

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-002
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 januari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Niet-bindend advies. De beleggingsverzekering van Consument expireert op 1 augustus 2016. Op de polis staat vermeld dat op de lijfrente-ingangsdatum een ouderdaglijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 van de Wet Inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling) aan de begunstigde wordt uitgekeerd die tegen de dan voor deze lijfrente geldende tarieven en voorwaarden van de Maatschappij kan worden verkregen. Consument wenst een ouderdaglijfrente zoals op de polis omschreven. Verzekeraar biedt deze niet meer aan. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar onvoldoende maatregelen heeft genomen om Consument tijdig te waarschuwen voor zijn beleidswijziging. Tevens oordeelt de Commissie dat Verzekeraar inadequaat heeft gereageerd op vragen van Consument voorafgaand en na de expiratedatum. De Commissie concludeert dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de contractuele verplichtingen jegens Consument. Consument heeft niet aannemelijk kunnen maken dat zij door de toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar schade heeft geleden. De commissie verklaart de klacht van Consument gegrond maar verbindt hieraan geen verplichting tot schadevergoeding.

I. Procesverloop

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

- De klachtbrief van Consument;
- Het verweerschrift van Verzekeraar;
- De repliek van Consument;
- De dupliek van Verzekeraar;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies;
- De brief van Verzekeraar van 25 september 2017;
- De reactie van Consument van 19 oktober 2017;
- Het bericht van Verzekeraar van 1 december 2017.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist. De Commissie heeft de zaak op stukken behandeld tijdens een zitting van 30 augustus 2017.

De Commissie heeft besloten de zaak na de zitting aan te houden en te trachten het geschil alsnog via bemiddeling tot een oplossing te brengen. Dit is niet mogelijk gebleken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een beleggingsverzekering gesloten (polisnummer [X]) met als ingangsdatum 1 augustus 2002 en als einddatum 1 augustus 2016. De eindwaarde van de verzekering is op 1 augustus 2016 vastgesteld op € 2.993,45.
- 2.2 Op de polis is onder meer het volgende vermeld:
“Verzekerde uitkering A
De waarde van de ten behoeve van de verzekeringnemer uitstaande participaties in de door de verzekeringnemer aangewezen fondsen, uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum, betaalbaar op de lijfrente-ingangsdatum.
(...)
Verzekerde lijfrente
1. De op blad 2 van de polis sub A genoemde uitkering dient slechts als rekengrootheid voor de vaststelling van de hierna genoemde lijfrente(s) en kan derhalve niet in contanten worden opgenomen. Op de lijfrente-ingangsdatum zal daarentegen een oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 onderdeel a van de Wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling) aan de begunstigde worden uitgekeerd die tegen de dan voor deze lijfrente geldende tarieven en voorwaarden van de Maatschappij voor deze rekengrootheid kan worden verkregen.
(...)”
- 2.3 Op de verzekering zijn de voorwaarden voor verzekeringen op basis van belegging in participaties als gedeponerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam op 6 september 2001 van toepassing.
- 2.4 Artikel 18 lid 1 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:
“Indien enige verzekerde uitkering opeisbaar is geworden, wordt deze aan de begunstigde uitbetaald ten spoedigste nadat de polis en overige stukken waardoor ten genoegen van de Maatschappij bewezen wordt, wat en aan wie uitgekeerd moet worden, in het bezit van de Maatschappij zijn gekomen.”
- 2.5 Met een brief van 6 mei 2016 heeft Verzekeraar de tussenpersoon van Consument als volgt geïnformeerd:
(...)
De levensverzekering met polisnummer [X] bereikt binnenkort de einddatum. In bijgaande brief informeren wij uw relatie hierover en geven wij aan welke keuzes hij/zij heeft om het opgebouwde kapitaal aan te wenden.
(...)
Uiteraard benadrukken wij ook dat u uw relatie het beste kunt adviseren over welke keuze het best pas bij zijn/haar situatie en welke fiscale regels daarbij gelden.

Wij vragen u vriendelijk bijgaande brief te overhandigen aan uw relatie. Wilt u uiterlijk één maand voordat de verzekering de einddatum bereikt eventueel de opties van [naam Verzekeraar] met hem/haar bespreken? Dan heeft de klant voldoende tijd om een keuze te maken waardoor hij/zij de uitkering(en) op tijd ontvangt.

(...)"

Per gelijke datum heeft Verzekeraar Consument een brief gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"(...)

De verzekering bereikt op 1 augustus 2016 de einddatum en het opgebouwde kapitaal valt dan vrij.

(...)

U bent begunstigde voor het lijfrentekapitaal dat vrijkomt. In deze brief informeren wij u over de mogelijkheden die u hebt.

