Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0428

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Nederland Levensverzekering, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Na 20 jaar werd de verzekering premievrij. De commissie oordeelt dat de consument op basis van de communicatie van de verzekeraar er niet op mocht vertrouwen dat hij toen ook geen premies voor het overlijdensrisico meer hoefde te voldoen. Op de verzekeraar rustte niet de verplichting om de consument te informeren dat nog wel overlijdensrisicopremie werd ingehouden. Klacht ongegrond.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met zijn partner na advies en bemiddeling van een tussenpersoon met ingang van 1 juni 1999 een beleggingsverzekering met de naam Royal Future Hypotheek-verzekering bij de verzekeraar. De premie is NLG 540,- (€ 245,04) per maand. Deze premie wordt in rekening gebracht tot 1 februari 2019. De verzekering diende als zekerheid voor de aflossing van een hypothecaire geldlening.

2.2 Bij leven op de einddatum wordt een bedrag uitgekeerd gelijk aan de verkoopwaarde van de units die aan de verzekering gekoppeld zijn.

Bij overlijden voor de einddatum wordt een bedrag van ten minste 110% van de verkoopwaarde van de units uitgekeerd, of indien dit hoger is, een bedrag van NLG 500.000,- (€ 226.890,11).

2.3 Voorafgaand of bij de totstandkoming van de verzekering zijn aan de consument de volgende documenten verstrekt:

- Een aanvraagformulier
- Een offerte van 11 november 1998
- Een polisblad met clausulebladen dat is afgegeven op 23 juni 1999
- De Algemene voorwaarden Royal Future Model 9802 en de Aanvullende voorwaarden Royal Future Model 9904

2.4 Ten behoeve van de hypotheekaanvraag is een financieel overzicht verstrekt, waarin wordt uitgegaan van een premiebetaling voor de verzekering ter hoogte van NLG 6.480,- (€ 2.940,50) gedurende 20 jaren na betaling van een eerste hoge premie van NLG 21.794,- (€ 9.889,69). Gedurende de laatste 10 jaren van de looptijd van de hypothecaire geldlening worden volgens dit overzicht geen premies meer ingelegd. Ook op het aanvraagformulier staat dat de maandpremie van NLG 540,- gedurende 20 jaar zal worden ingelegd.

2.5 In de voorwaarden is over de premie voor het overlijdensrisico de volgende bepaling opgenomen:

Artikel 18
Kosten voor het overlijdensrisico
1. Op de ingangsdatum van de polis en iedere volle maand daaropvolgend zal Royal Nederland de kosten voor het overlijdensrisico voor verzekerde en medeverzekerde gedurende de volgende maand berekenen.
2. Het overlijdensrisico is gelijk aan het bedrag dat op dat moment benodigd zou zijn om de uitkering bij overlijden te verrichten verminderd met de waarde van de bij de polis behorende units op die datum. Het bedrag dat op dat moment benodigd zou zijn om de uitkering bij overlijden te verrichten bestaat uit:
- (...)
- het verzekerd bedrag bij overlijden van verzekerde en/of medeverzekerde.
(...)
6. Indien de waarde van de bij de polis behorende units hoger is dan de som van de benodigde bedragen bij overlijden van de verzekerde, dan is het overlijdensrisico nihil. (...)
7. De waarde van de bij de polis behorende units op de kostenberekeningsdatum zal worden verminderd met de kosten voor het overlijdensrisico door units van gelijke waarde te verkopen tegen de verkoopkoers van de units. Indien de waarde onvoldoende is om de kosten voor het overlijdensrisico te voldoen zal het saldo van deze kosten blijven openstaan. Zodra er hierna premie wordt betaald, zal deze worden aangewend om het openstaande saldo van de kosten voor het overlijdensrisico te voldoen. Met het eventueel restant van de premie zullen units worden aangekocht.

8. Bij de berekening van de kosten voor het overlijdensrisico zal met de navolgende factoren rekening worden gehouden.
a. de leeftijd van degene of degenen wiens of wier leven is verzekerd;
b. de leeftijd van degene of degenen op wiens of wier leven het verzekerde partner- of het verzekerde wezenpensioen betrekking heeft;
c. de hoogte van het overlijdensrisico;
d. het tarief zoals dit bij Artikel 37 staat vermeld.

