

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-155
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 april 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Gemengde levensverzekering. Eindkapitaal, bestaande uit het garanti kapitaal en de gedurende looptijd opgebouwde winstbijschrijvingen, blijft achter bij de bij aanvang afgegeven prognose. Op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd kan naar het oordeel van Commissie niet worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de winstdeling in de verzekering de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost, noch dat Consument daar gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 9 april 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 24 juli 2017;
- . de repliek van Consument van 5 augustus 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 7 september 2017;
- . de aanvullend repliek van Consument van 13 september 2017;
- . de aanvullend dupliek van Verzekeraar van 28 september 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen.
De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot op 1 maart 1988 in het kader van een hypothecaire geldlening bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een levensverzekering met een looptijd van 30 jaar, een premie van f 220,97 per maand en een verzekerd bedrag van f 90.000.
- 2.2 Deze verzekering is gesloten met recht op aandeel in de winst volgens het eindprogressie-stersysteem:

Op grond daarvan wordt op het verzekerd bedrag winst bijgeschreven voor de eerste maal over het boekjaar 1988. Bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering zal het totale bedrag dat uit hoofde van winstdeling wordt uitgekeerd bij in leven zijn van de verzekerde op 01-03-2018 tenminste gelijk zijn aan f 9.000,-. Ter bepaling van de omvang van het extra winstaandeel bij overlijden als bedoeld in artikel 13-c van de algemene voorwaarden zal per de datum van afgifte van deze verzekering voor de verzekerde als aanvangspercentage 93,00 gelden over een in aanmerking te nemen verzekerd bedrag groot f 90.000,-.

2.3 Het bedrag van de hypothecaire geldlening bedroeg bij aanvang f 135.000.

2.4 Consument ontving periodiek van Verzekeraar een opgave van de opgebouwde bijgeschreven winst. Die van juni 2006 luidde als volgt:

U heeft bij Fortis ASR een levensverzekering met winstdeling. Hiermee profiteert u rechtstreeks van de winst die Fortis ASR het afgelopen jaar op uw verzekering heeft gerealiseerd.

In onderstaand overzicht kunt u aflezen hoeveel winst er afgelopen jaar voor u is bijgeschreven. De winstbijijschrijving op uw polis is afhankelijk van de opgebouwde waarde van uw verzekering. Deze waarde hangt onder andere af van de hoogte van de door u betaalde premie en het aantal jaren dat u premie heeft betaald.

De opgebouwde waarde van uw verzekering groeit, naarmate uw verzekering langer bestaat. De belangrijkste winstbijijschrijvingen vinden daarom aan het einde van de verzekeringsduur plaats.

U ziet, behalve bij de bijgeschreven winst, tevens een extra winstaandeel staan. Dit is het winstaandeel dat bij overlijden van de verzekerde in het lopende boekjaar wordt uitgekeerd. Bij een verzekering op twee levens is alleen het winstaandeel van de jongste verzekerde aangegeven. De hoogte van het extra winstaandeel wordt onder meer bepaald door het aantal jaren dat de verzekering tot de einddatum (maximaal tot het 65^e levensjaar van de verzekerde) nog zal lopen.

Uw polisnummer	Bijgeschreven winst tot en met 2005	Extra winstaandeel bij overlijden in 2006
[polisnummer]	€ 5.073,--	€ 15.928,--

2.5 Bij brief van 29 december 2016 vroeg Consument aan Verzekeraar om een nadere onderbouwing van de bijgeschreven winst. In een eerder overleg met zijn verzekeringsadviseur werden de door hem gestelde vragen volgens Consument namelijk onvoldoende beantwoord.

2.6 Per 1 maart 2018 kwam het eindkapitaal uit op een bedrag van € 48.575.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt om het verschil te vergoeden tussen de destijds in 1988 voorgespiegelde verwachting en het werkelijke bedrag dat is uitgekeerd. Consument becijfert zijn schade op een bedrag van € 12.685.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door Consument ten onrechte het beeld te blijven voorhouden dat aan het einde van de looptijd de belangrijkste winstbijschrijvingen zullen plaatsvinden. In werkelijkheid is de in 1988 geprognoseerde winst geenszins gehaald. Een in de ogen van Consument onacceptabel groot verschil. Verzekeraar heeft onvoldoende inhoud gegeven aan zijn inspanningsverplichting door Consument niet tijdig te melden dat het beoogde resultaat van de overeenkomst niet gehaald zou worden.

Verweer Verzekeraar

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

Voor de prognose van de winst die indertijd in de offerte werd gegeven, heeft Verzekeraar zich gebaseerd op winstcijfers die toen realistisch waren. Daarbij komt dat in de offerte specifiek is aangegeven dat aan deze prognose geen rechten konden worden ontleend.

Voorts is op de eerst afgegeven polis vermeld dat het verzekerd bedrag *f* 90.000 (€ 40.840) bedraagt. Dit bedrag is gegarandeerd, evenals de vermelde winstgarantie van *f* 9.000 (€ 4.084) op de einddatum van de verzekering.

