

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-187  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 september 2017  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 maart 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Uitvaartverzekering. Consument wenst een hogere afkoopwaarde. Aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte gegevens is de aan Kifid verbonden actuaris onder andere nagegaan of de berekeningsmethodiek leidt tot een uitkomst die als redelijk kan worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het Nederlandse verzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is. Deze vraag is bevestigend beantwoord. Vordering is derhalve afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 18 september 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 17 november 2017;
- . de brief van Verzekeraar van 4 januari 2018;
- . het rapport van de actuaris van het Kifid van 9 januari 2018;
- . de repliek van Consument van 22 januari 2018;
- . de dupliek van Verzekeraar van 1 februari 2018.

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 april 1992 met een rechtsvoorganger van Verzekeraar een overeenkomst in het kader van een voorziening voor zijn uitvaart. De waarde van een drietal door zijn ouders in 1970 gesloten uitvaartverzekeringen is hierbij ingebracht.
- 2.2 Verzekeraar beschikt niet meer over het indertijd door Consument ingevulde en ondertekende aanvraagformulier. Ook is geen informatie meer beschikbaar over het totaal van de voor deze drie verzekeringen betaalde premies alsmede de opgebouwde winst.

- 2.3 Verzekeraar heeft zich na enige discussie met de gemachtigde van Consument bereid verklaard om zijn medewerking aan de afkoop van deze nieuwe uitvaartverzekering te verlenen.
- 2.4 Consument gaat echter niet akkoord met de op 1 september 2016 geldende afkoopwaarde van € 2.196. Hij vindt deze te laag ten opzichte van het verzekerd kapitaal van € 5.701.
- 2.5 De Commissie heeft aan de aan Kifid verbonden actuaris gevraagd om een nadere toetsing op basis van de door Verzekeraar verstrekte gegevens op basis van de volgende uitgangspunten:
- Zijn de berekeningen gebaseerd op een methodiek en grondslagen die bij deze Verzekeraar voor verzekeringen als de onderhavige gebruikelijk zijn?
  - Zijn de berekeningen correct uitgevoerd?
  - Leiden de berekeningen tot uitkomsten die als redelijk kunnen worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het levensverzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is?

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de afkoopwaarde vaststelt op € 2.800.

#### *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 geen volledige openheid te verstrekken over de wijze waarop de afkoopwaarde tot stand is gekomen. Voorts twijfelt Consument aan de hoogte van de waarde van het drietal door zijn ouders gesloten uitvaartverzekeringen die bij aanvang in de nieuwe verzekering is ingebracht. Verzekeraar heeft deze onvoldoende kunnen onderbouwen.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

Meer dan 25 jaar geleden heeft Consument besloten om met een rechtsvoorganger van Verzekeraar een verzekeringsovereenkomst te sluiten onder omzetting van drie reeds bestaande uitvaartverzekeringen. Alhoewel de verzekeringsvoorwaarden niet de mogelijkheid tot afkoop bieden heeft Verzekeraar – mede gezien het feit dat door het verstrijken van de tijd niet alle informatie meer te achterhalen is – Consument niettemin een voorstel tot afkoop gedaan.

De actuariële informatie is met de aan het Kifid verbonden actuaris gedeeld. Bij de bepaling van de afkoopwaarde is rekening gehouden met de opgebouwde waarde van de oude verzekeringen. Er is geen enkele reden om aan te nemen dat de berekening niet juist zou zijn.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is enerzijds de vraag in hoeverre Verzekeraar gehouden is om openheid van zaken te geven ten aanzien van de wijze waarop de afkoopwaarde van de uitvaartverzekering is berekend en anderzijds in hoeverre de uitkomst als redelijk kan worden betiteld.
- 4.2 Om aan de wens van Consument tegemoet te komen heeft de Commissie Verzekeraar gevraagd om de aan Kifid verbonden actuaris inzage te verlenen in de relevante informatie/documentatie, zodat deze tot een (marginale) toetsing van de afkoopwaarde over kan gaan. Verzekeraar heeft aan dat verzoek gehoor gegeven.
- 4.3 De Commissie benadrukt dat bij de beoordeling van klachten niet alleen het juridisch kader een rol speelt, maar dat zij zich ook laat leiden door normen van redelijkheid, billijkheid en zorgvuldigheid. Daarbij wordt het referentiekader onder meer gevormd door het karakter van de verzekeringsovereenkomst, de verzekeringsvoorwaarden, de toepasselijke gedragscodes en gedragsregels alsmede het gebruik in de bedrijfstak. Omdat een duidelijke omschrijving van de afkoopmethodiek in de onderhavige situatie ontbreekt, is het naar het oordeel van de Commissie niet onbegrijpelijk dat daardoor bij de Consument de gedachte heeft kunnen postvatten, dat Verzekeraar naar willekeur handelt. In een dergelijk geval mag van de Commissie, naast een uiteenzetting van de factoren die bij de bepaling van de afkoopwaarde een rol spelen, een beoordeling van de redelijkheid van het aangeboden bedrag niet ontbreken. Dat is ook de reden dat de aan Kifid verbonden actuaris ook acht slaat op wat in het Nederlandse verzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is.
- 4.4 Aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte gegevens is de actuaris derhalve onder andere nagegaan of de berekeningsmethodiek leidt tot een uitkomst die als redelijk kan worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het Nederlandse verzekeringsbedrijf bij verzekeringen als de onderhavige algemeen gebruikelijk is.
- 4.5 De actuaris heeft geconcludeerd dat de toetsing geen aanleiding geeft om te stellen dat in de berekening van de afkoopwaarde fouten zijn gemaakt. Deze is correct uitgevoerd op basis van de door Verzekeraar genoemde grondslagen. De waarde van de op 1 april 1992 al bestaande verzekeringen is ingebracht en heeft tot een verlaging van de over 15 jaar betaalde premie geleid van € 648. De afkoopwaarde is als alleszins redelijk aan te merken. Beide partijen hebben zich over de bevindingen van de actuaris kunnen uitlaten.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **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 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](http://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.*