Artikel 19
Korting voor niet-rokers
1. De verzekeringnemer heeft recht op koning voor niet-rokers op de kosten voor het overlijdensrisico indien de (mede)verzekerde bij ingang van de verzekeringsovereenkomst minimaal 2 jaar niet gerookt heeft. (...)"

2.6 Op 28 februari 2020 heeft de verzekeraar een nieuw polisblad afgegeven. Op dit polisblad staat onder meer:

"(...) Verzekerd bedrag bij overlijden	*Het kapitaal dat [verzekeraar] uitkeert als de verzekerde overlijdt is € 226.890,00* *Voor de verzekerde geldt het artikel 'Korting voor niet-rokers'.*
Minimum uitkering bij overlijden	*Het verzekerd bedrag bij overlijden of 110% van de poliswaarde als dat hoger is*
Premie *Kosten* *(...)"*	*Voor deze verzekering hoeven geen premies meer betaald te worden* *Wij brengen iedere maand € 5,67 aan administratiekosten in rekening*

2.7 De consument heeft jaarlijks waardeoverzichten van zijn verzekering ontvangen.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt dat er ten onrechte premies voor het overlijdensrisico worden ingehouden op de opgebouwde waarde. Uit het financieel overzicht blijkt dat de verzekering na 20 jaar premievrij is. De verzekeraar heeft dit in een schrijven van februari 2020 bevestigd: "Voor deze verzekering hoeven geen premies meer betaald te worden". Op geen enkele wijze wordt gemeld dat premies zullen worden onttrokken aan de opgebouwde poliswaarde. De consument stelt dat sprake is van misleiding en onvolledige communicatie. De consument vordert een echte vrijstelling van premiebetaling, waarbij de opgebouwde waarde niet wordt aangesproken en het verzekerd bedrag bij overlijden niet wordt verlaagd. Hij stelt voorts tot en met 2023 als gevolg van de onttrokken premies een schade te hebben geleden van € 13.000,-.

Het verweer

2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument op basis van de communicatie van de verzekeraar erop mocht vertrouwen dat toen hij na 20 jaar geen premie meer hoefde in te leggen voor zijn beleggingsverzekering, hij ook geen premies voor het overlijdensrisico meer hoefde te voldoen. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. De commissie legt hieronder uit waarom.

Wat is overeengekomen?

3.2 De vraag of de consument erop mocht vertrouwen dat ook geen premies voor het overlijdensrisico meer zouden worden ingehouden, moet allereerst worden beantwoord aan de hand van het polisblad, de daarop opgenomen clausules en de voorwaarden. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Zij zijn daaraan gebonden.

3.3 Uit het aanvraagformulier blijkt dat de consument voor de verzekering gedurende 20 jaar premie wilde inleggen. Ook wenste hij een vaste overlijdensrisicodekking ter hoogte van NLG 500.000,- (€ 226.890,11). Op het op 23 juni 1999 afgegeven polisblad staat deze overlijdensdekking van NLG 500.000,-.

3.4 In de voorwaarden staat dat de kosten voor het overlijdensrisico maandelijks berekend worden (artikel 18.1) en dat de waarde van de bij de verzekering horende units op de kostenberekeningsdatum zal worden verminderd met de kosten voor het overlijdensrisico (artikel 18.7). Ten slotte staat er dat het overlijdensrisico gelijk is aan het bedrag dat op benodigd zou zijn om de uitkering bij overlijden te verrichten, verminderd met de waarde van de bij de polis behorende units op die datum (artikel 18.2).

3.5 Dat betekent dat is afgesproken dat zo lang het overlijdensrisico hoger is dan de in de verzekering opgebouwde waarde, kosten voor het overlijdensrisico in rekening zullen worden gebracht, door middel van verrekening met de opgebouwde waarde. In de product-documentatie staat niet dat er alleen kosten voor het overlijdenrisico worden ingehouden als er premie wordt ingelegd. De productdocumentatie is op dit punt helder en ondubbelzinnig. De consument had dit dan ook kunnen weten. Dat de term ‘kosten’ wordt gebruikt in plaats van de term ‘premies’ maakt dit niet anders. Beide termen zijn juist.

