

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-044
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 mei 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:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek;
- de dupliek; en
- de aanvullende reactie 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 in het kader van een verzekeringsaanvraag twee offertes ontvangen voor een 'VSB Spaar Pensioen Plan' bij (thans) Verzekeraar. In de offertes is een duur van 20 jaren vermeld. Ook zijn in de offertes de jaarlijkse premiebetaling (NLG 1.580, EUR 716,97) en een eenmalige eerste, hogere premiestorting genoemd. Ten aanzien van de stortingen is vermeld:

Belangrijk: de extra storting wordt rente-dragend vanaf de 1^e maand volgend op de datum waarop de betaling feitelijk is ontvangen (valutadatum) en onafhankelijk van de ingangsdatum van de polis.

Over de verzekerde prestaties is op de offertes vermeld dat een deel daarvan nu al gegarandeerd is (NLG 49.814, EUR 22.604,61) bij een jaarlijkse premie van NLG 1.580 (EUR 716,97) en een eerste storting van NLG 4.054 (EUR 1.839,62). Verder zijn twee prognose eindkapitalen opgenomen, bij een gemiddeld rendement van 7% (NLG 68.947, EUR 31.286,78) en 8% (NLG 78.529, EUR 35.634,91).

Op de offerte is tevens een overzicht opgenomen met de opbouw per jaar, uitgaande van het gegarandeerde rendement, bij een rendement van 7% en bij een rendement van 8%.

- 2.2 Naar aanleiding van de offerte en de aanvraag van Consument is per 1 februari 1996 een 'VSB Spaar Pensioen Plan Lijfrenteverzekering' tot stand gekomen. De verzekering werd geadmistreerd onder polisnummer [X]. De ingangsdatum van de lijfrente was 1 februari 2016. Blijkens het polisblad gold de volgende dekking:

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 12 van clauseblad 440), 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 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.

Consument diende jaarlijks een premie van NLG 1.580 (EUR 716,97) te voldoen en heeft eenmalig op de ingangsdatum een extra premie van NLG 4.054 (EUR 1.839,62) voldaan.

- 2.3 Op de verzekering waren de voorwaarden AV 95/09 van toepassing, alsmede de clausebladen 440 en LRC. Daarnaast golden de 'Aanvullende voorwaarden VSB Spaar Pensioen Plan' en clause 41 I. Op basis van Aanhangsel no. 1 dat eveneens op de verzekering van toepassing was, gold een gegarandeerde waarde.

Voor zover relevant is in voornoemde documenten het volgende bepaald:

Aanhangsel No. 1

Gegarandeerde waarde van de pensioenspaarrekening

Bij ononderbroken betaling gedurende 20 jaar van een premie van Fl. 1.580,00 als op het polisblad vermeld bedraagt de gegarandeerde waarde van de pensioenspaarrekening op einddatum van de verzekering Fl. 49.814,00.

Deze gegarandeerde waarde zal wijzigen bij aanpassing van het bedrag aan reguliere premie:

- op grond van aanpassing met het indexpercentage;
 - op grond van individuele aanpassing en, of
 - door het verrichten van extra premiestortingen door verzekeringnemer;
- een en ander conform het gestelde in Artikel 4 (Premiebetalingen; Indexatie; Individuele Aanpassingen) van Clauseblad 440 deelsluitmakend van deze polis.

Clausuleblad 440

5.4 Waarde-opbouw

5.4.1 Spaardeel

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

5.4.2 Rentebijbeschrijving

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.

5.4.3 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 U-rendement gepubliceerd door het Centrum van verzekeringsstatistiek van het Verbond van Verzekeraars.

5.4.4 Rentegarantie

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

- 2.4 In 2012 heeft Consument contact gehad met Verzekeraar over de kosten die werden ingehouden op de verzekering. In 2015 heeft Consument contact gehad met Verzekeraar over de 4% rendement. In dat kader heeft Verzekeraar Consument per e-mail van 15 januari 2015 als volgt geïnformeerd:

Zoals maandag telefonisch afgesproken heb ik een en ander voor u uitgezocht met betrekking tot uw polis.

Uw polis is geen woekerpolis. Deze polis is een garantiopolis. U heeft een gegarandeerd eindkapitaal wat van te voren met u is afgesproken bij het aangaan van de polis. U heeft een gegarandeerd rendement van 4%. Wij als ASR beleggen wel voor u, stel dat het fonds waar wij in beleggen een hoger rendement zou halen dan zou u recht hebben op een hogere uitkering dan het garantiekapitaal. Echter door de economische crisis is dit hoog onwaarschijnlijk. In de bijlage vind u een overzicht over de gehele looptijd van uw polis. Hier kunt u het behaalde rendement over de gehele looptijd uit af lezen. Het gemiddelde rendement ligt onder de 4%.

Kosten

U betaald een gedeelte van de kosten dekking van de overlijdensrisico verzekering en de kosten verzekeringsmaatschappij. De poliskosten van € 40,84 zijn in deze kosten verwerkt. Naast poliskosten zijn er ook andere kosten die worden doorberekend. U moet daarbij denken aan beheerkosten en investeringskosten. Daarnaast hebben wij als ASR natuurlijk ook kosten die wij terug moeten verdienen en doorberekenen aan de klant. Eigenlijk net als elk ander bedrijf.

