



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-107
d.d. 3 april 2012**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Bindend advies. Kapitaalverzekering met winstdeling.

Voor de door Consument gesloten kapitaalverzekering geldt een rekenrente van 4%.

Daarnaast vindt winstdeling plaats op basis van de hypotheekrente. Wegens daling van de hypotheekrente vindt na enig moment gedurende de looptijd geen winstbijschrijving meer plaats met als resultaat een tegenvallende uitkering op de einddatum. Volgens Consument is bij aanvang van de verzekering een hogere uitkering toegezegd. Consument is, zo stelt hij, bovendien niet juist geïnformeerd over de inhoud van de polisvoorwaarden. De Commissie oordeelt dat Consument na ontvangst van de verzekeringsvoorwaarden kennelijk geen aanleiding heeft gezien Aangeslotene aan te spreken op onduidelijke bepalingen inzake de in deze voorwaarden opgenomen winstdelingregeling. Aangeslotene heeft Consument er tussentijds op geattendeerd dat de einduitkering plaatsvindt overeenkomstig de toepasselijke polisvoorwaarden. Ofschoon Aangeslotene Consument vaker tussentijds had moeten informeren, is dit op zichzelf geen omstandigheid die tot schadeplichtigheid leidt. Nu Consument de beweerdelijke toezegging omtrent een hogere uitkering niet kan bewijzen en bovendien niet aannemelijk is gemaakt dat Consument - indien hij op de volgens hem juiste wijze (vooraf en tussentijds) zou zijn geïnformeerd - andere keuzes zou hebben gemaakt, oordeelt de Commissie dat de vordering wordt afgewezen.

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 schriftelijk verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen van 14 april 2011;
- het ingevulde en door Consument op 28 april 2011 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 5 oktober 2011;
- de repliek van Consument van 7 november 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 december 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 partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 februari 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 1 oktober 1986 via zijn tussenpersoon een zogenaamde “Hypotheek Aflossingsverzekering” gesloten met een looptijd van 20 jaar. Het betreft een verzekering met een gegarandeerd kapitaal. Voor dit kapitaal geldt een rekenrente van 4%. Daarnaast vindt een winstdeling plaats op basis van de hypotheekrente. Op het polisblad staat onder meer vermeld dat op de einddatum, bij in leven zijn van de verzekerde, een bedrag van f 81.102,00 wordt uitgekeerd. De jaarpremie bedraagt f 3.484,00. Verder wordt verwezen naar de polisvoorwaarden HA 8604.
- 2.2 Aangeslotene treedt in deze zaak op als gevolmachtigd agent.
- 2.3 Van toepassing zijn de polisvoorwaarden HA 8604.
Artikel 5 (Rendement) lid 1 van de polisvoorwaarden luidt:
“a. De op het polisblad vermelde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is gebaseerd op een door de verzekeraar over de gehele looptijd van de verzekering gehanteerd rendement van het spaardeel van de premie;
b. het in de premie begrepen spaardeel wordt door de verzekeraar belegd bij de bank tot het moment, gelegen een vol aantal jaren na de ingangsdatum van de verzekering, dat de bereikte afkoopwaarde groter is dan de pro resto-hoofdsom van de hypothecaire geldlening. De bank heeft de verzekeraar een rendement op het aldus belegde bedrag toegezegd, dat steeds gelijk is aan het voor de hypothecaire geldlening geldende rentepercentage verminderd met één;
c. vanaf het in 5.1.b. bedoelde moment stelt de verzekeraar het beleggingsrendement vast en wel op het aldan voor nieuw te sluiten levensverzekeringen met spaarelement gebruikelijke rendement.”.
- 2.4 Op een door Consument voor aanvang van de verzekering verkregen document, gedateerd 1 oktober 1986, is onder meer een rekenvoorbeeld gegeven, waarbij na 20 jaar een eindbedrag zou worden bereikt van f 108.051,00.
Daarbij wordt de volgende toelichting gegeven:
“Bij de berekening van het kapitaal en de afkoopwaarde is uitgegaan van een winstprognose gebaseerd op de huidige hypotheekrente. Bij een dekkingspercentage van 76% wordt ongeveer 100% aflossing op de einddatum bereikt.”.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.5 Bij brief van 18 januari 1995 heeft Aangeslotene geïnformeerd omtrent de winstbijschrijving op zijn polis. Daarin is onder meer het volgende te lezen:
“Het verzekerd kapitaal bij aanvang bedroeg f 81.102,00. Als gevolg van de winstbijschrijving is het verzekerd kapitaal bij in leven zijn op de einddatum gestegen tot f 84.828,00. (...) Op de einddatum zullen uiteindelijk de voorwaarden en de polis de uitkering bepalen.”.

