

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-327  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. W. Dullemond, leden en  
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 april 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 28 mei 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Uitvaartverzekeringen. De uitleg van Verzekeraar vormt een voldoende toelichting op de wijze waarop de afkoopwaarde wordt vastgesteld en de factoren die op deze waarde van toepassing zijn. Consument heeft enkel recht op de volledige uitkering bij het intreden van de onzekere gebeurtenis: het overlijden van de verzekerde persoon. Consument is krachtens de voorwaarden gerechtigd de verzekering voortijdig af te kopen. Omdat de onzekere gebeurtenis zich in dat geval nog niet heeft voorgedaan, zal een lager bedrag worden uitgekeerd dan het verzekerd bedrag en de tot aan het moment van afkoop opgebouwde winst. Consument had hiervan op de hoogte kunnen zijn, op grond van de volgende passage uit de jaarlijkse winstbrieven: “Let op! de getoonde verzekerde bedragen (zowel exclusief als inclusief winst) zijn niet gelijk aan de afkoopwaarde.” Artikel 12.3 van de voorwaarden bepaalt voorts dat de afkoopwaarde door Verzekeraar wordt vastgesteld volgens de maatstaven die bij Verzekeraar gelden op het moment dat de afkoop wordt aangevraagd. Verzekeraar hoeft de berekeningen van de afkoopwaarden en de actuariële grondslagen waarop deze berekeningen zijn gebaseerd niet aan Consument ter beschikking te stellen, omdat deze concurrentiegevoelige gegevens bevatten.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift en het actuariële advies; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar twee uitvaartverzekeringen afgesloten. De verzekering met polisnummer [nummer 1] kent een verzekerd kapitaal van NLG 5.039 (€ 2.287), uit te keren bij overlijden van Consument. Ingangsdatum van de verzekering is 1 november 1986. De premie van de verzekering bedroeg van 1 november 1986 tot 1 december 1986 NLG 21 (inclusief poliskosten) en van 1 december 1986 tot 1 november 2011 NLG 12 per maand. De verzekering is winstdelend. Verder kent de verzekering een premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde en een (aanvullende) ongevallenverzekering.
- 2.2 De verzekering met polisnummer [nummer 2] kent een verzekerd kapitaal van NLG 6.327 (€ 2.871), uit te keren bij het overlijden van de dochter van Consument. Ook deze verzekering kent als ingangsdatum 1 november 1986. De premie bedroeg van 1 november 1986 tot 1 december 1986 NLG 21 (inclusief poliskosten) en van 1 december 1986 tot en 1 november 2001 NLG 12 per maand, echter vanaf de huwelijksdatum NLG 11,44. Ook deze verzekering is winstdelend, kent een premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid van de verzorger (Consument) en een (aanvullende) ongevallenverzekering.
- 2.3 Op beide verzekeringen zijn volgens het polisblad de Voorwaarden van Verzekering d.d. oktober 1980 van toepassing.
- 2.4 Artikel 12 van deze voorwaarden luidt:  
“(…) *1 De verzekeringnemer van een kapitaalverzekering kan, indien vast staat dat uit hoofde van de verzekering tenminste één uitkering zal plaats hebben, de verzekering door de RVS doen:*  
*a. afkopen, nadat de verzekering afkoopwaarde heeft gekregen;*  
(…) *3 Afkoopwaarde en premievrije waarde worden door de RVS vastgesteld volgens de bij haar geldende maatstaven op het moment, dat afkoop of premievrijmaking bij haar wordt aangevraagd.*  
(…)”
- 2.5 Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd over de opgebouwde winst tot en met 2015. Deze bedroeg voor de verzekering met polisnummer [nummer 3] € 971 en voor de verzekering met polisnummer [nummer 4] € 1.663. In de winstbrieven is de volgende passage opgenomen:  
“(…) *Let op! (…)*  
*De getoonde verzekerde bedragen (zowel exclusief als inclusief winst) zijn niet gelijk aan de afkoopwaarde. (…)*”

2.6 Consument heeft de afkoopwaarden van zijn verzekeringen opgevraagd. Verzekeraar heeft hem bericht dat deze voor de verzekering met polisnummer [nummer 3] € 1.847 was, en voor de verzekering met polisnummer [nummer 4] € 991.