Per e-mail van 5 februari 2015 heeft Consument hierop gereageerd:

Zoals je al aangaf had ik een gegarandeerd rendement van 4%, en ook over de extra inleg die ik afgelopen jaren heb gedaan. Dat zie ik dus helemaal niet terug. Kan je dat nog uitleggen?

In reactie daarop heeft Verzekeraar laten weten:

Bij de laatste extra aanvullende storting ad € 1.000,00 per 1 maart 2006 is het garantiebedrag aangepast naar € 34.370,00. Wij hebben hier wijzigingsaanshangsel 4 op 7 april 2006 voor afgegeven. Wij hebben na deze datum geen andere betalingen ontvangen dan de reguliere jaarpremie.

- 2.5 Per e-mail van 5 februari 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de expiratie van de verzekering (op 1 februari 2016):

Op 1 februari 2016 bereikt uw verzekering de einddatum. Ik heb de backoffice gevraagd om u de expiratiebrief opnieuw toe te sturen. De waarde van uw lijfrenteverzekering per 4-2-2016 bedraagt € 34.490,45. Ik voeg bij het overdrachtformulier lijfrentekapitaal. Met dit formulier kunt u de uitkering op uw lijfrenterekening laten over boeken. Voor informatie inzake uw vrijkomende lijfrente verwijs ik u naar de site via onderstaande link.
<https://www.asr.nl/Informatie/Lijfrente-komt-vrij/Paginas/uw-lijfrente-komt-vrij.aspx>

In reactie hierop heeft Consument laten weten het niet eens te zijn met de eindwaarde van de verzekering. Daarop heeft zij op 6 februari 2016 een ontvangstbevestiging van Verzekeraar ontvangen.

- 2.6 Per e-mail van 7 december 2016 heeft Consument nogmaals haar ongenoegen geuit over de uitkering van haar verzekering:

Ik heb nog steeds geen antwoord mogen ontvangen op onderstaande vraag. Ben het niet eens met de uitkering van mijn polis. Het clauseblad geeft aan dat het rendement minimaal 4% zou zijn van al mijn inleg.

- 2.7 In reactie hierop heeft Verzekeraar laten weten bij het standpunt te blijven dat de juiste uitkering is gedaan in februari 2016. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar zijn verplichtingen jegens haar niet nakomt, omdat Verzekeraar geen 4% rente biedt over de extra stortingen die Consument heeft gedaan. Consument stelt dat ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan haar is voorgehouden dat de extra inleg die zij zou doen ook minimaal 4% rendement zou hebben. Indien Consument geweten had, dat van de extra inleg op de polis het rendement 0% was, had zij nooit EUR 11.000 extra ingelegd.
- 3.2 Consument klaagt bovendien over de inhoudingen op de inleg. Consument stelt dat zij op de hoogte was van de poliskosten van EUR 40,84, maar stelt dat zij niet op de hoogte was van “de onzichtbare overige hoge kosten”. Consument heeft dit in 2012 al aan de orde gesteld.
- 3.3 Consument klaagt over de uiteindelijke uitkering die zij heeft ontvangen: het garanti kapitaal en de inleg van Consument die 0% gerendeerd heeft. Consument vordert vergoeding van een bedrag van EUR 8.813. Dit bestaat uit de 4% rente over de inleg die Consument in de loop der jaren extra heeft gedaan. Consument vordert over dit bedrag de wettelijke rente vanaf 29 december 2014.