Welk lijfrentekapitaal komt er vrij?

Het opgebouwde lijfrentekapitaal is ongeveer €2 878,98. Wij kunnen de precieze hoogte van dit bedrag nog niet vaststellen, omdat dit afhankelijk is van de verkoopkoers van onze beleggingsfondsen op de einddatum van uw verzekering.

(...)

Welke fiscale regels zijn van toepassing op dit lijfrentekapitaal?

Op uw vrijkomende kapitaal zijn een aantal fiscale regels van toepassing. Deze regels hebben gevolgen voor de keuzes die u kunt maken. Welke regels op uw verzekering van toepassing zijn, hangt af van het 'fiscale regime' waaronder uw verzekering valt.

Uw verzekering valt onder het Brede Herwaarderingsregime (nieuw-regime). U hebt voor deze verzekering na 1 januari 2001 premie betaald.

(...)

Advies

Uw verzekeringsadviseur kan u adviseren over welke keuze het best bij uw situatie past. Bent u zelf ook nieuwsgierig geworden? Kijk dan op [naam site Verzekeraar].

(...)"

2.6 Verzekeraar, de afdeling leven Particulieren, heeft op 4 juli 2016 Consument als volgt schriftelijk geïnformeerd:

"(...)

Onderwerp herinnering in verband met bereiken einddatum

(...)

Enige tijd geleden hebben wij via uw verzekeringsadviseur een brief gestuurd over het bereiken van de einddatum van uw verzekering. Uw verzekeringsadviseur kent uw persoonlijke situatie en kan u het beste adviseren en de mogelijkheden met u bespreken. Om alles op tijd voor u af te handelen is het belangrijk dat u voor de einddatum bepaalt wat u met uw kapitaal wilt gaan doen. Misschien heeft uw verzekeringsadviseur al contact met u opgenomen. Zo niet, dan vragen wij u vriendelijk met hem of haar een afspraak te maken. (...)"

2.7 Op 11 juli 2016 heeft Consument een brief aan Verzekeraar, afdeling Leven Particulieren, gezonden. In de brief is onder meer het volgende te lezen:

"De lijfrentepolis nr: [X] komt vrij 1 augustus 2016. Als ik hier over informeer met uw klantenservice krijg ik te horen dat dit Alleen digitaal kan, omdat de uitkering van de polis een internetbank is, en kan Alleen via E-mail!!!

*Ik heb geen E-mail, geen internet, geen computer! dus zou de uitkering van deze polis zou dus Niet mogelijk zijn. Volgens klantenservice moet ik maar iemand vragen een E-mailaccount aan te maken voor mij. Telkens wordt door de overheid Voorgehouden geen privé gegevens aan derden te geven met mogelijk alle gevolgen zoals b.v. identiteitsfraude, ik heb hier dan ook geen controle op. Eenzelfde product heb ik destijds ook via de Werkgever bij [naam andere Verzekeraar] gehad, wat ook later internetbank is geworden. Maar [naam andere Verzekeraar] doet hier helemaal Niet moeilijk over (...) Maar bij [naam Verzekeraar] lijkt dit wel een probleem te zijn. Klanten die Niet digitaal zijn worden bij u dus Uitgesloten!! Graag wil ik weten hoe deze Polis tot uitkering kan komen. Ik heb een jaar bedenktijd na het Vrijvallen lijfrentebedrag, wat ik graag in 2017 1 of 2 x per jaar gedurende 5 jaar een bedrag wil ontvangen. (...)”

2.8 Verzekeraar heeft Consument, via Klantenservice, op 11 augustus 2016 de volgende brief gezonden in verband met het bereiken van de einddatum:

“(..)

Uw levensverzekering heeft op 1 augustus 2016 de einddatum bereikt. Enige tijd geleden hebben wij u hierover een brief gestuurd. U heeft ons nog niet laten weten wat u wilt doen met het kapitaal dat vrijkomt op uw verzekering. (...)

Het opgebouwde lijfrentekapitaal is € 2.993,45. Als wij binnen een maand geen reactie van u hebben ontvangen, reserveren wij de uitkering voor u. De Belastingdienst geeft u een periode de tijd om te beslissen wat u met het lijfrentekapitaal wilt doen.

(...)

Als u na deze periode alsnog een keuze wilt maken voor een oudedagslijfrente, kan dat alleen met de schriftelijke toestemming van de Belastingdienst. (...)

