Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0720
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft aan de hand van de door de verzekeraar verstrekte informatie kunnen vaststellen op welke leeftijd hij recht heeft op welke uitkering. Er is geen sprake geweest van misleidende informatieverstrekking. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Met ingang van 1 december 1995 heeft de consument na advies en bemiddeling door een tussenpersoon bij verzekeraar een lijfrenteverzekering afgesloten. Het gaat om een Flexiplan, met lijfrente-ingangsdatum 1 maart 2040. Op deze datum is een bedrag van f. 48.309,- (€ 21.921,67) verzekerd. Gedurende de periode 10 jaar voorafgaand aan de lijfrente-ingangsdatum, vanaf 1 maart 2030, heeft de consument de mogelijkheid een eerdere lijfrente-ingangsdatum te kiezen.

Op deze data zijn volgens het polisblad de volgende bedragen verzekerd:

In plaats van de verzekerde uitkering A, is de achter de navolgende data (zijnde lijfrente-ingangsdata ter keuze van de verzekeringnemer) vermelde uitkering verzekerd, mits de verzekerde op de betreffende datum in leven is.

01-03-2030	f	26.447,00
01-03-2031	f	27.822,00
01-03-2032	f	29.322,00
01-03-2033	f	30.936,00
01-03-2034	f	32.706,00
01-03-2035	f	34.656,00
01-03-2036	f	36.812,00
01-03-2037	f	39.164,00
01-03-2038	f	41.888,00
01-03-2039	f	44.900,00

Deze periode heet de Flexiperiode.

2.2 Bij overlijden voor de lijfrente-ingangsdatum is een bedrag van f. 3.372,- (€ 1.530,15) verzekerd. Dit bedrag is gelijk aan de door de consument betaalde koopsom.

2.3 Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft de consument een offerte ontvangen, gedateerd 15 december 1995. Op deze offerte zijn het verzekerd bedrag op lijfrente-ingangsdatum en de Flexiperiode als volgt weergegeven:

Schematisch overzicht van de bedragen tijdens de Flexiperiode

De in onderstaande tabel vermelde bedragen luiden in Nederlandse guldens. Zie ook de omschrijving van de verzekeringsvorm.

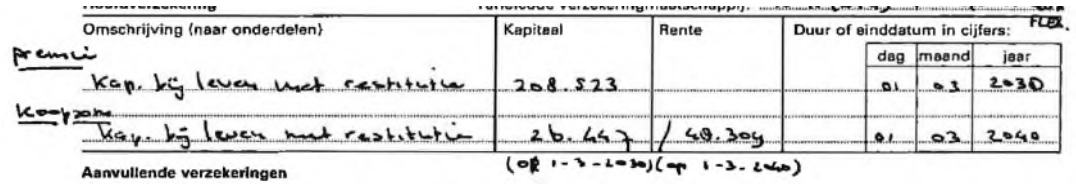
Polisverjaardag in flexiperiode	Rekengrootheid bij leven	Polisverjaardag in Flexiperiode	Rekengrootheid bij leven
01-03-2030	26.447,--	01-03-2035	34.656,--
01-03-2031	27.822,--	01-03-2036	36.812,--
01-03-2032	29.322,--	01-03-2037	39.164,--
01-03-2033	30.936,--	01-03-2038	41.888,--
01-03-2034	32.706,--	01-03-2039	44.900,--

Verzekeringsvorm (tarief 40-R Flexiplan)

Verzekerd worden aanspraken op een of meer lijfrenten als bedoeld in art. 45 van de Wet op de Inkomstenbelasting. De grootte van de termijnen wordt vastgesteld bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum of onmiddellijk na eerder overlijden. Als grondslag hierbij dienen de volgende rekengrootheden.

Bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum bedraagt de rekengrootheid (verder te noemen kapitaal A). Indien de verzekerde voor de lijfrente-ingangsdatum overlijdt, is de rekengrootheid gelijk aan de betaalde koopsom. f 48.309,--

2.4 Op het eerste blad van het aanvraagformulier zijn de verzekerde bedragen op 1 maart 2030 en op 1 maart 2040 als volgt weergegeven:



Omschrijving (naar onderdelen)	Kapitaal	Rente	Duur of einddatum in cijfers:		
			dag	maand	jaar
Premie Kap. bij leven met restitutie	208.523		01	03	2030
Koopsom Kap. bij leven met restitutie	26.447	/ 48.304	01	03	2040
Aanvullende verzekeringen					

Het tweede blad van het aanvraagformulier heeft de consument ondertekend.

2.5 Op 1 maart 2030 zal de consument bijna 65 jaar oud zijn en op 1 maart 2040 bijna 75.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 8.151,-. Hij is van oordeel dat de verzekeraar bij het verkopen van de verzekering uit te keren bedragen heeft genoemd en heeft gesuggereerd dat deze ooit uitgekeerd gaan worden. Dit is in de praktijk echter zeer onwaarschijnlijk. Volgens het CBS is de levensverwachting van mannen geboren in 1965 71,1 jaar. Die leeftijd zou de consument bereiken in 2036 en niet in 2040. De consument zal het bedrag van € 21.921,- dan ook nooit ontvangen, wat inhoudt dat de verzekering is verkocht op basis van misleidende informatie. De verzekering had zo niet verkocht mogen worden. De verzekeraar gokt op andermans leven.

2.7 De consument baseert zijn schade op een lineair verband tussen de looptijd en het uit te keren bedrag. Hij heeft zo berekend dat een uitkering bij 65-jarige leeftijd waarschijnlijk € 13.770,- zal zijn. Als hij dit bedrag vergelijkt met het voorgespiegelde, maar nooit incasseerbare bedrag van € 21.921,-, dan is zijn schade € 8.151,-.

Het verweer

2.8 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

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de verzekeraar de verzekering op basis van misleidende informatie aan de consument heeft verkocht. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal hieronder uitleggen waarom.

3.2 Voor zover de consument betoogt dat de verzekering zoals deze hem verkocht is voor hem niet een passend product is, omdat het onwaarschijnlijk is dat hij op 1 maart 2040 nog in leven zal zijn, geldt dat het niet de verzekeraar is die moet nagaan of een verzekering aansluit bij de wensen van de consument. Dit is de taak van de tussenpersoon, die de consument over de verzekering adviseert. De verzekeraar moet er wel voor zorgdragen dat over de verzekering voldoende en accurate informatie beschikbaar is, aan de hand waarvan de consument kan nagaan wat voor product hij afsluit en kan overzien wat de financiële consequenties van het aangaan van de verzekering zijn.

3.3 Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft de verzekeraar voor de consument een offerte opgemaakt. Na het afsluiten van de verzekering heeft de verzekeraar aan de consument een polisblad gestuurd. Op beide documenten staat dat de lijfrente-ingangsdatum 1 maart 2040 is en dat op deze datum een bedrag van € 21.921,67 (f. 48.309,-) verzekerd is. Verder staat op beide documenten dat op 1 maart 2030 een periode begint waarop jaarlijks op 1 maart eveneens een uitkering verzekerd is en dat deze op 1 maart 2030 € 12.001,13 (f. 26.447,-) is. Ook staat op beide documenten welk bedrag in de daaropvolgende jaren op 1 maart verzekerd zal zijn. Op het door de consument ondertekende aanvraagformulier staan zowel het verzekerd bedrag op 1 maart 2030 als het verzekerd bedrag op 1 maart 2040. De commissie is van oordeel dat de bedragen en data niet op een verhulde manier op de genoemde documenten zijn vermeld en dat de consument bij het kennis nemen van deze documenten op eenvoudige manier heeft kunnen vaststellen op welke datum hij recht op welk bedrag zal hebben. In zoverre is ook geen sprake van een ondeugdelijk product, zoals de consument betoogt. De consument heeft immers ook al op 65-jarige leeftijd recht op een uitkering, die op het polisblad genoemd staat.

3.4 Voor zover de consument betwist dat hij de eerste bladzijde van het aanvraagformulier en de offerte niet heeft gelezen of heeft kunnen lezen, geldt in ieder geval het volgende. De consument betwist niet dat hij het polisblad heeft ontvangen. Op de consument rust de plicht om na ontvangst van het polisblad dit te bestuderen en op juistheid te controleren. Als de consument dit had gedaan, dan had hij met geringe inspanning kunnen nagaan wat het verzekerd bedrag op 1 maart 2040 is, het verzekerd bedrag op 1 maart 2030 en wat de verzekerde bedragen zijn op de tussenliggende lijfrente-ingangsdata. Dat het polisblad meerdere clausulebladen heeft, maakt dit niet anders.

3.5 Op de verzekeraar rust ten slotte geen waarschuwingsverplichting voor het feit dat de kans op overlijden toeneemt naarmate men ouder wordt. De verzekeraar stelt terecht dat dit een feit van algemene bekendheid is.

3.6 De conclusie is dat de consument aan de hand van de door de verzekeraar verstrekte informatie heeft kunnen vaststellen op welke leeftijd hij recht heeft op welke uitkering.

Er is geen sprake geweest van misleidende informatieverstrekking. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.