



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 188

d.d. 4 augustus 2011

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en prof. mr. E.H. Hondius, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met winstdeling. In 2008 is de levensverzekeraar op verzoek van Consument overgegaan tot uitkering onder de verzekering. Consument stelt aan de hand van de winstbrief 2007 dat de verzekeraar € 2.505,00 te weinig heeft uitgekeerd. De Commissie oordeelt dat de winstbrief voor de gemiddelde verzekeringnemer onduidelijk is. Consument kan naar het oordeel van de Commissie niet als gemiddelde verzekeringnemer worden aangemerkt nu hij bij Aangeslotene als adviseur buitendienst werkzaam is geweest en verzekeringen als de onderhavige heeft verkocht. De Commissie gaat er daarom van uit dat Consument ervan op de hoogte was, althans behoorde te zijn, hoe de winst werd opgebouwd en welk bedrag in oktober 2008 aan hem zou worden uitgekeerd.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek van Consument tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 1 juli 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 7 oktober 2010;
- de repliek van Consument van 21 oktober 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 14 december 2010.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 6 juni 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 oktober 1990 bij Aangeslotene een levensverzekering met winstdeling gesloten. De einddatum van de verzekering is 1 oktober 2018. Ten aanzien van het verzekerd kapitaal is in de polis, voor zover hier relevant, het volgende vermeld:

“Kapitaal A: zie onderstaande tabel
 Kapitaal B: f 10.500

Verzekerd is: - een uitkering op een van de navolgende datums, zulks ter keuze van de verzekeringnemer, doch uiterlijk op de einddatum van de verzekering, ter grootte van het op de betreffende datum geldende kapitaal A, mits de tweede verzekerde op de gekozen datum in leven is.

Op: 01-10-2008 bedraagt het kapitaal A
 f 10.500,00
 (...)”

- 2.2 In 2008 heeft Consument van Aangeslotene een winstbrief ontvangen. Daarin staat ten aanzien van de bijgeschreven winst tot en met 2007 onder meer het volgende:

uitkering	Bijgeschreven winstbedrag		verzekerd bedrag inclusief winst in 2008	voorbeelden van het verzekerd bedrag			per voorbeelddatum
	In 2007	t/m 2007		op basis van het winstd.% 2007	op basis van het gemiddeld historische winstd. %	op basis van een lager winstd.%	
bij in leven zijn van verzekerde I	125	2.023	8.792	10.027 6.259	11.738 6.331	10.451 6.278	01-10-2018 01-10-2008
na overlijden voor 01-10-2018 van verzekerde I	88	1.425	6.190				

- 2.3 Bij brief van 16 oktober 2008 heeft Consument Aangeslotene verzocht tot uitkering onder de verzekering over te gaan.
- 2.4 Aangeslotene heeft Consument bij brief van 4 november 2008 bevestigd dat aan zijn verzoek is voldaan en dat een bedrag van € 6.287,00 op zijn bankrekening is overgemaakt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem een bedrag van € 2.505,00 betaalt alsmede de wettelijke rente daarover vanaf 15 december 2008. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de buitengerechtelijke kosten van € 535,50.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft € 2.505,- te weinig uitgekeerd. Consument voert ter onderbouwing aan dat hij recht heeft op een uitkering ter hoogte van € 8.792,-. Hij leidt dit af uit de winstbrief 2007 waarin is vermeld dat het 'verzekerd bedrag inclusief winst' in 2008 € 8.792,- bedraagt.
 - Verder stelt Consument dat de inhoud van de winstbrief voor meer dan één uitleg vatbaar is en beroept hij zich op de contra proferentem-regel van artikel 6:238 lid 2 BW. De interpretatie van Aangeslotene van de winstbrief wordt volgens Consument niet door de inhoud daarvan ondersteund.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Consument veronderstelt op basis van de winstbrief ten onrechte dat hij recht heeft op het genoemde verzekerd bedrag inclusief bijgeschreven winst tot en met 2007. Op de eerste regel van de winstbrief wordt de bijgeschreven winst in 2007 van € 125,- weergegeven en het totaal aan bijgeschreven winst tot en met 2007 van € 2.023,-. Het verzekerd bedrag in 2008 van € 8.792,- bestaat uit een bedrag van € 6.769,- en de bijgeschreven winst van € 2.023,-. Deze bedragen gelden alleen op 1 oktober 2018, zijnde de einddatum van de verzekering. Dit blijkt volgens Aangeslotene ook duidelijk uit de winstbrief.
 - Verder wijst Aangeslotene erop dat op de winstbrief voorbeeldbedragen zijn vermeld op basis van verschillende rendementen met als voorbeelddatum 1 oktober 2008. Deze bedragen zijn beduidend lager dan het bedrag waarop Consument recht meent te hebben.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft in oktober 2008 van Aangeslotene € 6.287,- ontvangen, bestaande uit een verzekerd bedrag van € 4.765,- (f. 10.500,-) en een bedrag van € 1.522,- ter zake de tijdens de looptijd van de verzekering bijgeschreven winst. Tussen partijen is in geschil de hoogte van het bedrag aan bijgeschreven winst. De Commissie is met Consument van oordeel dat noch uit de polis noch uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt hoe de winst wordt opgebouwd. Dit brengt mee dat een gemiddelde



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

verzekeringnemer uit de winstbrief niet kan afleiden welk bedrag op 1 oktober 2008 zal worden uitgekeerd. Daarnaast overweegt de Commissie dat de in de winstbrief opgenomen bewoordingen 'verzekerd bedrag inclusief winst in 2008' bij een gemiddelde verzekeringnemer de verwarring kan doen ontstaan dat bij beëindiging van de verzekering in oktober 2008 een bedrag van € 8.792,- zal worden uitgekeerd. Consument kan naar het oordeel van de Commissie echter niet als een gemiddelde verzekeringnemer worden aangemerkt. In dat verband is van belang dat tijdens de hoorzitting is komen vast te staan dat Consument ten tijde van het sluiten van de verzekering bij Aangeslotene werkzaam was als adviseur buitendienst en dat hij in die hoedanigheid verzekeringen als de onderhavige aan klanten van Aangeslotene heeft verkocht. De Commissie gaat er dan ook van uit dat Consument ervan op de hoogte was, althans had moeten zijn, hoe de winst werd opgebouwd en welk bedrag in oktober 2008 aan hem zou worden uitgekeerd.

- 4.2 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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.