Voor de stukken die wij nodig hebben en uw bestedingsmogelijkheden verwijzen wij u graag naar uw verzekeringsadviseur en naar onze website (...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar dat deze een oudedagslijfrente aanbiedt zoals omschreven op de polis.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is van mening dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst tussen hem en Consument.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Bij het aangaan van de Verzekering mocht Consument er op grond van de polis en de verzekeringsvoorwaarden van uitgaan dat zij met het op de expiratedatum vrij te komen bedrag een Direct Ingaande Lijfrente (hierna: DIL) zou kunnen aankopen bij Verzekeraar.
- Consument heeft de verzekeringsadviseur gebeld op 25 mei 2016, die heeft Consument laten weten dat Consument met haar polis een offerte kon aanvragen bij Verzekeraar. Consument heeft op 27 juni en 18 augustus 2016 tevens telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar. Verzekeraar heeft Consument toen niet geïnformeerd over de DIL.

Consument heeft pas in het verweerschrift van Verzekeraar kunnen lezen dat deze lijfrenteverzekeringspolis per 1 januari 2017 niet meer wordt aangeboden door Verzekeraar en dat een aanvraag hiervoor voor 31 december 2016 had moeten worden ingediend.

- De omstandigheid dat voor een DIL, ook bij een tijdige aanvraag daarvoor in 2016, thans een minimumkapitaal vereist is en het kapitaal van Consument daartoe ontoereikend is, valt niet binnen de risicosfeer van Consument. Consument was hier overigens niet eerder van op de hoogte dan in 2017. Verzekeraar heeft Consument niet gewaarschuwd in de afgelopen jaren, en ook niet bij haar berichtgeving in 2016 over de op handen zijnde expiratie van de verzekering, dat het op de einddatum voor Consument niet mogelijk zou zijn om een DIL aan te kopen.
- Op grond van de verzekeringsovereenkomst heeft Verzekeraar de verplichting om aan Consument een DIL aan te bieden op de wijze zoals destijds overeengekomen. Consument kan niet gedwongen worden om digitale producten af te nemen, dit is niet overeengekomen in de voorwaarden.
- De door Verzekeraar aangeboden alternatieve oplossingen, waaronder een uitkering ineens, hebben fiscaal ongunstige consequenties voor Consument.

Verweer

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

- Verzekeraar heeft Consument tijdig, te weten op 6 mei 2016, via haar verzekeringsadviseur bericht dat de beleggingsverzekering met polisnummer [X] per 1 augustus 2016 de einddatum (lijfrente-ingangsdatum) zou bereiken. Het is aan de verzekeringsadviseur om de expiratie en de mogelijkheden voor aanwending van het lijfrentekapitaal met Consument te bespreken. Vanwege het uitblijven van een reactie heeft Verzekeraar op 4 juli en 11 augustus 2016 Consument rechtstreeks herinnerd aan de expiratie. Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van eventuele tekortkomingen in de adviesrelatie tussen Consument en de verzekeringsadviseur.
- De verzekering van Consument betreft een verzekering waarbij gedurende de looptijd waarde wordt opgebouwd, die kan worden aangewend om op de einddatum een lijfrente product te kopen “tegen de dan geldende tarieven en voorwaarden”. Het aankopen van een uitkerende lijfrente leidt tot een nieuwe verzekeringsovereenkomst omdat de uitkeringsfase geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst van de opbouwende lijfrente. De fiscale regelgeving is inmiddels verruimd, waardoor Consument nu ook kan kiezen voor een lijfrente bij een andere verzekeraar, een bancaire lijfrente of een directe uitkering van het kapitaal. Indien Consument echter bij Verzekeraar een product wenst aan te kopen, zijn de daarvoor nu geldende tarieven en voorwaarden van toepassing zoals in de voorwaarden vermeld.
- Vanaf 1 januari 2017 maakt de DIL geen onderdeel meer uit van het assortiment van Verzekeraar. Offertes voor dit product konden tot en met 31 december 2016 worden aangevraagd. Hiervan waren de verzekeringsadviseurs op de hoogte en Verzekeraar mocht ervan uitgaan dat de adviseur van Consument haar dienovereenkomstig heeft geïnformeerd.