2.7 Op het verzoek deze afkoopwaarden toe te lichten, heeft Verzekeraar bij brief van 14 december 2016 aan Consument geschreven:

“(…)

*U wilt graag weten hoe we de afkoopwaarde van uw verzekeringen met polisnummers [nummer 3] en [nummer 4] hebben berekend. In deze brief leggen we dit aan u uit. U vindt als bijlage een specificatie met daarin de berekeningen.*

***Uit welke onderdelen bestaat de verzekeringspremie?***

*De verzekeringspremie bestaat uit drie belangrijke onderdelen:*

*Waarde-opbouw: Met een deel van de premie bouwt u waarde op.*

*Risicopremie: Met een deel van de premie betaalt u het overlijdensrisico. Met dit deel bouwt u geen waarde op. Overlijdt de verzekerde voor de einddatum van de verzekering? Dan betalen we het ‘verzekerd kapitaal bij overlijden’ aan u uit. U vindt dit bedrag op uw polis.*

*Kosten: Met een deel van de premie betaalt u de kosten van de verzekering. We verspreiden de kosten over de looptijd van de premiebetaling. U betaalt eerste kosten en doorlopende kosten. Eerste kosten zijn kosten die u betaalt voor het advies, het samenstellen van de polis en het afsluiten van de verzekering. Doorlopende kosten zijn administratiekosten en kosten voor het verstrekken van informatie tijdens de looptijd van de verzekering.*

***Hoe berekenen we de afkoopwaarde van een levensverzekering?***

*We berekenen de afkoopwaarde van een levensverzekering aan de hand van de verzekeringspremie die u heeft betaald. Stopt u met de verzekering voor de einddatum premiebetaling? Dan heeft u nog niet alle kosten betaald. We houden daarom een deel van de kosten in een keer in op de waarde van uw verzekering.*

*(…)”*

2.8 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend over de hoogte van de afkoopwaarden. Verzekeraar heeft per e-mail van 23 februari 2017 op deze klacht gereageerd. Op 20 maart 2017 heeft een telefoongesprek tussen Consument en Verzekeraar plaatsgevonden, waarbij Verzekeraar volgens de naar aanleiding daarvan door Verzekeraar zelf opgemaakte gespreksnotitie heeft uitgelegd:

“(…)

*[Consument] doet zijn verhaal nog een keer en geeft aan dat hij vindt dat de afkoopwaarde te laag is omdat wij aankoopkosten of een boete in rekening brengen. Dit is niet het geval. Ik heb hem uitgelegd over de normale kosten die in de polis zitten, zoals de advieskosten als eerste kosten. Dit zijn kosten die al zijn betaald en die betrekking hebben op het advies dat hij ooit heeft gekregen bij RVS. Daarnaast heb ik meneer uitgelegd dat we ervan uitgaan dat hij en zijn dochter een bepaalde leeftijd bereiken en dat zo wordt uitgerekend hoe hoog de premie is en tegen welke duur om te zorgen dat op het moment dat hij komt te overlijden volgens de levensverwachting het verzekerde bedrag beschikbaar is. Het is namelijk een uitvaartverzekering en keert dus alleen uit bij overlijden.*

*Als meneer nu zou komen te overlijden, dan is de verzekerde waarde bij ons nog niet opgebouwd, maar wij keren dan wel het verzekerd bedrag uit. Dat is het risico dat wij lopen. (...)*

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1. Consument vordert betaling van € 6.500.

