



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 108

d.d. 27 april 2011

(prof. mr M.L. Hendrikse, voorzitter, drs W. Dullemond en mr B.F. Keulen, leden,
en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met winstdeling. Nu Consument zich aanvankelijk heeft laten bijstaan door zijn assurantietussenpersoon, mag worden uitgegaan van een verzekeringstechnische uitleg van het begrip 'bijschrijven' als bedoeld in de polis. Niet gebleken dat de door Aangeslotene gedane uitkering van bijgeschreven winst onjuist is vastgesteld. Wel heeft de correspondentie van Aangeslotene bij Consument verwarring kunnen doen ontstaan. Daarnaast was beter geweest als Aangeslotene Consument frequenter had geïnformeerd over de ontwikkeling van de winstbijschrijving.

I. Procedure

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

- het door Consument aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening toegezonden vragenformulier met bijlagen, door deze ontvangen op 8 juni 2009;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 18 februari 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 8 juli 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument d.d. 27 juli 2010 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 9 september 2010;
- de pleitnotitie van Consument, overgelegd tijdens de hierna te noemen zitting van 12 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 12 april 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering met winstdeling afgesloten. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, worden daaronder mede begrepen de rechtsvoorgangers van Aangeslotene bij wie de onderhavige verzekering achtereenvolgens gelopen heeft. De ingangsdatum van de verzekering was 15 februari 1989 en de einddatum 15 februari 2009. Verzekerd was een bedrag van f 199.000,- (€ 90.302,26), indien de verzekerde op de einddatum in leven zou zijn of bij zijn eerder overlijden; gegarandeerd was voorts een bedrag aan winst van f 19.900,- (€ 9.030,22), indien de verzekerde op de einddatum in leven zou zijn of bij zijn eerder overlijden. Op de einddatum van de verzekering is een bedrag van € 107.127,- tot uitkering gekomen.
- Blijkens een brief 'datum postmerk' van Aangeslotene aan Consument bedraagt de bijgeschreven winst tot en met het jaar 2000 f 32.438,- (€ 14.717,72). De brief vermeldt verder dat de door Consument afgesloten verzekering recht geeft op een aandeel in de bedrijfswinst van Aangeslotene zelf.
- Een brief van 14 april 2009 van Aangeslotene aan Consument vermeldt dat het jaarlijks vastgestelde percentage winstbijschrijving afhankelijk is van het rendement op staatsobligaties en dus geen bedrijfswinstdeling betreft.
- Op de verzekering is van toepassing een 'clausule contractueel gegarandeerde overrente'. Artikel 2 daarvan luidt: 'Overrente in enig jaar is het verschil tussen het jaargemiddelde van de (...) indexen die maandelijks door [Aangeslotene] worden gepubliceerd en de rentevoet waarop de premie voor het tarief waarin de verzekering is gesloten is gebaseerd. Deze overrente wordt aan polishouders toegekend, onder aftrek van 0,5%.'
- Artikel 3 van de clausule luidt: 'Jaarlijks, aan het einde van het kalenderjaar wordt per polis het bedrag aan overrentewinstdeling bepaald door het in artikel 2 laatste zin gevonden percentage overrente over de premiereserve te nemen. (...) Het aldus bepaalde bedrag wordt aangewend als koopsom voor een premievrije verzekering met een zelfde resterende duur en in dezelfde verzekeringsvorm als waarin de polis luidt. Het bijgeschreven kapitaal is ook zelf weer winstdelend.'
- Artikel 5 van de clausule luidt: 'Voor de bepaling van de hoogte van de maandelijks gepubliceerde [Aangeslotene]-index wordt uitgegaan van het gemiddeld reële rendement van tenminste vijf guldensobligatieleningen uitgegeven door de Staat der Nederlanden en tenminste vijf guldensobligatieleningen uitgegeven door de Bank voor Nederlandsche Gemeenten (...)'.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert: een bedrag van € 2.915,- vermeerderd met 4% rente per jaar tot de dag van overboeking door Aangeslotene.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Blijkens een brief 'datum postmerk' van Aangeslotene aan Consument bedraagt de bijgeschreven winst t/m het jaar 2000 f 32.438,- (€ 14.720,-). Volgens Aangeslotene en volgens de Ombudsman is dit bedrag begrepen in het uitgekeerde eindkapitaal. Consument heeft echter berekeningen gemaakt waaruit naar voren komt dat de in werkelijkheid bijgeschreven winst t/m het jaar 2000 € 11.805,- bedraagt, een verschil van € 2.915,-. Volgens voormelde brief heeft Consument recht op een aandeel in de bedrijfswinst van Aangeslotene. Consument is nimmer periodiek door Aangeslotene op de hoogte gebracht van de bijgeschreven winstdeling. Had Aangeslotene dat wel gedaan, dan was dit geschil niet ontstaan.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument is van mening dat het uitgekeerde bedrag te laag is. Hij wijst daarbij op de door hem in 2000 ontvangen brief van Aangeslotene die een bedrag van € 14.719,72 als bijgeschreven winst t/m het jaar 2000 vermeldt. Hij zou dit bedrag niet hebben ontvangen. Dit bedrag maakt echter onderdeel uit van de op de einddatum aan hem gedane uitkering. Ook de Ombudsman kwam tot de conclusie dat Consument het bedrag van € 14.719,72 in het eindkapitaal heeft ontvangen. Wel heeft Aangeslotene nadien nog aan Consument het actuariële tekort aan winst van € 1.700,- uitgekeerd.

