

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-042
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de verzekeringsovereenkomst tussen consument en verzekeraar is sprake van een gegarandeerd kapitaal op de einddatum, welk kapitaal afhankelijk is van de premies die door consument betaald worden. Consument wist wat hij kreeg en tegen welke prijs en heeft daarmee ingestemd. De kosten zijn daarom niet relevant. De Commissie verwijst naar haar uitspraak 2017-034.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt voorts vast 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 op 31 januari 1994 een offerte ontvangen voor een “Nuts Variabel Pensioen”. Blijkens het begeleidend schrijven voorzag dit product in de mogelijkheid van een flexibele premiebetaling, winstdeling, een flexibele einddatum en een overlijdensrisicodekking die aangepast kon worden.
- 2.2 Op de offerte waren – uitgaande van een eerste premie van NLG 5.351 (EUR 2.428,18) en een jaarlijkse premie van NLG 2.000 (EUR 907,56) – prognoses opgenomen bij een gegarandeerd rendement (NLG 29.918/EUR 13.576,20), een prognose van 7.00% rendement (NLG 36.014/EUR 16.342,44) en een prognose van 8.00% rendement (NLG 38.828/EUR 17.619,38).

Blijkens de offerte voorzag de verzekering in een lijfrentekapitaal bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum dat gelijk was “aan de met het Nuts Variabel Pensioen opgebouwde waarde, met een minimum van de som van de betaalde premies vermeerderd met 5% rente op rente”.

2.3 Op de offerte was een overzicht opgenomen van de ontwikkeling van de waarde-opbouw:

Periode t/m	bereikte leeftijd	gestorte premie	gegarandeerde opbouw	bij een rendement van	
				7.00%	8.00%
1994/99	43 *	13,351	12,084	13,175	13,640
1999/ 4	48	10,000	24,334	28,437	30,292
2004/ 9	53	4,000	32,939	42,864	47,580
2009/10	54	0	34,009	45,450	50,943
2010/11	55	0	35,109	48,202	54,556
2011/12	56	0	36,239	51,133	58,440
2012/13	57	0	37,398	54,253	62,613
2013/14	58	0	38,582	57,575	67,097
2014/15	59	0	39,790	61,112	71,916
2015/16	60	0	41,018	64,877	77,095
2016/17	61	0	42,262	68,886	82,660
2017/18	62	0	43,516	73,154	88,640
2018/19	63	0	44,773	77,698	95,067
2019/20	64	0	46,024	82,536	101,973
2020/21	65	0 FI	47,257	87,687 FI	109,394

- 2.4 Consument heeft naar aanleiding van de offerte een aanvraag ingediend voor een overeenkomst van levensverzekering bij (thans) Verzekeraar. Op het aanvraagformulier is vermeld dat het om een “guldenkoopsom” verzekering zou gaan met een looptijd van 12 jaren met een eerste premie van NLG 5.351 en een richtpremie van NLG 2.000 per jaar.
- 2.5 Op 9 maart 1994 heeft Verzekeraar een polisblad afgegeven aan Consument. De verzekering werd blijkens dit polisblad geadmistreerd onder polisnummer [X]. De ingangsdatum van de verzekering was 1 februari 1994 en de einddatum 1 december 2020. Op het polisblad is over de dekking het volgende bepaald:

Verzekerde lijfrente(s)

De hierna vermelde lijfrentekapitalen dienen slechts als rekengrootheid en kunnen derhalve niet in contanten uitgekeerd worden, maar worden op de betreffende ingangsdatum (waarbij in acht genomen het bepaalde in artikel 4 van clauseleblad 410), tegen de dan geldende tarieven, in de vorm van één of meerdere lijfrente(s), al dan niet in combinatie met elkaar, aan begunstigde(n) uitgekeerd.

Lijfrentekapita(a)l(en)

Bij in leven zijn van verzekerde op de ingangsdatum lijfrente, de waarde van de pensioenspaarrekening per het einde van de maand daaraan voorafgaand, in de vorm van een oudedagslijfrente in combinatie met een nabestaandenlijfrente als bedoeld in artikel 45 lid 1 sub g1 en g2 van de Wet op de inkomstenbelasting.

Bij overlijden van de verzekerde voor de ingangsdatum lijfrente, de waarde van de pensioenspaarrekening per het einde van de maand waarin het overlijden plaatsvond in de vorm van een nabestaandenlijfrente als bedoeld in artikel 45 lid 1 sub g2 van de Wet op de inkomstenbelasting

- 2.6 Op de verzekering waren de voorwaarden AV 90/05 van toepassing, evenals de Aanvullende voorwaarden Nuts Variabel Pensioen (Clausuleblad 410), clause 41 I van het Clausuleblad LRC en Aanhangsel no. I waarin de opbouw van de gegarandeerde waarde was opgenomen:

Aanhangsel No. I, behorende bij polisnummer [X]

Clausuleblad 410: artikel 6.4 – waarde-opbouw

De gegarandeerde waarde opgebouwd op de pensioenspaarrekening bedraagt bij tijdige en volledige betaling van de op het polisblad vermelde premie per betalingstermijn ad fl. 2,000.00 gedurende 12 jaar Fl. 29,918,00.