#### 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 verbintenissen uit de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomsten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Bij de berekening van de afkoopwaarden worden de in de verzekering opgebouwde bedragen (het verzekerd kapitaal en de opgebouwde winst) met 56% (polisnummer [nummer 3]) en 78% (polisnummer [nummer 4]) gekort. Er wordt een te hoog bedrag aan kosten aan Consument doorberekend. Verzekeraar heeft niet kunnen uitleggen hoe de afkoopbedragen tot stand zijn gekomen en geeft niet aan wat de kosten zijn die worden ingehouden. Consument moet kennelijk betalen voor een advies dat hij niet van Verzekeraar gekregen heeft, de kosten voor het samenstellen van de verzekering kan Consument niet plaatsen en de kosten voor het afsluiten van de verzekering evenmin, nu Verzekeraar deze verzekeringen van RVS heeft overgenomen.
- In de voorwaarden staat niet benoemd hoe de door Verzekeraar aangegeven bedragen worden berekend. Als Consument niet weet welke afspraken zijn gemaakt, dan is de door Verzekeraar berekende afkoopwaarde zijns inziens niet gegrond.
- Consument heeft ook bij DELA twee verzekeringen lopen. DELA beantwoordde de vraag over de afkoopwaarde binnen een dag en bij afkoop berekent DELA maar € 250 aan kosten.
- Consument begrijpt dat hij bij afkoop een zekere boete moet betalen, maar hij is er nog nooit mee geconfronteerd dat hij tussen de 55 en 80% boete moet betalen. Verzekeraar neemt ten aanzien van de geboden afkoopbedragen een starre houding aan en wil niet overleggen over hoe men tot de berekening komt of waar deze in de voorwaarden kan worden gevonden. Consument wenst meer transparantie zodat hij niet klakkeloos hoeft te aanvaarden wat Verzekeraar zegt. De communicatie met Verzekeraar verloopt erg stroef.
- Verzekeraar wenst de aan Kifid ter controle toegezonden berekening van de afkoopwaarde ten onrechte niet met Consument te delen. Andere verzekeraars hanteren een open en transparant afkoopsysteem. Zij zetten concreet uiteen hoe de afkoopwaarde wordt berekend en hoe de te verrekenen kosten zijn opgebouwd. Verzekeraar houdt gegevens achter en Consument moet maar aannemen wat een actuaris heeft berekend.
- Consument heeft ter vergelijking van nog 11 redelijk gedateerde verzekeringen die bij Verzekeraar lopen de afkoopwaarden opgevraagd. Bij geen van de verzekeringen is een berekeningsmethode toegevoegd. Bij vergelijking kan worden geconcludeerd dat geen logica is te ontdekken in de wijze waarop de kosten per verzekering berekend zijn.
- De door Verzekeraar overgelegde gespreksnotitie is eenzijdig opgesteld en bevat onwaarheden.

- Consument had de door hem gestorte premies beter op een spaarrekening kunnen zetten, omdat hij dan een groter bedrag beschikbaar zou hebben dan hij thans als afkoopwaarde kan ontvangen.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Consument vergelijkt de waarde die in de winstbrief wordt genoemd ten onrechte met de afkoopwaarde. De waarde in de winstbrief is echter pas van toepassing zodra zich de gebeurtenis voordoet waarvoor Consument zich verzekerd heeft: het overlijden van de verzekerde. Bij het opbouwen van de verzekerde waarde en de premie die daarbij hoort wordt uitgegaan van een bepaalde levensverwachting. Omdat de verzekerden nog niet de leeftijd hebben bereikt van de gemiddelde levensverwachting, is de waarde die nu uitgekeerd kan worden lager dan het verzekerd bedrag. Er worden geen kosten ingehouden op de afkoopwaarde. De afkoopwaarde is de waarde zoals deze vanaf de ingangsdatum tot op heden is opgebouwd. Deze kan nooit gelijk zijn aan het verzekerd bedrag. Immers, de tijd die in de berekening is gehanteerd voor de opbouw van het volledige verzekerd bedrag wordt bij afkopen tussentijds afgebroken en dus niet vol gemaakt.
- In de jaarlijkse winstbrieven staat de verzekerde waarde na overlijden van de verzekerde. Dit is niet het huidige opgebouwde bedrag. Er wordt in de winstbrieven ook duidelijk vermeld dat de getoonde verzekerde bedragen niet gelijk zijn aan de afkoopwaarde.
- De actuariële grondslagen van de berekening van de afkoopwaarde bevatten concurrentiegevoelige gegevens. Om deze reden verstrekt Verzekeraar deze niet aan klanten. Uit de controle van de door Kifid ingeschakelde actuaris blijkt dat de berekening van de afkoopwaarden correct is.
- De uitleg die Verzekeraar heeft gegeven over de afkoopwaarde en de actuariële gegevens geldt ook voor de 11 andere verzekeringen waarvan Consument de afkoopwaarden heeft laten berekenen. Verzekeraar gaat niet in op de berekeningen, omdat deze verzekeringen geen onderdeel uitmaken van de klacht. De vergelijking met de verzekeringen van DELA gaat mank. Het gaat om een ander product van een andere verzekeraar. Op welke grondslagen een andere verzekeraar de afkoopwaarden berekent, is bij de beoordeling van de verzekeringen niet relevant.
- Artikel 8.3 van de door Verzekeraar gehanteerde verzekeringsvoorwaarden (nr. 1111) bepaalt over de afkoopwaarde: *“De afkoopwaarde en premievrije waarde worden door de maatschappij vastgesteld volgens de maatstaven die bij haar gelden op het moment, dat de afkoop of premievrijmaking bij haar wordt aangevraagd.”*