Verweer

3.4 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft een adviesgesprek gehad voor zij de verzekeringsovereenkomst sloot.
- Consument heeft twee offertes ontvangen, waarop de werking van het product is uitgelegd. Voor wat betreft de onderhavige verzekering was daarbij uitgelegd dat sprake is van een gegarandeerd kapitaal en dat er winstdeling wordt bijgeschreven. In de offerte zijn drie prognosekapitalen weergegeven, waaronder het garanti kapitaal met een garantierente van 4%. Deze kapitalen waren berekend op basis van een jaarlijkse vaste premiebetaling (EUR 716,97) gedurende 20 jaar en een voorgenomen eerste storting van EUR 2.556,59. In de voorbeeldkapitalen is rekening gehouden met alle kosten en de overlijdensrisicopremie. Consument heeft uiteindelijk één van de twee offertes gekozen en heeft daarmee besloten de onderhavige garantieverzekering af te sluiten. Verzekeraar heeft het aanvraagformulier en de offerte(s) van de adviseur van Consument ontvangen. Verzekeraar heeft op basis daarvan de verzekering, de bijbehorende voorwaarden en het clauseblad 440 afgegeven.
- Op het polisblad is vermeld dat Consument elk jaar tot 1 februari 2016 een bedrag van EUR 716,97 betaalt. Op aanhangsel nummer 1 van de polis staat dat Consument op de einddatum van de verzekering (1 februari 2016) minimaal een bedrag van EUR 22.604,61 ontvangt. Consument wist dan ook welke premie zij diende te betalen en welk bedrag zij daarvoor (minimaal) zou ontvangen.
- Consument heeft gekozen voor een product met flexibele premiebetaling. De minimale premie per storting bedraagt (volgens artikel 4 van het clauseblad 440) EUR 136,13. Consument heeft regelmatig aanvullende stortingen gedaan. Zoals beschreven in aanhangsel nummer 1 wordt het gegarandeerde kapitaal aangepast door onder andere het verrichten van extra premiestortingen. Het gegarandeerde kapitaal is door alle stortingen aangepast naar EUR 34.370.
- Elke maand wordt minimaal 4% rente bijgeschreven over de waarde van de verzekering, nadat de kosten van de verzekering zijn verrekend. Met dit percentage is het garanti kapitaal in de offerte en de polis berekend. Is het U-rendement in enige maand hoger dan wordt dit hogere percentage bijgeschreven.
- Consument heeft steeds op haar verzoek de waardeverlopen van Verzekeraar ontvangen. Daarop staat per maand aangegeven welke premie Consument heeft betaald, de hoogte van de kosten en overlijdensrisicopremie die van de betaalde premie en opgebouwde waarde worden afgehaald en de hoogte van het rentepercentage (het U rendement). Vanaf 2010 heeft Consument elk jaar een overzicht van haar garantieverzekering ontvangen.
- Consument heeft in 2012 vragen gesteld over de kosten van de verzekering. Verzekeraar heeft hierover uitleg gegeven. Verzekeraar heeft nooit een officiële klacht van Consument ontvangen over dit onderwerp.
- Consument heeft een garantieverzekering met winstdeling, geen beleggingsverzekering. De verzekering valt niet onder de compensatieregeling.
- Consument heeft bij het sluiten van de verzekering voldoende informatie gehad over de kosten van de verzekering en het feit dat er niet wordt belegd, maar dat in de verzekering een gegarandeerd kapitaal wordt opgebouwd.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt kort gezegd dat Verzekeraar niet aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst voldoet door niet het gegarandeerde rendement van 4% te bieden over de extra stortingen die Consument heeft gedaan. Consument klaagt voorts dat Verzekeraar niet aan zijn verplichtingen jegens haar heeft voldaan door haar niet (afdoende) te informeren over de inhoudingen op haar inleg.

Verzekeraar stelt daar tegenover dat Consument geadviseerd is door een onafhankelijk adviseur en dat zij op basis van de offertes, het polisblad en de bijbehorende clausules en voorwaarden wist, althans had behoren te weten, welke premie zij diende te betalen en welk bedrag zij daarvoor (minimaal) zou ontvangen. Verzekeraar benadrukt dat het gegarandeerde kapitaal door de aanvullende stortingen is aangepast van EUR 22.604,61 naar EUR 34.370. Verzekeraar heeft, conform de overeenkomst, maandelijks minimaal 4% rente bijgeschreven over de waarde van de verzekering, na verrekening van de kosten.

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. Hierbij stond vanaf de aanvang van de verzekering vast wat de premie was die Consument daarvoor diende te voldoen. De Commissie verwijst naar haar uitspraak 2017-034.
- 4.3 In 'aanhangsel no. 1' behorende bij het polisblad was immers bepaald dat Consument bij een ononderbroken premiebetaling van NLG 1.580 (EUR 716,97) gedurende twintig jaren Consument een gegarandeerde waarde op de einddatum zou ontvangen van NLG 49.814 (EUR 22.604,61). Op ditzelfde aanhangsel is bepaald dat de gegarandeerde waarde zal wijzigen bij aanpassing van de premie (bijvoorbeeld door het verrichten van extra premiestortingen). Bovendien geldt op basis van artikel 5 op het Clauseblad 440, 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 zij op de einddatum van de verzekering, of bij eerder overlijden, minimaal zou ontvangen en welke premie zij 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 zij door het sluiten van de overeenkomst heeft ingestemd met de prijs (de minimale premie) en de daarvoor te verkrijgen prestatie (het minimum garantiekapitaal) (zie ook 2017-034). Deze voor de verzekering verschuldigde kosten waren ook verdisconteerd in de in de offerte weergegeven prognosekapitalen.
- 4.6 In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, was Verzekeraar op basis van de overeenkomst niet gehouden 4% rendement te bieden over de (aanvullende) premiestortingen van Consument. Blijkens artikel 5 van het Clausuleblad 440 werd dit rendement maandelijks berekend over de waarde van de verzekering (na aftrek van de kosten). Op grond van artikel 5.4 van het Clausuleblad 440 geldt wel dat over het spaardeel van de ontvangen extra storting ook een minimum rentepercentage van 4% netto werd vergoed.
- 4.7 Consument koos ervoor een andere premie te betalen dan de premie genoemd op het polisblad en de overeenkomst voorzag in die mogelijkheid. Het lag op de weg van Consument bij Verzekeraar te informeren naar de gevolgen die de extra stortingen voor het garantiekapitaal hadden.
- 4.8 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 dan 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 40 van het Reglement.