Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-111 d.d. 9 april 2013
mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mevrouw mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij Aangeslotene een lijfrentekapitaalverzekering met een gegarandeerd verzekerd kapitaal gesloten. Aangeslotene heeft Consument jaarlijks winstbrieven toegezonden. Na ontvangst van de winstbrief van oktober 2011 heeft Consument Aangeslotene om een specificatie van de premie gevraagd. Na ontvangst daarvan heeft Consument zich beklaagd over de kosten inhoudingen en over de hoogte van de premie voor zijn overlijdensrisicoverzekering. Consument vordert betaling van een bedrag aan volgens hem teveel betaalde premie alsmede terugbetaling van een deel van de kosteninhoudingen.
De Commissie oordeelt dat Consument bij het aangaan van de verzekering wist welke premie hij zou gaan betalen teneinde de gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum te ontvangen en hij heeft deze premie geaccepteerd door ondertekening van de offerte. Aangeslotene heeft niet gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Onderlinge Levensverzekering-Maatschappij "s-Gravenhage", gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen op 12 april 2012, met bijlagen, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 3 december 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft via zijn tussenpersoon bij Aangeslotene een lijfrentekapitaalverzekering met een gegarandeerd verzekerd kapitaal gesloten met als ingangsdatum 1 januari 2006 en een flexibele einddatum. De premie bedraagt € 500,00 per maand. Het verzekerde bedrag bij leven is € 119.604,- en bij overlijden € 103.171,-. De uitkering van het verzekerde bedrag vindt plaats in de vorm van een lijfrente. Het doel van de verzekering is inkomensvoorziening.

3.2 Op de offerte van 23 december 2005 is onder meer het volgende vermeld:

"Voor dit product is een financiële bijsluiter opgesteld met informatie over het product, de kosten en de risico's. Vraag er om en lees hem voordat u het product koopt.".

3.3 In de financiële bijsluiter is onder meer het volgende te lezen:

"Wat houdt het product gemengde verzekering met flexibele einddatum (FPP) in?

Dit product is een lijfrentekapitaalverzekering met een gegarandeerd verzekerd kapitaal bij leven en overlijden. Voor dit product dient u premie te betalen. De verzekering deelt in de winst van de maatschappij. Jaarlijks komt 95 % van de te verdelen winst ten goede aan de deelnemers. Deze winst wordt bijgeschreven op de polis zonder dat daarvoor extra premie hoeft te worden betaald. (…)

Bij in leven zijn van de verzekerde op 01-08-2027 wordt € 119.604,- uitgekeerd.

Bij overlijden van de verzekerde voor 01-08-2022 wordt € 103.171,- uitgekeerd. (…)

Wat zijn de financiële risico's van het product gemengde verzekering met flexibele einddatum (FPP) ?

[Naam Aangeslotene] biedt uitsluitend traditionele producten aan, waarbij tenminste het kapitaal of verzekerd bedrag, zoals vastgesteld bij het aangaan van de verzekering, gegarandeerd is en er geen sprake is van een direct beleggingsrisico voor rekening van de deelnemer. Bij [naam Aangeslotene] delen alle verzekeringen, tenzij anders is overeengekomen, in de winst. Het bedrijfsresultaat van de maatschappij is van invloed op de hoogte van de winstdeling. Wij wijzen u erop, dat gehanteerde winstdelingspercentages zijn gebaseerd op bedrijfsresultaten uit het verleden en daarom geen garantie bieden voor de toekomst.

Waartoe verplicht u zich financieel als u het product gemengde verzekering met flexibele einddatum (FPP) koopt ?

Voor deze verzekering betaalt u een premie van € 500,00 per maand van 01-01-2006 tot 01-08-2022. (…)

De betaalde premie bestaat uit drie delen, te weten de spaarpremie, de risicopremie en een kostenopslag. De spaarpremie, verhoogd met 3 % interest, wordt aangewend om het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum op te bouwen. De risicopremie wordt aangewend om het verzekerde kapitaal bij overlijden te kunnen garanderen.