Bij de bepaling van deze gegarandeerde waarde is rekening gehouden met een afwijkende eerste premiebetaling groot fl. 5,351,00.

Verzekerde uitkering bij overlijden van verzekerde voor de einddatum: de waarde van de Nuts Variabel Pensioenspaarrekening per het einde van de maand waarin het overlijden plaatsvond met een minimum van de betaalde premies vermeerderd met 5% rente op rente.

- 2.7 In de Aanvullende voorwaarden Nuts Variabel Pensioen was – voor zover relevant – het volgende bepaald:

5 Premie-betalingen

5.1 De minimum premie per betaling bedraagt FL. 300,-.

5.2 De minimum premie op jaarbasis bedraagt FL. 1.200,-.

5.3 De minimum frequentie voor premiebetaling is één maal per jaar en wel op de premievervaldag van de verzekering.

5.4 Het staat verzekeringnemer vrij daarnaast op ieder ander moment premie te storten mits per betaling minimaal FL. 300 wordt gestort.

7.4 Waarde-opbouw

7.4.1 Spaardeel

Het spaardeel van de gedurende enige maand ontvangen premie wordt rentedragend op het eind van die maand.

7.4.2 Rentebijinschrijving

Maandelijks wordt er over de in de polis opgebouwde waarde, na verrekening van de kosten van die maand, rente berekend en vervolgens bijgeschreven op de pensioenspaarrekening.

7.4.3 Rentepercentage

Het rentepercentage is gelijk aan het percentage als maandelijks vastgesteld voor een pakket leningen van de Nederlandse Staat. Dit percentage wordt maandelijks onder de benaming T-rendement gepubliceerd door het Bureau Voorlichting Verzekering.

7.4.4 Rentegarantie

Een rentevergoeding van minimaal 4% netto wordt gegarandeerd gedurende de gehele looptijd van de verzekering.

- 2.8 Consument heeft jaarlijks een overzicht ontvangen met de waardeopbouw van zijn verzekering. Hierin was vermeld welke premie Consument in dat jaar heeft betaald, welke rente hij heeft ontvangen en wat de ontwikkeling van de waardeopbouw is geweest.

- 2.9 In 1998 is het jaarlijks te betalen premiebedrag verhoogd naar NLG 5.758 (EUR 2.612,87). Het gegarandeerde minimum kapitaal op de einddatum is naar aanleiding daarvan verhoogd tot NLG 123.162 (EUR 55.888,48). Consument heeft naar aanleiding daarvan op 27 februari 1998 een gewijzigd aanhangsel ontvangen, waarin deze informatie is opgenomen.

- 2.10 In 2001 heeft Consument vragen gesteld over de werking van zijn verzekering en de kosten die daarvoor in rekening werden gebracht. Consument is hierover bij brief van 19 februari 2001 nader geïnformeerd. Hierin is tevens uitleg gegeven over het gegarandeerde minimumrendement van 4%.
- 2.11 Ook in 2008 heeft Consument vragen gesteld over zijn verzekering. Bij brief van 21 augustus 2008 is Consument geïnformeerd over de kosten van zijn verzekering. Consument heeft bij deze brief een financieel overzicht ontvangen met daarop de waarde van de verzekering, alsmede de inleg, de kosten en de risicopremies.
- 2.12 In 2011 heeft Consument wederom zelf diverse vragen voorgelegd aan Verzekeraar. Bovendien heeft de assurant tussenspersoon van Consument bij brief van 3 mei 2011 vragen gesteld aan Verzekeraar over (i) de kosten die in rekening zijn gebracht, (ii) de waardeopbouw met inachtneming van de gegarandeerde rente van 4% en (iii) over de foutieve berichtgeving omtrent de vraag of zijn verzekering wel of geen beleggingsverzekering is en wanneer Consument informatie kan verwachten over de compensatieregeling. Verzekeraar heeft Consument bij brief van 9 mei 2011 geïnformeerd over zijn verzekering. Daarin heeft Verzekeraar toegelicht dat de verzekering van Consument geen beleggingsverzekering is, maar een garantieverzekering met een minimumrente van 4%, op basis waarvan op de einddatum een garantiekapitaal wordt uitgekeerd.
- 2.13 In 2016 heeft Consument wederom vragen gesteld aan Verzekeraar over zijn verzekering. Consument was op dat moment (nog steeds of wederom) van mening dat sprake was van een 'woekerpolis' en dat Verzekeraar te hoge kosten in rekening bracht en goochelde met de waarde van de verzekering. Verzekeraar heeft naar aanleiding van de vragen van Consument opnieuw uitleg gegeven over de werking van de verzekering.
- 2.14 De diverse contacten tussen Consument en Verzekeraar hebben er niet toe geleid dat de vragen en onvrede bij Consument zijn weggenomen. Consument heeft op 28 maart 2017 een klacht ingediend bij het Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar in de uitvoering van zijn verplichtingen jegens hem is tekortgeschoten door Consument niet (afdoende) te informeren over de kostencomponenten van de verzekering en over het hefboom- en inteereffect. Consument verwijst in dat kader naar de uitspraak van de GC Kifid met kenmerk 2017-072. Consument stelt dat hij een soortgelijke polis heeft met dezelfde kostenstructuren.
- 3.2 Consument vordert vergoeding van een bedrag van totaal EUR 8.318,85. Dit bedrag bestaat volgens hem uit: "afsluitprovisie" (EUR 1.363,01), "vastkost" (EUR 1.797,05), "polis opzet" (EUR 315,64), "Risico premie" (EUR 1.734,01) en "overige" (EUR 3.109,14). Consument stelt dat Verzekeraar hem met terugwerkende kracht met rente moet compenseren.