2.6 Op de einddatum heeft Aangeslotene € 49.031,00 uitgekeerd, te weten het op de polis gegarandeerde kapitaal ad f 81.102,00 en een bedrag aan winstdeling. Desgevraagd heeft Aangeslotene bij brief van 28 december 2006 aan Consument de volgende toelichting gegeven:

(...)

“Deze polis betreft een verzekering waarbij het rendement van de polis de hypotheekrente min 1% is. Op het garantiekapitaal vind een winstdeling plaats op basis van de hypotheekrente.

Doordat er dus al gerekend wordt met een rekenrente van 4% vind pas winstdeling plaats bij een hypotheekrente van 5% (5%-1% is de rekenrente van 4%) of hoger. De klant heeft vanaf 1998 een hypotheekrente gehad lager dan 5% en hierdoor geen verdere winstdeling gehad.

De klant heeft bij aanvang van de polis gekozen voor een dekking van 70% van de hypotheeksom. Bij een dekking van 76% en een hypotheekrente van 7,5% vanaf de ingangsdatum had de waarde de hypotheekhoofdsom bereikt.

Aangezien de klant heeft gekozen voor een lagere dekking had de polis zowiezo nooit de hoofdsom van NLG 115960 gehaald. Doordat de hypotheek vanaf 1998 geen hypotheekrente van 7,5% meer had maar van <5% is de waarde drastisch lager dan conform de prognose op basis van 7,5% (...).”.

2.7 Op 8 februari 2007 heeft Consument schriftelijk een klacht aanhangig gemaakt bij zijn tussenpersoon. De interne klachtbehandeling heeft daarna via Aangeslotene plaatsgevonden.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van een aanvulling op de hoofdsom van € 12.332,26 vermeerderd met de wettelijke rente alsmede vergoeding van de incasso-, expertise- en proceskosten.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument heeft destijds geen goed advies gekregen. Op zijn minst zou hij moeten zijn geïnformeerd over het feit dat de resultaten van het product niet de hypotheeklasten zouden dekken, omdat slechts 70% van de hoofdsom was verzekerd. In het adviesgesprek is toegezegd dat op de einddatum minimaal een bedrag ter grootte van de hypothecaire geldlening van f 115.860,00, althans in ieder geval f 108.051,00, beschikbaar zou zijn. Dit blijkt onder meer uit het door Consument overgelegd



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

document van 1 oktober 1986 waarin wordt gesteld dat bij een dekkingspercentage van 76% ongeveer 100% aflossing op de einddatum wordt bereikt en laatstgenoemd bedrag wordt voorgerekend.