## 4. Beoordeling

- 4.1. Consument wenst zijn uitvaartverzekeringen met polisnummer [nummer 1] en polisnummer [nummer 2] af te kopen en heeft bij Verzekeraar de beide afkoopwaarden opgevraagd. Consument acht beide afkoopwaarden te laag en hij wijst erop dat de verzekeringen al geruime tijd premievrij zijn. Consument is ervan op de hoogte dat bij een afkoop van een verzekering altijd een boete verschuldigd is, maar hij acht het verschil tussen het bij afkoop uit te keren bedrag en het bij overlijden uit te keren bedrag te groot.

Op vragen die hij daarover aan Verzekeraar gesteld heeft, heeft Consument geen duidelijk antwoord gekregen. Ook dit gebrek aan transparantie neemt Consument Verzekeraar kwalijk.

- 4.2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de verzekeringen uitvaartverzekeringen zijn, die enkel uitkeren bij overlijden van de verzekerden. De waarde in de winstbrieven komt pas vrij als de gebeurtenis zich voordoet waarvoor Consument zich verzekerd heeft. Bij het opbouwen van het verzekerd kapitaal en de premie die daarbij hoort, wordt uitgegaan van een bepaalde levensverwachting. Omdat de verzekerden nog niet de leeftijd hebben bereikt van de gemiddelde levensverwachting, is de waarde die nu uitgekeerd kan worden lager dan het verzekerd bedrag. Verzekeraar heeft benadrukt dat geen kosten worden ingehouden op de afkoopwaarde. De afkoopwaarde betreft de waarde zoals deze vanaf de ingangsdatum tot heden is opgebouwd. De afkoopwaarde kan volgens Verzekeraar nooit gelijk zijn aan het verzekerd bedrag, omdat de tijd die in de berekening is gehanteerd voor de opbouw van het volledige verzekerd bedrag bij afkopen tussentijds wordt afgebroken en dus niet wordt vol gemaakt. In de winstbrieven wordt duidelijk vermeld dat de getoonde verzekerde bedragen niet gelijk staan aan de afkoopwaarde.
- 4.3. Deze uitleg vormt naar het oordeel van de Commissie een voldoende toelichting op de wijze waarop de afkoopwaarde wordt vastgesteld en de factoren die op deze waarde van toepassing zijn. Op grond van de verzekeringsovereenkomst heeft Consument enkel recht op de volledige uitkering bij het intreden van de onzekere gebeurtenis: het overlijden van de verzekerde persoon. Consument is krachtens de voorwaarden gerechtigd de verzekering voortijdig af te kopen. Echter, nu de onzekere gebeurtenis zich in dat geval nog niet heeft voorgedaan, zal een lager bedrag worden uitgekeerd dan het verzekerd bedrag en de tot aan het moment van afkoop opgebouwde winst. Consument had hiervan op de hoogte kunnen zijn. In dit verband verwijst de Commissie naar de passage die in de jaarlijkse winstbrieven is opgenomen: *“Let op! de getoonde verzekerde bedragen (zowel exclusief als inclusief winst) zijn niet gelijk aan de afkoopwaarde.”* Artikel 12.3 van de voorwaarden bepaalt voorts dat de afkoopwaarde door Verzekeraar wordt vastgesteld volgens de maatstaven die bij Verzekeraar gelden op het moment dat de afkoop wordt aangevraagd.
- 4.4. Consument wenst een onderbouwing van de afkoopwaarden te ontvangen. Verzekeraar hoeft de berekeningen van de afkoopwaarden en de actuariële grondslagen waarop deze berekeningen zijn gebaseerd echter niet aan Consument ter beschikking te stellen, omdat deze concurrentiegevoelige gegevens bevatten. Zie onder meer GC Kifid 23 mei 2013, GC 2013-151. Verzekeraar heeft de berekeningen aan Kifid ter beschikking gesteld, zodat deze de berekeningen actuariel kon toetsen. Gebleken is dat de berekeningen correct zijn uitgevoerd en dat de berekeningsmethodiek in overeenstemming is met de aard van de verzekeringen. Dat ook het Kifid de berekeningen niet aan Consument beschikbaar stelt, doet aan de onafhankelijkheid van de toetsing niet af. De Commissie wijst er in dit verband op dat Consument het rapport van de actuariële toetsing wel heeft kunnen inzien.