Verweer

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

- Consument is bij de aanvraag van de verzekering bijgestaan door een adviseur;
- In de offerte zijn drie kapitalen weergegeven: het garanti kapitaal (met een gegarandeerde rente van 4%) en prognosekapitalen bij een rente van 7% en een rente van 8%. Deze kapitalen zijn berekend met een jaarlijkse premiebetaling van EUR 907,54 (NLG 2.000) gedurende twaalf jaren en een afwijkende eerste premiebetaling van EUR 2.428,18 (NLG 5.351). Ook wordt uitgelegd dat het overlijdenskapitaal minimaal gelijk is aan de betaalde premies vermeerderd met 5% rente op rente. In de voorbeeldkapitalen is rekening gehouden met alle kosten en ook met de overlijdensrisicopremie. Consument heeft op basis van deze offerte het aanvraagformulier ingevuld en ondertekend en daarmee besloten deze verzekering te sluiten;
- Verzekeraar heeft de verzekering opgemaakt op basis van de offerte en het aanvraagformulier. Verzekeraar heeft aan Consument het polisblad, de voorwaarden en clausebladen verstrekt. Daarop is de premie vermeld en het garanti kapitaal. Consument wist derhalve welke premie hij diende te betalen en welk bedrag hij minimaal zou ontvangen.
- Consument heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot flexibele premiebetaling. In 1998 heeft Consument zijn jaarlijkse storting aangepast naar EUR 2.612,82 (NLG 5.758). Het garanti kapitaal is op dat moment verhoogd naar EUR 55.883,94 (NLG 123.152). Consument heeft hiervoor een wijzigingsaanhangsel ontvangen.
- Consument heeft uiteindelijk niet elk jaar de storting van EUR 2.612,82 betaald en als gevolg daarvan is het uiteindelijke garanti kapitaal aangepast naar EUR 52.180.
- Behalve de jaarlijkse overzichten heeft Consument gebruik gemaakt van de mogelijkheid waardeverlopen op te vragen bij Verzekeraar. Hierin stond per maand aangegeven welke premie is betaald, wat de hoogte van de kosten en overlijdensrisicopremie is (die worden ingehouden op de betaalde premie en de opgebouwde waarde), de hoogte van het ontvangen rentepercentage (4% garantierente of indien hoger het T-rendement) en het bedrag van de rentevergoeding en de eindwaarde van de verzekering voor die maand.
- Consument heeft in 1999 en 2000 gevraagd om een opgave van de betaalde premies. Deze informatie heeft Verzekeraar verstrekt. Vervolgens heeft Consument in 2001, 2008, 2011 en 2012 een uitgebreide uitleg over de kosten en waardeopbouw van zijn garanti verzekering opgevraagd. Aan dit verzoek heeft Verzekeraar voldaan.

3.4 Consument heeft een garanti verzekering met winstdeling en geen beleggingsverzekering. De verzekering van Consument valt niet onder de compensatieregeling. Consument wist bij het afsluiten wat hij minimaal zou ontvangen en wat hij daarvoor (minimaal) diende te betalen. Er zijn geen andere kosten in rekening gebracht dan de kosten die bij het sluiten van de verzekering zijn overeengekomen. Verzekeraar voldoet dan ook niet aan het verzoek een aanvullende vergoeding aan Consument te verschaffen.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt kort gezegd dat Verzekeraar in zijn verplichtingen jegens Consument is tekortgeschoten door hem niet (afdoende) te informeren over de kosten en het hefboom- en inteereffect.