In dit verband wijst de commissie ten slotte op eerdere uitspraken die zij heeft gedaan, waarin zij heeft beslist dat een gemiddeld geïnformeerde en oplettende consument moet weten dat als sprake is van een overlijdensdekking, daarvoor een premie verschuldigd is.[1]

Financieel overzicht

3.6 Aan het financieel overzicht heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet het vertrouwen mogen ontlenen dat op het moment dat hij geen premies meer verschuldigd was er ook geen premies voor het overlijdensrisico meer zouden worden ingehouden. Dit overzicht vermeldt immers slechts de premie die de consument maandelijks moet inleggen en niet de kosten (premie) die maandelijks aan de opgebouwde waarde worden onttrokken voor de dekking van het overlijdensrisico.

Nieuw polisblad

3.7 In februari 2020, toen de verzekering een jaar premievrij was, heeft de consument een polisblad ontvangen waarin staat: *"Voor deze verzekering hoeven geen premies meer betaald te worden."* Hieruit leidt de consument af dat ook geen premies voor het overlijdensrisico meer betaald hoeven worden. De commissie overweegt echter dat het polisblad in samenhang met de toepasselijke voorwaarden moet worden gelezen. Zoals hierboven is overwogen blijkt hieruit op ondubbelzinnige wijze dat zo lang het overlijdensrisico hoger is dan de in de verzekering opgebouwde waarde, kosten voor het overlijdensrisico in rekening worden gebracht (zie nummer 3.5). In de jaarlijks verstrekte waardeoverzichten had de consument kunnen zien dat nog altijd sprake was van een hoger overlijdensrisico. Dat op het polisblad niet is openomen dat nog altijd kosten of premies voor het overlijdensrisico worden ingehouden, maakt dit niet anders. De commissie constateert in dit verband dat op het polisblad wel staat dat voor de verzekerde het artikel 'Korting voor niet-rokers' geldt. Deze bepaling zou niet hoeven worden opgenomen als geen overlijdensrisicopremie werd ingehouden. Van misleiding is naar het oordeel van de commissie evenmin sprake. Overigens had de consument aan de hand van het waardeoverzicht over 2019, dat hij naar alle waarschijnlijkheid vóór of ín ieder geval min of meer gelijktijdig met het nieuwe polisblad moet hebben ontvangen, ook kunnen vaststellen dat nog altijd premies voor het overlijdensrisico werden ingehouden.

Verwarrende communicatie?

3.8 De consument stelt ten slotte dat de communicatie van de verzekeraar verwarrend is. De commissie constateert dat de verzekeraar de term 'premie' voor de maandelijkse inleg én voor de overlijdensrisicopremie gebruikt. De commissie kan zich voorstellen dat dit tot enige verwarring leidt. De consument heeft hieraan echter niet het vertrouwen mogen ontlenen dat op het moment dat de verzekering premievrij werd, hij ook geen premies voor het overlijdensrisico meer hoefde te betalen. De voorwaarden zijn hierover immers duidelijk.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2020-085, overweging 6.10 en CvB Kifid 2017-043, overweging 5.21.

Dit blijkt ook uit de eigen opmerking van de consument op het klachtformulier dat de werkwijze wel in de verzekeringsvoorwaarden beschreven staat. Indien het door elkaar gebruiken van beide termen voor de consument verwarrend was, dan had het op zijn weg gelegen nadere uitleg te vragen.

Informatieverplichting

3.9 Omdat op grond van het polisblad en de voorwaarden duidelijk is wat partijen overeengekomen zijn, hoefde de verzekeraar de consument naar het oordeel van de commissie ook niet te informeren dat nog wel premies voor het overlijdensrisico werden ingehouden, terwijl de consument niet meer iedere maand een premie inlegde. Bovendien geldt dat de verzekeraar heeft uitgevoerd wat partijen bij aanvang van de verzekering overeengekomen zijn. Deze afspraken zijn tijdens de looptijd van de verzekering niet gewijzigd.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 18 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl