



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 229
d.d. 26 september 2011**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en prof. mr. M.L. Hendrikse, leden,
en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een kapitaalverzekering met winstdeling afgesloten. Gedurende de looptijd heeft de tussenpersoon van Consument bij de verzekeraar een verzoek ingediend tot premievrijmaking. Na ontvangst van de premievrije polis heeft hij telefonisch navraag gedaan naar de winstopgave. De verzekeraar heeft daarop een bedrag opgegeven dat hoort bij een premiebetalende polis. De Commissie oordeelt dat Consument redelijkerwijs heeft moeten begrijpen dat de winstopgave geen betrekking kon hebben op een premievrije polis en wijst de vordering af.

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 tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 4 mei 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 januari 2011;
- de repliek van Consument van 2 februari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 7 maart 2011.

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 22 augustus 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft door advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon (hierna: de “assurantietussenpersoon”) met ingang van 1 juli 1987 een pensioenverzekering met winstdeling gesloten bij Aangeslotene. Het verzekerde bedrag bedroeg € 154.376,03 (f 340.200,-), te verhogen met een bedrag uit hoofde van winstdeling. De einddatum van de verzekering was 1 mei 2013. Per 1 april 1995 is het verzekerde bedrag verhoogd tot € 266.437,96 (f 587.152,-) en de einddatum gewijzigd in 1 mei 2011.
- 2.2 In 2000 heeft de assurantietussenpersoon bij Aangeslotene een verzoek ingediend tot premievrijmaking van de polis per 1 augustus 1999. In verband hiermee heeft de assurantietussenpersoon bij e-mailbericht van 16 november 2000 Consument onder meer bericht: “Hierbij de gisteravond ontvangen gegevens van [Aangeslotene] . Indien de polis premievrij wordt gemaakt per 01.08.1999 bedraagt de opgebouwde waarde: f. 281.806,- [€ 127.877,99]. Dit is exclusief de reeds opgebouwde winst, (...)”
- 2.3 Bij brief van 7 maart 2002 heeft Aangeslotene de assurantietussenpersoon een premievrije polis toegezonden en opgave gedaan van de opgebouwde aanspraken ad € 127.861,-.
- 2.4 De assurantietussenpersoon heeft Consument daarop bij brief van 8 maart 2002 bericht:
“Eindelijk is de polis van het premievrijmaken per 01.08.1999 binnen gekomen. Als bijlagen sluiten wij deze bij met een brief van [Aangeslotene] met tekst en uitleg. (...) Los hiervan hebben wij [Aangeslotene] opheldering gevraagd over de winstbijschrijving (...). De verzekerde som ad € 127.861 zal verhoogd worden op 01.05.2011 met een te verwachten winst van € 83.873,- zodat de totale uitkering voor aankoop van pensioenen € 211.834,- gaat bedragen. (...)”
- 2.5 Uit een brief van Aangeslotene aan de assurantietussenpersoon van 27 augustus 2007 is Consument gebleken dat de uitkering op de einddatum naar verwachting € 181.291,- zal bedragen in plaats van € 211.834,-.
- 2.6 Consument heeft ter zake het verschil van € 30.543,- zowel tegen Aangeslotene als tegen de assurantietussenpersoon een vordering ingediend bij de Commissie.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene hem het verschil vergoedt tussen het in maart 2002 opgegeven voorbeeldkapitaal van € 211.834,- en het gerealiseerde eindkapitaal van € 181.291,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat het in 2002 opgegeven winstbedrag van € 83.873,- juist was en dat er voor hem geen enkele aanleiding was om aan de juistheid van de gedane mededeling te twijfelen. Dit geldt volgens hem temeer nu de assurantietussenpersoon evenmin heeft getwijfeld aan de juistheid van het winstbedrag. Daarnaast stelt Consument dat de polis begin maart 2002 premievrij is gemaakt en dat de winstopgave aldus ziet op een premievrije polis. Hij leidt dit af uit het feit dat Aangeslotene bij haar brief aan de assurantietussenpersoon van 7 maart 2002 een premievrije polis heeft gevoegd en uit de mededeling van Aangeslotene in bedoelde brief dat de nieuwe polis is gebaseerd op de premies die zijn betaald tot 1 augustus 1999.
 - Verder stelt Consument dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht door gedurende vijf jaar geen informatie te verstrekken omtrent de verwachte winstbijschrijving. Consument stelt dat hij tussen 8 maart 2002 en 28 augustus 2007 niet is geïnformeerd over de winstbijschrijving en het voorbeeldkapitaal. Doordat Aangeslotene dit heeft nagelaten en doordat het verschil tussen de verwachte winstbijschrijving pas in 2007 aan het licht is gekomen, stelt Consument dat hij niet de gelegenheid heeft gehad een aanvullende voorziening te treffen en dat hij de beslissingen met betrekking tot zijn loopbaan heeft moeten afstemmen op de informatie die hij in 2002 van de assurantietussenpersoon had ontvangen.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- De winstopgave die begin maart 2002 aan de assurantietussenpersoon is opgegeven ziet op een premiebetalende polis. Aangeslotene stelt in dat verband dat op dat moment nog geen premievrijmaking op de polis was gemuteerd en dat de aanpassing pas half maart is uitgevoerd.
 - Consument heeft bovendien niet gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de inhoud van de brief van de assurantietussenpersoon van 8 maart 2002. Aangeslotene voert daartoe aan dat de opgave een onwaarschijnlijk hoge winstbijschrijving impliceerde en dat daarmee sprake was van een geobjectiveerde kenbare fout. Daar komt bij dat het in 2002 opgegeven winstbedrag een prognose is waaraan Consument geen garantie dan wel een recht kan ontleen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Verder betwist Aangeslotene dat sprake is van enig financieel nadeel aan de zijde van Consument. Zij stelt daartoe dat Consument de gestelde schade onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt.