De kosten die met de totstandkoming van een verzekering gemoeid zijn, de zogenoemde eerste kosten, zijn gerelateerd aan het eindkapitaal en daarom afhankelijk van de totale verzekeringsduur en de op de polis vermelde premie. Deze kosten worden door [naam Aangeslotene] omgeslagen over de te betalen premies en zullen de ontwikkeling van de waarde van de verzekering beïnvloeden. (…)

Het verzekerde kapitaal op de einddatum bedraagt € 119.604,- (bij 0% winstdeling). Het netto rendement op de ingelegde premies op de einddatum bedraagt dan 1,48%. Op basis van het gemiddelde historische winstdelingspercentage (4,6%) zou het bij in leven zijn op de einddatum uit te keren bedrag € 229.803,- bedragen. Aan de hoogte van dit bedrag kunnen geen rechten worden ontleend (…)".

3.4 Aangeslotene heeft Consument jaarlijks winstbrieven toegezonden. In de winstbrief van oktober 2011 is ondermeer te lezen dat het verzekerd kapitaal bij leven op de einddatum van de verzekering, rekening houdend met alle winstbijschrijvingen tot en met 2010, per 01-10-2011 € 122.108,- bedraagt.

3.5 Op 4 oktober 2011 heeft Consument via zijn tussenpersoon om een specificatie van de premie gevraagd. Bij brief van 7 oktober 2011 heeft Aangeslotene als volgt bericht:

"(…) U betaalt voor uw verzekering een premie. Niet uw gehele premie draagt bij aan de waardeopbouw van uw verzekering.(…)

spaarpremie

Dit is het gedeelte van uw premie dat gebruikt wordt voor de uitkering bij in leven zijn op de einddatum van de verzekering. Dit is ook het gedeelte van de premie waarop het rendement voor uw verzekering wordt gemaakt.

risicopremie

Dit is het gedeelte van uw premie dat gebruikt wordt om de verzekerde uitkering bij overlijden vóór de einddatum van de verzekering te betalen.

kosten

(…)

- de kosten voor het vermogensbeheer (…)
- de kosten die betrekking hebben op de bedrijfsvoering van [naam Aangeslotene].

Uw premie per maand voor polis 2601-7099 is als volgt opgebouwd:

Spaarpremie	€ 351,00
Risicopremie (uitkering bij overlijden)	€ 81,55
Kosten	€ 67,45

Totale premie	€ 500,00

(…)"

3.6 Met een brief van 21 november 2011 heeft Consument een klacht voorgelegd aan het interne klachtenbureau van Aangeslotene. Deze heeft op 8 december 2011 schriftelijk gereageerd. Op 22 december 2011 heeft Consument zijn klacht bij Kifid aangemeld.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling vanaf 1 januari 2006 van het verschil tussen de jaarlijks betaalde premie van € 6.000,- en de inhoudingen aan

kosten ad € 809,40 en de - volgens Consument niet marktconforme - risicopremie ad € 978,60 minus een - naar opvatting van Consument marktconforme - jaarlijkse risicopremie van € 588,- (12 maal een maandpremie van € 49,-), hetgeen neerkomt op een betaling van € 1.200,- per jaar.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door niet te waarborgen dat Consument bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst over voldoende informatie beschikte om tot een goede afweging te komen. Zou Consument beter zijn geïnformeerd dan zou hij voor een ander product hebben gekozen.
- Pas na het indienen van een klacht ontving Consument in oktober 2011 schriftelijk informatie over de kosten van de verzekering. Vergeleken met de bij beleggingsverzekeringen gehanteerde kostennorm is het voor de verzekering van Consument in rekening gebrachte percentage kosten exorbitant hoog.
- De premie voor het risicodeel is veel te hoog vergeleken met premies voor afzonderlijke overlijdensrisicoverzekeringen bij andere aanbieders.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Informatie over de kosten blijkt op een aantal manieren uit de Financiële Bijsluiter.
- Consument wist wat hij kocht en welke premie daarvoor benodigd was. Er heeft nimmer onzekerheid bestaan over de verzekerde prestaties in vergelijking met de premie.
- Consument heeft zijn stelling, te weten dat de premie voor de overlijdensrisicoverzekering niet marktconform is en in verhouding veel te hoog, niet aannemelijk gemaakt. Ook gaat hij voorbij aan het feit dat door het karakter van een traditionele verzekering waarin zowel gegarandeerde leven- als overlijdenskapitalen verzekerd zijn, een vergelijking met een geïsoleerde risicopremie niet opgaat.
- Ten onrechte meent Consument dat de bij beleggingsverzekeringen gehanteerde kostennorm van toepassing is op de door hem gesloten verzekering.
Deze vergelijking gaat niet op. Bij beleggingsverzekeringen worden elk jaar opnieuw kosten ingehouden op het bruto rendement, hetgeen een andere maatstaf is dan een inhoudingpercentage op de bruto maandpremie. Echter, omgerekend naar de voor beleggingsverzekeringen gebruikelijke maatstaf komt het kostenpercentage van de verzekering van Consument uit op 1,3. Dit percentage correspondeert met een inhoudingspercentage van 13,49 % van de maandpremie en blijft ver onder de voor beleggingsverzekeringen aanbevolen norm.

