rentestand die zich tijdens de duur van de verzekeringsovereenkomst heeft ontwikkeld. Deze ontwikkeling was niet te voorzien en kan niet meebrengen dat Verzekeraar te verplichten is een hogere dan het garantiebedrag uit te keren.
- 4.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst. Verzekeraar heeft evenmin de op hem rustende zorgplicht geschonden. 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.