4. Zitting

Consument heeft behalve tegen Aangeslotene bij de Commissie ook een vordering tegen zijn assurantieassurantietussenpersoon aanhangig gemaakt. In verband met de verbondenheid van deze klachten heeft de Commissie deze in één zitting behandeld en was de assurantietussenpersoon van Consument ook ter zitting aanwezig. Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden luidt of Consument op grond van de door Aangeslotene aan zijn assurantietussenpersoon verstrekte winstopgave redelijkerwijs mocht verwachten dat door Aangeslotene op de einddatum van de verzekering een bedrag van circa € 83.873,- aan winst zou worden uitgekeerd. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

5.2 Vaststaat dat de assurantietussenpersoon van Consument in maart 2002 telefonisch bij Aangeslotene navraag heeft gedaan naar de winstbijschrijving op de einddatum van de verzekering en dat Aangeslotene tijdens het telefoongesprek een bedrag van € 83.873,- heeft opgegeven. Consument betoogt dat deze opgave betrekking heeft op een premievrije polis. De Commissie deelt dit standpunt niet en neemt daarbij het volgende in aanmerking. Uitgangspunt is dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Omdat Consument aan zijn vordering ten grondslag legt dat de winstopgave betrekking heeft op een premievrije polis, rust de bewijslast op hem. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is geen enkel ander bewijs voor zijn stelling voorhanden. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene niet voldoende bewijs heeft geleverd. De Commissie volgt Aangeslotene dan ook in haar standpunt dat ten tijde van de (telefonische) opgave van voornoemd winstbedrag nog geen premievrijmaking van de polis in de administratie was doorgevoerd en dat het winstbedrag aldus betrekking had op een premiebetalende polis.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 5.3 Verder stelt de Commissie vast dat Consument noch zijn assureertussenpersoon hebben opgemerkt dat de winstopgave betrekking had op een premiebetalende polis en dat als gevolg hiervan bij hun een onjuiste voorstelling van zaken is ontstaan ten aanzien van de hoogte van de winstuitkering op de einddatum van de verzekering. Aangeslotene kan hier geen verwijt van worden gemaakt. Consument heeft redelijkerwijs moeten begrijpen dat het gecommuniceerde winstbedrag van € 83.873,- geen betrekking kon hebben op een premievrije polis en dat de winstopgave aldus niet juist kon zijn. De Commissie acht daarbij van belang dat het winstbedrag buitenproportioneel hoog is in verhouding tot het verzekerd kapitaal van € 127.861,-. Hetzelfde geldt ten aanzien van de verhouding tussen bedoeld winstbedrag en de door Aangeslotene in 2001 aan Consument verstrekte winstopgave van f. 63.336,- (€ 28.740,62) over de periode tot en met 2000.
- 5.4 Verder is van belang dat in de offerte uitdrukkelijk wordt gesproken over een *prognose* van de winstuitkering op de einddatum en dat uit artikel 21 van de algemene verzekeringsvoorwaarden kan worden afgeleid dat de winstuitkering enerzijds afhankelijk is van het basis-winstpromillage (enkelvoudig winstaandeel) dat van jaar tot jaar, afhankelijk van de bedrijfsresultaten door Aangeslotene wordt vastgesteld en anderzijds van de sinds de afsluiting van de verzekering verstreken verzekeringsduur. Hiermee is naar het oordeel van de Commissie voldoende tot uitdrukking gebracht dat ten aanzien van de winstuitkering sprake is van een onzeker en voorwaardelijk karakter. Consument heeft er dan ook niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat op de einddatum van de verzekering een bedrag van € 83.873,- aan winst zou worden uitgekeerd.
- 5.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. 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.