- De minimum koopsom maakt sinds de introductie van het product in 2012 deel uit van de voorwaarden en deze moet minimaal voldoende zijn om de technische voorziening van de uitkering, de eerste kosten en de doorlopende kosten van de verzekering af te dekken, zodat van de koopsom eerst alle eerste en doorlopende kosten moeten worden afgetrokken en alleen het restant aan de uitkeringen ten goede komt. Het kapitaal van Consument voldoet niet aan het minimaal benodigde bedrag. Zelfs al zou tijdig een aanvraag zijn ingediend in 2016 dan nog zou Verzekeraar deze niet hebben kunnen honoreren. Voor een DIL zou bij Verzekeraar een minimale koopsom van € 4.200,00 vereist zijn geweest. Ook indien Verzekeraar voorbij zou gaan aan deze eis van een minimale koopsom dan zou een DIL door de lage koopsom, de relatief korte gewenste duur en de lage rentestand bij Verzekeraar minder aan uitkeringen hebben opgeleverd dan het door consument ingebrachte kapitaal. Consument zou dan beter af zijn met een uitkering ineens.
- Verzekeraar kan op zichzelf aan de wens van Consument tegemoetkomen om gedurende vijf jaar één tot twee keer per jaar een bedrag te ontvangen. Verzekeraar biedt thans een bankspaarrekening aan in de vorm van een online bankrekening. Omdat de communicatie digitaal verloopt, is een e-mailadres verplicht om de rekening te kunnen aangaan.
- Indien Consument geen e-mailadres wenst maar wel via Verzekeraar het vrijgekomen kapitaal wil aanwenden, dan biedt Verzekeraar de mogelijkheid van afkoop van de verzekering, waarbij de nettowaarde in één keer op de bankrekening van Consument wordt gestort.
- Consument stelt dat zij fiscaal nadelige gevolgen ondervindt van de door Verzekeraar geboden alternatieven, maar Consument kan deze door haar gestelde “schade” niet onderbouwen.

4. Beoordeling

- 4.1 Bij de beoordeling van het door Consument voorgelegde geschil vormen de polis en de verzekeringsvoorwaarden het uitgangspunt.
- 4.2 Op de polis is onder “verzekerde lijfrente” onder meer bepaald dat op de lijfrente-ingangsdatum een oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 onderdeel a van de Wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling) aan de begunstigde wordt uitgekeerd die tegen de dan voor deze lijfrente geldende tarieven en voorwaarden van de Maatschappij voor deze rekgrootheid kan worden verkregen. De Commissie is - anders dan Verzekeraar - van oordeel dat de woorden “deze lijfrente” niet anders kunnen worden geduid dan dat daarmee bedoeld wordt een oudedagslijfrente als bedoeld in artikel 3.125 lid 1 onderdeel a van de Wet inkomstenbelasting 2001 (of een daarvoor in de plaats tredende bepaling).
- 4.3 Volgens informatie van Verzekeraar was reeds vanaf 2012 bekend dat de een minimum koopsom vereist was om voor een DIL in aanmerking te komen. Voorts wist Verzekeraar bij het verzenden van de brieven van 6 mei, 4 juli en 11 augustus 2016 dat het per 1 januari 2017 niet meer mogelijk zou zijn om een DIL aan te kopen. Het had op de weg van Verzekeraar gelegen om Consument hierover actief en rechtstreeks te informeren en te waarschuwen voor deze wijzigingen.

- 4.4 Uit de brief van 11 juli 2016 had Verzekeraar bovendien kunnen en moeten afleiden dat Consument niet op digitale wijze kennis kon nemen van de door Verzekeraar (alternatieve) aangeboden producten. In de brief van 11 augustus 2016 wordt Consument niettemin verwezen naar de website van Verzekeraar. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar niet tijdig en niet adequaat heeft gereageerd op de brief van Consument van 11 juli 2016.
- 4.5 De Commissie oordeelt dat Consument, nu Verzekeraar ten onrechte heeft verzuimd Consument tijdig en actief te attenderen op beleidswijzigingen, op grond van de polis en de verzekeringsvoorwaarden erop mocht vertrouwen dat zij met het op de expiratiedatum vrij te komen kapitaal een tijdelijke oudedagslijfrente zou kunnen aankopen.
- 4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de contractuele verplichtingen jegens Consument.
- 4.7 De vraag is vervolgens of de toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar tot schade bij Consument leidt of heeft geleid. De Commissie stelt vast Consument hiertoe geen bewijs heeft overgelegd. Los van het voorgaande rust op Consument de verplichting tot schadebeperking. De Commissie constateert in dit kader dat Consument - ondanks herhaald verzoek van Verzekeraar - geen advies heeft gevraagd aan de verzekeringsadviseur en evenmin wenst in te gaan op de alternatieve mogelijkheden die Verzekeraar heeft aangeboden. Al met al heeft Consument niet aannemelijk kunnen maken dat, en zo ja voor welk bedrag, zij schade heeft geleden ten gevolge van de toerekenbare tekortkoming van Verzekeraar.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond in zoverre dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de contractuele verbintenis tot het aanbieden van een direct ingaande lijfrente. De Commissie verbindt hieraan geen verplichting tot schadevergoeding voor Verzekeraar nu Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat zij in dezen schade heeft geleden.

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 40 van het Reglement.