Consument wist derhalve wat hij kreeg en wat hij daarvoor moest betalen. Ook was het hem bekend dat er mogelijk nog extra winstbijschrijvingen zouden kunnen zijn, maar dat deze niet gegarandeerd waren. Over dit alles bestond wilsovereenstemming.

Gedurende de looptijd van de verzekering heeft Consument winstbrieven ontvangen, waaruit de hoogte van de gerealiseerde winst bleek. Aan de hand van deze brieven kon Consument beoordelen of de bijgeschreven winst aan zijn verwachtingen voldeed.

Ondanks deze concrete informatie stelt Consument dat hij op het verkeerde been is gezet doordat in deze winstbrieven de zinsnede was opgenomen dat de belangrijkste bijschrijvingen aan het einde van de verzekeringsduur plaatsvinden. Het vermelden van deze tekst heeft geen gevolgen voor de verzekering van Consument. De behaalde winst is en blijft afhankelijk van het rendementspercentage. Dit percentage is gedurende de looptijd steeds verder gedaald als gevolg van de neergaande rente op de kapitaalmarkt.

Zoals alle correspondentie van Verzekeraar zijn de winstbrieven aan veranderingen onderhevig.

In 2008 heeft verzekeraar de tekst van deze brieven gewijzigd om deze beter aan te laten sluiten bij de op dat moment geldende inzichten. Indien deze nieuwe tekst vragen had opgeroepen had het op de weg van Consument gelegen om hier vragen over te stellen. Dit heeft Consument echter pas eind 2016 gedaan.

Verzekeraar wenst op te merken dat Consument zich heeft laten bijstaan door zijn verzekeringsadviseur. De taak van de zelfstandige en onafhankelijke adviseur bestaat onder meer uit het adviseren en begeleiden van de verzekeringnemer vóór, bij en na het tot stand komen van de verzekering. Verzekeraar gaat ervan uit dat Consument voor advies, begeleiding en informatie over de werking van het product zich tot zijn adviseur heeft gewend.

Verzekeraar ziet geen reden om Consument een hogere winst toe te kennen. De teleurstelling over de lagere winst is begrijpelijk, maar het gevolg van de aanhoudend sterk gedaalde rentes op vastrentende waarden, zoals staatsleningen. Dit risico is echter inherent aan het door Consument gekozen product.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat de door hem gesloten verzekering een veel hoger kapitaal zou opleveren dan uiteindelijk het geval is geweest.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de door Consument met Verzekeraar gesloten overeenkomst een traditionele levensverzekering met overrentedeling is. Kenmerk van dit product is een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Het uit te keren bedrag kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de rentewinst, maar dit hogere bedrag wordt niet door de Verzekeraar gegarandeerd. Consument wist bij het aangaan van de verzekering precies welke premies hij moesten betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen en om daarnaast, afhankelijk van toekomstige rentetarieven, kans te maken op een hogere uitkering.
- 4.3 De stelling dat Consument erop mocht vertrouwen, mede door de door Verzekeraar verstrekte voorbeeldberekening, dat de uitkering aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen, houdt geen stand nu uit alle overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor de op de polis vermelde verzekerde bedragen. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst kennis nam van de polis en voorwaarden. Dat hij veel vertrouwen had in de door Verzekeraar voorgespiegelde voorbeeldkapitaal is naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid die aan Verzekeraar kan worden toegerekend en mag ook niet leiden tot de conclusie dat bij Consument op enig moment de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat Verzekeraar de expliciete toezegging zou hebben gedaan dat hij in ieder geval aanspraak kon maken op het in de offerte van 7 januari 1988 genoemde bedrag van f 127.100 (€ 57.675).

- 4.4 Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk gemaakt dat het feit dat de hypothecaire geldlening niet geheel kon worden afgelost uit de opbrengst van de gesloten verzekering mede een gevolg is van de omstandigheid dat Consument bewust heeft gekozen om een lager bedrag te verzekeren dan het bedrag van de hoofdsom.
- 4.5 Nu enerzijds door Verzekeraar niet de toezegging is gedaan dat de geldlening volledig afgelost zou kunnen worden uit de opbrengst van de verzekering en anderzijds Consument daar ook niet op mocht vertrouwen, terwijl hij had kunnen en moeten begrijpen dat een mogelijk hogere uitkering dan het gegarandeerde kapitaal geheel onzeker was, bestaat er geen grondslag om Verzekeraar aansprakelijk te houden voor een tekort bij de aflossing van de hypothecaire geldlening. Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om, indien hij meer zekerheid wilde hebben om de hypothecaire lening (nagenoeg) volledig af te lossen, in samenspraak met zijn adviseur – al dan niet tussentijds – te kiezen voor een hoger verzekerd kapitaal. In dat geval had Consument gedurende de looptijd van zijn verzekering echter substantieel meer premie moeten inleggen.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.