- 4.5. Bij brief van 14 december 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de wijze waarop de afkoopwaarde van een verzekering wordt berekend. In deze brief is de volgende passage opgenomen:

***“Hoe berekenen we de afkoopwaarde van een levensverzekering?”***

*We berekenen de afkoopwaarde van een levensverzekering aan de hand van de verzekeringspremie die u heeft betaald. Stopt u met de verzekering voor de einddatum premiebetaling? Dan heeft u nog niet alle kosten betaald. We houden daarom een deel van de kosten in een keer in op de waarde van uw verzekering.”*

De Commissie stelt vast dat deze passage - hoewel deze op het berekenen van de afkoopwaarde van een groot aantal levensverzekeringen wel van toepassing zou zijn - niet in overeenstemming is met de wijze waarop Verzekeraar de afkoopwaarde van de beide uitvaartverzekeringen van Consument heeft berekend. Verzekeraar brengt immers blijkens haar verweer en de door haar overgelegde berekeningen nu juist geen kosten in mindering op de afkoopwaarden van beide verzekeringen. Verzekeraar heeft Consument met de brief van 14 december derhalve op onjuiste wijze geïnformeerd en daarmee in strijd gehandeld met de op hem rustende verplichting om Consument op juiste wijze voor te lichten over het product dat Consument bij Verzekeraar heeft afgesloten. Dit neemt evenwel niet weg dat Verzekeraar de afkoopwaarden op correcte wijze en in overeenstemming met de aard van de verzekering heeft berekend. De onjuiste informatieverstrekking kan derhalve niet leiden tot een verplichting voor Verzekeraar om hogere afkoopwaarden uit te keren.

- 4.6. Consument heeft afkoopwaarden van een groot aantal andere verzekeringen overgelegd en aan de hand daarvan betoogd dat geen logica kan worden ontdekt in de wijze waarop de kosten per verzekering berekend zijn. Het gaat hier echter om andere verzekeringen, die op verschillende tijdstippen zijn afgesloten, ten aanzien van verschillende personen en die derhalve hun eigen grondslagen kennen. De Commissie kan de vraag of de afkoopwaarden van de Verzekeringen op juiste wijze zijn berekend, dan ook niet aan de hand van deze verzekeringen toetsen. Dit geldt eveneens ten aanzien van de verzekering die Consument bij DELA heeft afgesloten. Het gaat om een ander product dat Consument bij een andere verzekeraar is aangegaan.
- 4.7. Consument heeft nog aangevoerd dat hij de door hem gestorte premies beter op een spaarrekening had kunnen zetten, omdat hij dan een groter bedrag beschikbaar zou hebben dan hij thans als afkoopwaarde kan ontvangen. Met deze stelling miskent Consument echter, dat Verzekeraar direct vanaf het moment van totstandkoming van beide verzekeringen het risico heeft gelopen dat de volledige verzekerde bedragen van € 2.287 of € 2.871 dienden te worden uitgekeerd, ook wanneer de verzekerden vlak na afsluiten van de verzekeringen zouden zijn overleden en er dus nog nauwelijks premie van enige betekenis zou zijn betaald. Op het moment van afsluiten van de verzekeringen was het weliswaar in zekere mate waarschijnlijk dat de verzekerden thans nog in leven zouden zijn, maar zeker was dat allerminst. Juist met het oog op de kans van overlijden van de verzekerden heeft Consument beide verzekeringen afgesloten. Ook thans geldt nog dat indien de verzekerden komen te overlijden, Verzekeraar de volledige verzekerde bedragen en de gehele opgebouwde winst zal uitkeren en niet de afkoopwaarden.

Een afkoopwaarde wordt enkel uitgekeerd in geval van het voortijdig afkopen, met andere woorden, het voortijdig beëindigen van de verzekeringen.

- 4.8. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten bij het berekenen van de afkoopwaarden van de verzekeringen. Verzekeraar heeft voldoende inzicht gegeven in de totstandkoming van de afkoopwaarde. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*