- Er is slechts één maal, op 18 januari 1995, een overzicht toegezonden en dat gaf geen enkele aanleiding om te twifelen aan het behalen van de hoofdsom op de einddatum.
- Het had op de weg van Aangeslotene gelegen om tussentijds te evalueren of het product nog voldeed voor Consument.
- Consument heeft zich terecht tot Aangeslotene gewend. Aangeslotene kan zowel op de wijze van totstandkoming als de uitvoering van de verzekering worden aangesproken. Dit blijkt onder meer uit het feit dat Aangeslotene zowel in- als buiten rechte inhoudelijk verweer voert.
- De polisvoorwaarden zijn onduidelijk waardoor Consument niet op de hoogte was van het feit dat vanaf 1998 niet meer werd gespaard. In een dergelijke situatie moet worden uitgegaan van de voor Consument meest gunstige uitleg (Vergelijkte Geschillencommissie Kifid 02/2008).
- Aangeslotene gaat ten onrechte en ongemotiveerd voorbij aan het door Consument ingebrachte deskundigenrapport. Het feit dat geen rekening kon worden gehouden met de maatschappijwinstdeling is een omstandigheid die binnen de risicosfeer van Aangeslotene valt. Consument heeft immers slechts één keer een winstdelingsbrief ontvangen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Consument heeft een kapitaalverzekering gesloten met een gegarandeerd eindkapitaal. Het aan hem uitgekeerde bedrag is in lijn met de condities van de gesloten verzekering.
- Voor zover Consument van mening is dat hij destijds niet goed is geadviseerd, kan hij Aangeslotene als gevolmachtigde daar niet op aanspreken, maar dient hij zich te wenden tot zijn tussenpersoon.
- Consument kan geen bewijs overleggen van de door hem gestelde toezegging van de tussenpersoon dat een hoger bedrag dan het gegarandeerde bedrag zou worden uitgekeerd op de einddatum. Het had op de weg van Consument gelegen om hierover destijds meer zekerheid te verlangen. Bij gebrek aan stukken waaruit het tegendeel blijkt, is de conclusie gerechtvaardigd dat de polis overeenstemt met hetgeen Consument destijds beoogde te verzekeren.
- Ten onrechte stelt Consument dat uit de stukken niet goed is af te leiden op welke wijze de rekenrente wordt bepaald.
- Consument heeft veel premie bespaard door slechts een gedeelte van de hypotheekschuld te verzekeren.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Ofschoon Aangeslotene erkent dat zij Consument tussentijds frequenter had moeten informeren, staat niet vast dat Consument, zo hij wel frequenter zou zijn geïnformeerd, een aanvullende verzekering zou hebben gesloten.
- Uit de polisvoorwaarden blijkt duidelijk op welke gegarandeerde uitkering Consument aanspraak kon maken en het meerdere op basis van winstdeling onzeker was en gebaseerd op de actuele hypotheekrente. Consument is niet met uitkomsten geconfronteerd die hij niet had kunnen verwachten. Doordat de hypotheek vanaf 1998 geen hypotheekrente van 7,5% meer had maar van minder dan 5% heeft geen winstdeling meer plaatsgevonden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat Aangeslotene correct uitvoering heeft gegeven aan de in de polisvoorwaarden beschreven winstdelingssystematiek. Tussen partijen is evenmin in geschil dat aan Consument geen hoger eindkapitaal is uitgekeerd dan hij heeft ontvangen omdat hij vanaf 1998 een hypotheekrente betaalde van minder dan 5% zodat, conform de polisvoorwaarden, geen winstdelingen meer werden bijgeschreven. Consument meent evenwel dat hij desondanks recht heeft op uitbetaling van een hoger eindkapitaal van f 115.860, althans f 108.051,00. In de eerste plaats omdat hem dat bij het afsluiten van de verzekering zou zijn toegezegd, en ten tweede omdat Aangeslotene hem ten onrechte niet (tijdig) erop heeft gewezen dat hij het gewenste eindkapitaal als gevolg van de rentewijziging in 1998 niet zou gaan realiseren en hem aldus de kans heeft ontnomen om tijdig maatregelen te treffen om dat eindkapitaal alsnog te realiseren.

