



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 230
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 17 december 2010;
- de repliek van Consument van 7 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene I van 2 februari 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 Aangeslotene met ingang van 1 juli 1987 een pensioenverzekering met winstdeling gesloten bij een verzekeraar (hierna ook: de “verzekeraar”). Het verzekerde bedrag bedroeg € 154.376,03 (f 340.200,-), te verhogen met een bedrag uit hoofde van winstdeling en 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 Aangeslotene bij de verzekeraar een verzoek ingediend tot premievrijmaking van de polis per 1 augustus 1999. In verband hiermee heeft Aangeslotene bij e-mailbericht van 16 november 2000 Consument onder meer bericht: “Hierbij de gisteravond ontvangen gegevens van [de verzekeraar] . 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 de verzekeraar Aangeslotene een premievrije polis toegezonden en opgave gedaan van de opgebouwde aanspraken.
- 2.4 Aangeslotene 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 tevens een brief van [de verzekeraar] met tekst en uitleg. (...) Los hiervan hebben wij [de verzekeraar] opheldering gevraagd over de winstbijbeschrijving (...). 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 de verzekeraar aan Aangeslotene 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 verzekeraar 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:
- Aangeslotene heeft de onjuiste verwachting gewekt dat de verzekerde som ad € 127.861,- op de einddatum van de verzekering verhoogd zou worden met een winstbedrag van € 83.873,-. Consument wijst daarbij op de brief van Aangeslotene van 8 maart 2002. Daarnaast betoogt Consument dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat het opgegeven bedrag van € 83.873,- juist was. Dit geldt volgens hem temeer nu Aangeslotene evenmin heeft getwijfeld aan de juistheid van het winstbedrag.

- De winstopgave heeft betrekking op een premievrije polis. Consument leidt dit af uit het feit dat de verzekeraar bij haar brief aan Aangeslotene van 7 maart 2002 een premievrije polis heeft gevoegd en de mededeling van de verzekeraar in bedoelde brief dat de nieuwe polis is gebaseerd op de premies die zijn betaald tot 1 augustus 1999.

- Aangeslotene is tekort geschoten in haar zorgplicht door gedurende vijf jaar geen informatie te verstrekken omtrent de verwachte winstbijschrijving. Consument stelt dat Aangeslotene periodiek zijn financiële status had moeten beoordelen en de voortgang ter zake de verzekering had moeten bewaken. 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 Aangeslotene had ontvangen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Aangeslotene stelt dat haar geen enkel verwijt kan worden gemaakt met betrekking tot de winstopgave in maart 2002. Ter onderbouwing voert zij aan dat zij uit mocht gaan van de juistheid van de (telefonisch) door de verzekeraar verstrekte informatie. Zij wijst daarbij op het arrest van de Hoge Raad van 1 december 2006, NJ 2006, 657. Daarnaast stelt Aangeslotene dat zij de vermeende onjuistheid van de verwachte winstopgave evenmin behoefde te onderkennen omdat de opgave was gebaseerd op de verzekerde som ad € 127.861,- die op haar beurt was gebaseerd op een premievrije polis en dat de juistheid van de opgave door haar niet kon worden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

beoordeeld omdat zij niet beschikte over de gegevens die van belang zijn bij het bepalen van de hoogte van de winstbijschrijving.

- Consument mocht er bovendien niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het in 2002 opgegeven winstbedrag gelijk zou zijn aan het gerealiseerde winstbedrag op de einddatum van de verzekering. Aangeslotene wijst er daarbij op dat het in 2002 opgegeven winstbedrag een prognose is.

- Consument heeft geen belang bij de procedure. Aangeslotene voert daartoe aan dat de situatie niet anders was geweest indien Consument er in 2002 al mee bekend was geweest dat sprake was van een lagere winstprognose.

4 Zitting

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

5. Beoordeling

- 5.1 Vaststaat dat Aangeslotene in maart 2002 bij de verzekeraar telefonisch navraag heeft gedaan naar de winstbijschrijving op de einddatum van de verzekering en dat de verzekeraar tijdens het telefoongesprek een bedrag van € 83.873,- heeft opgegeven. De Commissie gaat ervan uit dat dit bedrag betrekking heeft op een premie betalende polis en acht in dat verband van belang dat de verzekeraar heeft gesteld dat ten tijde van het telefoongesprek nog geen premievrijmaking op de polis was gemuteerd. Consument stelt weliswaar dat dit bedrag ziet op een premievrije polis, maar heeft deze stelling onvoldoende onderbouwd zodat daaraan voorbij wordt gegaan.
- 5.2 Verder stelt de Commissie vast dat noch Consument noch Aangeslotene hebben opgemerkt dat de onder 5.1 bedoelde winstopgave zag 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. De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Aangeslotene gehouden kan worden aan het bedrag dat hij aan Consument heeft doorgegeven bij brief van 8 maart 2002.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 5.3 Het feit dat Aangeslotene in 2002 niet heeft opgemerkt dat de winstopgave betrekking had op een premiebetalende polis leidt er niet toe dat de vordering van Consument moet worden toegewezen. De Commissie is van oordeel dat Consument redelijkerwijs heeft moeten begrijpen dat het opgegeven 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 de verzekeraar 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 en niet van een gegarandeerde uitkering.
- 5.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat op de einddatum van de verzekering een bedrag van € 83.873,- aan winst zou worden uitgekeerd. De vordering wordt dan ook 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.