5. Beoordeling

5.1 Consument heeft bij Aangeslotene een traditionele levensverzekering met winstdeling gesloten. Kenmerk van deze verzekering is een vaste verhouding tussen de te betalen premie

en een gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum. Deze uitkering kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag wordt niet gegarandeerd.

Consument wist bij het aangaan van de verzekering precies welke premie hij zou gaan betalen teneinde de gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum te ontvangen en hij heeft deze premie geaccepteerd door ondertekening van de offerte.

5.2 Uit de offerte, de financiële bijsluiter en de polis blijkt dat Consument wist althans behoorde te weten dat hij op grond van de door hem gekozen verzekering mag uitgaan van een gegarandeerd kapitaal. Over de winstdeling is in de financiële bijsluiter vermeld dat de hoogte daarvan wordt beïnvloed door de bedrijfsresultaten van Aangeslotene. Voor zover Consument stelt dat hij op grond van de hem verstrekte informatie mocht uitgaan van het rendement dat ten grondslag lag aan de destijds overgelegde winstprognose, oordeelt de Commissie dat uit het haar aangereikte informatiemateriaal blijkt dat de winstdeling een voorwaardelijk karakter heeft. Ten onrechte is Consument uitgegaan van een gegarandeerd rendement ter zake van die winstdeling.

5.3 Consument stelt dat hij niet althans onvoldoende is geïnformeerd over de in rekening gebrachte kosten. De Commissie oordeelt dat de risicopremie ten behoeve van de overlijdensrisicoverzekering door Consument aanvankelijk ten onrechte als onderdeel van de "kosten van de verzekering" wordt opgevoerd. Deze risicopremie is onderdeel van de totale premie, bestaande uit een spaardeel, een risicodeel en een kostendeel. Het kostendeel betreft uitsluitend het onder 3.5 genoemde bedrag van € 67,45.

In tegenstelling tot hetgeen Consument veronderstelt, is er geen verband tussen de hoogte van de door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten en de hoogte van de einduitkering. Consument heeft immers een verzekering waarbij tegen een vooraf vastgestelde prijs door Aangeslotene een bepaald verzekerd bedrag wordt gegarandeerd.

5.4 Voor zover door Consument wordt betoogd dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht in de precontractuele fase, oordeelt de Commissie dat niet is gebleken dat het door Aangeslotene aan de tussenpersoon van Consument verstrekte informatiemateriaal niet voldeed aan de destijds daaraan te stellen eisen. Consument heeft zijn stelling dan ook onvoldoende onderbouwd. Voorts staat vast dat Consument in de precontractuele fase op de hoogte was van het feit dat er kosten in rekening zouden worden gebracht, maar dat hij naar aanleiding daarvan geen nadere informatie heeft gevraagd of ingewonnen. Consument heeft pas in 2011 na de ontstane commotie rond beleggingsverzekeringen vragen gesteld over de hoogte van de kosten. De verzekering van Consument is echter geen beleggingsverzekering en de hoogte van de uitkering is op geen enkele wijze afhankelijk van kosten of koersontwikkelingen. Tegen een vooraf bepaalde prijs ontvangt Consument een gegarandeerde uitkering, welke hoger kan uitvallen bij een gunstige ontwikkeling van de bedrijfsresultaten van Aangeslotene.

5.5 Consument stelt voorts dat de premie voor de overlijdensrisicodekking onevenredig hoog is en hij vergelijkt deze met de premiestelling voor diverse andere overlijdensrisicoverzekeringen. Nog afgezien van het feit dat de Commissie zich niet uitspreekt over de door Aangeslotene bepaalde prijsstelling voor het door haar aangeboden product, gaat de door Consument gestelde vergelijking niet op nu het hier gaat om een product waarbij zowel gegarandeerde leven- als overlijdenskapitalen verzekerd zijn.

5.6 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.

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.