Doorslaggevend bij de beoordeling van de onderhavige kwestie is de bewijspositie van Consument. Consument stelt dat hij bij het aangaan van de verzekering niet althans niet voldoende op de hoogte is gesteld van de wijze waarop de winstdeling en de winstbijschrijvingen zouden plaatsvinden. Van het adviestraject en de acceptatieprocedure in 1986 is geen documentatie voorhanden anders dan dat de polis en de daarbij behorende voorwaarden de basis vormen voor de tussen Consument en Aangeslotene tot stand gekomen verzekeringsovereenkomst. De Commissie deelt niet de opvatting van Consument, te weten dat hij niet goed is geïnformeerd omdat de tekst van de polis en de algemene voorwaarden onduidelijk en voor een gemiddelde consument onbegrijpelijk zijn. Onbetwist is dat Consument de polis en de polisvoorwaarden tijdig heeft ontvangen. Deze hebben Consument destijds kennelijk geen aanleiding gegeven om een toelichting te vragen. Ook de brief van 18 januari 1995, waarin toch duidelijk wordt verwezen naar de relatie tussen de einduitkering en de polis met de polisvoorwaarden, is voor Consument geen reden geweest hierover duidelijkheid te verkrijgen. Echter, zelfs al zou betoogd kunnen worden dat sprake is van een onjuiste/onvolledige informatieverstrekking bij het aangaan van de verzekering, dan nog is Consument er niet in geslaagd aannemelijk te maken dat hij -



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

bij een volgens hem juiste wijze van informatieverstrekking - de onderhavige verzekering niet zou hebben gesloten c.q. elders een voor hem voordeliger offerte had kunnen krijgen. Hierbij acht de Commissie met name relevant dat Consument voor de gesloten overeenkomst personeelskorting genoot.

- 4.2 Consument stelt voorts dat door de adviseur destijds is toegezegd dat op de einddatum minimaal een bedrag van f 108.051,00 (€ 49.031,00) beschikbaar zou zijn. Aangeslotene stelt dat destijds is geoffreerd op basis van een prognose, niet op basis van een toezegging. Nu Consument zich beroept op de door hem gestelde toezegging, rust op hem de bewijslast daarvan. Consument is er niet in is geslaagd de door hem gestelde toezegging te bewijzen nu er geen ander bewijs voorhanden is dan zijn eigen verklaring. Voor zover Consument verwijst naar het door hem overgelegde document van 1 oktober 1986 stelt de Commissie vast dat daaruit geen toezegging blijkt maar een verwachting uitgaande van de destijds geldende hypotheekrente. Dit betekent dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat de door hem gestelde toezegging onderdeel uitmaakt van de onderhavige verzekeringsovereenkomst. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst gehouden is een hoger gegarandeerd bedrag uit te keren dan 70% van de hoofdsom.
- 4.3 Door Consument gesteld en door Aangeslotene niet betwist is dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar informatieverplichting gedurende de looptijd van de verzekering. Het is evenwel niet komen vast te staan dat indien Aangeslotene - zoals zij had behoren te doen - Consument elke drie jaar een overzicht zou hebben gestuurd, Consument dan zou zijn overgegaan tot het nemen van maatregelen, zoals het betalen van een aanvullende premie. Evenmin staat vast dat deze eventuele maatregelen tot een betere uitkomst voor Consument hadden geleid nu hij immers ook voordeel heeft genoten wegens het niet betalen van een premie voor een hoger verzekerd bedrag.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument tussentijds beter had moeten en kunnen informeren, maar dat deze schending van de zorgplicht op zichzelf niet tot schadeplichtigheid van Aangeslotene leidt. Op Consument rust de bewijslast met betrekking tot de door hem als gevolg van de schending geleden schade. Consument heeft niet kunnen aantonen dat er voor hem betere alternatieven voorhanden waren om het door hem gewenste eindbedrag te behalen dan het betalen van een aanvullende premie. Evenmin is er bewijs voor de stelling dat Consument - indien hij op de juiste wijze tussentijds zou zijn geïnformeerd - daadwerkelijk zou zijn overgegaan tot het nemen van maatregelen. Dit een en ander leidt tot het oordeel dat Consument zijn schade niet aannemelijk heeft gemaakt.

4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt 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 beslist, als bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.