De klacht dat Consument een bedrag van € 2.915,- niet heeft ontvangen, begrijpt Aangeslotene niet goed. Op grond van de 'clausule contractueel gegarandeerde overrente' geldt het overrentesysteem. In 2000 bedroeg de bijgeschreven winst € 14.720,-. Over de gehele looptijd van de verzekering, dus inclusief de bijgeschreven winst tot 2000, bedraagt de bijgeschreven winst € 16.825,-. De winstbijschrijving over de totale looptijd is bepalend. In totaal had Consument op 15 februari 2009 dus recht op een uitkering van € 107.127,- (€ 90.302,- + € 16.825,-) + het voormelde bedrag van € 1.700,-. Met 'het aandeel in de bedrijfswinst van Aangeslotene' wordt de overrente bedoeld die beschreven is in de 'clausule contractueel gegarandeerde overrente'. De hoogte van de uiteindelijke winstbijschrijving is voorts niet afhankelijk van het al dan niet jaarlijks versturen van winstbrieven.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft aangegeven dat hij het bedrag van € 1.700,- inmiddels heeft ontvangen. Het door hem gevorderde bedrag is € 2.915,- vermeerderd met 4% rente. Aanvankelijk heeft hij zich in zijn geschil met Aangeslotene laten bijstaan door zijn tussenpersoon, maar later heeft hij de discussie met Aangeslotene alleen gevoerd.

- Aangeslotene heeft aangevoerd dat het bedrag van € 14.720,- begrepen is in de gedane winstuitkering van € 16.825,-. Het door Consument genoemde bedrag van € 2.915,- betreft de rente van 4% waarmee het door hem genoemde bedrag van € 11.805,- is opgerent naar € 14.720,-. In haar brief van 21 september 2009 aan de Ombudsman heeft Aangeslotene weliswaar bericht dat door de bij haar plaatsgevonden integratie een deel van de informatie over de gevolgde rekenmethodiek verloren is gegaan, maar Consument heeft daardoor geen schade geleden. Deze heeft daarvoor immers het bedrag van € 1.700,- ontvangen, dat de actuariële deskundige van de Ombudsman had berekend en door Aangeslotene zonder meer is overgenomen. De in haar brief 'datum postmerk' genoemde bijschrijving van winst betreft bijschrijving op het verzekerde kapitaal, dat op de einddatum of bij eerder overlijden tot uitkering komt. Een eenmaal gedane winstbijschrijving kan later niet lager worden.

5. Beoordeling

5.1 Op de einddatum van de verzekering heeft Consument een bedrag van € 107.127,- ontvangen, zijnde het verzekerde bedrag van € 90.302,26 en de tijdens de looptijd van de verzekering bijgeschreven winst ad € 16.825,-. In discussie tussen partijen is het bedrag aan bijgeschreven winst. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat in het bedrag van € 16.825,- het in haar brief 'datum postmerk' genoemde bedrag aan bijgeschreven winst t/m het jaar 2000 ad € 14.719,72 is inbegrepen, en voorts dat laatstgenoemd bedrag inclusief de rente van 4% is waarmee het door Consument genoemde bedrag van € 11.805,- is opgerent. Ten slotte stelt zij dat de winstbijschrijving over de totale looptijd bepalend is. Naar ter zitting is komen vast te staan, heeft Aangeslotene aan Consument het actuariële tekort aan winst van € 1.700,- uitgekeerd.

5.2 Nu Consument zich aanvankelijk heeft laten bijstaan door zijn assurantie-tussenpersoon, mag naar het oordeel van de Commissie worden uitgegaan van een verzekeringstechnische uitleg van het begrip 'bijschrijven' als bedoeld in artikel 2 van de 'clausule contractueel gegarandeerde overrente'. Een dergelijke uitleg volgt ook uit de systematiek van de polis, waarin wordt uitgegaan van slechts op de einddatum of bij eerder overlijden uit te keren bedragen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5.3 Uit de aan haar overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is besproken, is de Commissie niet gebleken dat de door Aangeslotene gedane uitkering van bijgeschreven winst onjuist is vastgesteld. Dit leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5.4 Wel ziet de Commissie aanleiding om Aangeslotene erop te wijzen dat haar hierboven onder 2. Feiten genoemde brief 'datum postmerk' die vermeldt dat de door Consument afgesloten verzekering recht geeft op een aandeel in de bedrijfswinst van Aangeslotene zelf, en haar brief van 14 april 2009 die vermeldt dat het jaarlijks vastgestelde percentage winstbijschrijving afhankelijk is van het rendement op staatsobligaties en dus geen bedrijfswinstdeling betreft, bij Consument verwarring konden doen ontstaan. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene er beter aan zou hebben gedaan Consument frequenter te informeren over de ontwikkeling van de winstbijschrijving. Een en ander doet evenwel niet af aan het uiteindelijke oordeel van de Commissie.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, 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.