

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-191 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 maart 2017
Ingesteld door : Consument
Tegen : Onderlinge Levensverzekering Maatschappij 's-Gravenhage U.A., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 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 verzekeringen 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:

- . de brief van Consument van 25 maart 2017;
- . het door Consument ingediende klachtformulier van 3 april 2017;
- . het verweer van Verzekeraar van 12 juli 2017;
- . de repliek van Consument van 8 augustus 2017;
- . de dupliek van Verzekeraar van 28 augustus 2017;
- . de e-mail van Consument van 17 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 constateert dat de waarde van het drietal bij Verzekeraar via tussenkomst van een verzekeringsadviseur gesloten levensverzekeringen, met een looptijd van 30 respectievelijk 23 jaar, achterblijft bij de bij aanvang voorgespiegelde eindwaarden.

- 2.2 Het doel van deze verzekeringen, welke op 15 april 2017 respectievelijk 1 juni 2017 de einddatum hebben bereikt, was om de opgebouwde waarde te benutten ter aflossing van de hypothecaire geldlening.
- 2.3 In maart 1998 is deze geldlening verhoogd tot een bedrag van € 99.832.
- 2.4 Consument ontving van Verzekeraar jaarlijks een opgave van de opgebouwde winst.
- 2.5 In 2001 heeft Consument, na aflossing van de oorspronkelijke geldlening, een nieuwe lening afgesloten ter grootte van € 204.201. Op dat moment bedroeg het totaal aan gegarandeerde uitkeringen van het drietal levensverzekeringen € 147.065.
- 2.6 Per 1 oktober 2009 is deze garantie door verdere winstbijschrijvingen gestegen tot een bedrag van € 160.338.
- 2.7 In oktober 2012 ontving Consument van Verzekeraar een brief met daarin onder andere de volgende zinsnede opgenomen:

Ontvangt u in de toekomst wel weer winst?

Ons beleid is erop gericht behaalde winsten zoveel mogelijk onder onze deelnemers te verdelen. Ook wij zijn in hoge mate afhankelijk van de economische marktsituatie. Wij kunnen daarom helaas niet voorspellen of, en hoeveel winst wij in de toekomst kunnen verdelen.

- 2.8 Op dat moment bedroeg het totale garanti kapitaal € 161.932.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden om de hypothecaire restschuld in zijn geheel kwijt te schelden, zijnde een bedrag van circa € 41.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door Consument niet of in ieder geval niet tijdig op de hoogte te brengen dat door de achterblijvende winstbijschrijvingen de hypothecaire geldlening niet volledig afgelost kon worden, waardoor hem de mogelijkheid is ontnomen om aanvullende maatregelen te nemen.

Verweer van Verzekeraar

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

De door Consument gesloten levensverzekeringen zijn indertijd gesloten in samenspraak met een onafhankelijk assurantietussenpersoon. Verzekeraar is er dan ook vanuit gegaan dat deze Consument heeft geadviseerd bij het maken van de financiële keuzes over de verzekeringen, de gewenste gegarandeerde (eind)kapitalen, de koppeling van de verzekeringen aan de hypotheek en het aflossen hiervan.

De nieuwe hypotheek van € 204.201 is in 2001 afgesloten. Consument was op dat moment ervan op de hoogte dat het totaal aan gegarandeerde uitkeringen op de einddatum (2017) € 147.065 bedroeg.

Dit betekende dat de verhogingen uit de winstbijschrijvingen in alle resterende jaren jaarlijks tenminste € 3.809 zouden hebben moeten bedragen om het bedrag van de hypothecaire geldlening te behalen. Uit de winstinformatie die zowel aan Consument als zijn adviseur is verzonden, blijkt dat het niet realistisch was om hiervan uit te mogen gaan. Binnen enkele jaren na 2001 kon het voor hen dus redelijkerwijs duidelijk zijn dat een verhoging van de verzekerde kapitalen met een navenante premieverhoging noodzakelijk was.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat de door hem gesloten verzekeringen een veel hoger kapitaal zouden opleveren dan uiteindelijk het geval is geweest.
- 4.2 De Commissie stelt voorop, dat de door Consument met Verzekeraar gesloten overeenkomsten traditionele levensverzekeringen met winstdeling zijn. Kenmerk van dit product is, zoals al in eerdere uitspraken van de Commissie nader uiteen is gezet, 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 winst, maar dit hogere bedrag wordt niet door de Verzekeraar gegarandeerd. Consument wist bij het aangaan van de verzekeringen precies welke premies hij moest betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen en om daarnaast, afhankelijk van toekomstige winstontwikkelingen, kans te maken op een hogere uitkering.
- 4.3 De stelling dat Consument erop mocht vertrouwen 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 polissen vermelde verzekerde bedragen. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst kennis nam van de polis en de voorwaarden.

Dat hij veel vertrouwen had in de voorgespiegelde voorbeeldkapitalen 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 met de opbrengst van het drietal levensverzekeringen ook de in 2001 substantieel verhoogde hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen.

- 4.4 Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie bovendien voldoende duidelijk gemaakt dat het feit dat de hypothecaire geldlening niet geheel kon worden afgelost uit de opbrengst van de gesloten verzekeringen 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 verzekeringen 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

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

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.