Verzekeraar stelt daar tegenover dat Consument geadviseerd is en dat hij op basis van de offertes, het polisblad en de bijbehorende clausules en voorwaarden wist, althans had behoren te weten, welke premie hij diende te betalen en welk bedrag hij daarvoor (minimaal) zou ontvangen. Verzekeraar benadrukt dat het gegarandeerde kapitaal door de aanvullende stortingen is aangepast van EUR 13.576,20 naar EUR 55.883,94. Het garanti kapitaal is uiteindelijk naar beneden bijgesteld (EUR 52.180), omdat Consument niet jaarlijks aan de minimumpremiestorting heeft voldaan. Consument heeft jaarlijkse overzichten ontvangen en is desgevraagd steeds aanvullend geïnformeerd door Verzekeraar. Verzekeraar benadrukt dat Consument een garantieverzekering met winstdeling heeft en geen beleggingsverzekering.

De Commissie beoordeelt deze klacht op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden, alsmede op basis van de wet en rechtspraak over dit onderwerp. Op basis daarvan komt de Commissie tot het volgende.

- 4.2 In tegenstelling tot hetgeen Consument meent, is in het onderhavige geval geen sprake van een 'woekerpolis' of beleggingsverzekering, maar van een garantieverzekering, waarbij bij leven op de einddatum en bij overlijden vóór de einddatum een gegarandeerd (minimum)kapitaal wordt uitgekeerd. De Commissie verwijst in dat kader naar haar uitspraak 2017-034.
- 4.3 In artikel 6.4 van 'Clausuleblad 410' behorende bij het polisblad was bepaald dat Consument bij een eenmalige afwijkende eerste premiebetaling van NLG 5.351 (EUR 2.428,18) en bij tijdige en volledige premiebetaling van NLG 2.000 (EUR 907,56) gedurende twaalf jaren Consument een gegarandeerde waarde op de einddatum zou ontvangen van NLG 29.918 (EUR 13.576,20).

Bovendien geldt op basis van artikel 7 van de Aanvullende voorwaarden Nuts Variabel Pensioen, dat eveneens bij het polisblad hoort, dat gedurende de gehele looptijd van de verzekering een minimale rente van 4% maandelijks wordt berekend over de in de verzekering opgebouwde waarde, na verrekening van de kosten van die maand.

- 4.4 Uit de overeenkomst tussen Consument en Verzekeraar volgt derhalve duidelijk dat op de einddatum een gegarandeerd kapitaal wordt uitgekeerd en dat de hoogte van dit gegarandeerde kapitaal afhankelijk is van de premies die gedurende de looptijd van de verzekering worden betaald. Op basis daarvan had het Consument ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst met Verzekeraar duidelijk moeten zijn welk bedrag hij op de einddatum van de verzekering, of bij eerder overlijden, minimaal zou ontvangen en welke premie hij daarvoor diende te betalen. Consument heeft hiermee ingestemd. De Commissie verwijst nogmaals naar haar uitspraak 2017-034.

- 4.5 De kosten die door Verzekeraar in rekening worden gebracht voor de verzekering zijn voor Consument niet relevant, omdat hij door het sluiten van de overeenkomst heeft ingestemd met de prijs (de minimale premie) en de daarvoor te verkrijgen prestatie (het minimum garantiekapitaal). Deze voor de verzekering verschuldigde kosten waren ook verdisconteerd in de in de offerte weergegeven prognosekapitalen. De Commissie verwijst wederom naar haar uitspraak 2017-034.
- 4.6 Consument koos ervoor een andere premie te betalen dan de premie genoemd op het polisblad en de overeenkomst voorzag in die mogelijkheid. Consument heeft in dat kader een aangepast aanhangsel bij de polis ontvangen, waarop het nieuwe garantiekapitaal vermeld was. Voor dit nieuwe garantiekapitaal geldt ook dat Consument wist welke prijs hij moest betalen voor die prestatie. Die prestatie gold uitsluitend bij de betreffende premie. Omdat Consument niet alle premies (volledig) heeft voldaan, is het garantiekapitaal aangepast. Indien Consument daar op voorhand duidelijkheid over had willen hebben, lag het op zijn weg bij Verzekeraar te informeren naar de consequenties die de lagere premiebetalingen zouden hebben voor het garantiekapitaal.
- 4.7 De Commissie concludeert dat Verzekeraar de overeenkomst correct heeft uitgevoerd en dat Consument op basis van de informatie in de offerte en in de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden wist, althans had moeten weten, wat de wederzijdse verplichtingen waren, zodat van een verdergaande informatieverplichting zijdens Verzekeraar geen sprake was. Verzekeraar is ook niet gehouden tot het verrichten van een aanvullende betaling aan Consument.

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.