Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-228
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 13 juli 2015
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Gemengde levensverzekering. Eindkapitaal, bestaande uit het garantiekapitaal en de gedurende looptijd opgebouwde winstbijschrijvingen, blijft achter bij de bij aanvang afgegeven prognose. Op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd kan naar het oordeel van Commissie niet worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de winstdeling in de verzekering de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost, noch dat Consument daar gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier van 25 november 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van Consument van 30 april 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 29 juni 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

2.1 Consument sloot bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar (hierna: de Verzekeraar) op 1 juli 1984 een gemengde verzekering. De looptijd van deze verzekering was vastgesteld op 30 jaar, de premie per jaar € 1.603,75. Het verzekerd kapitaal, zowel uit te keren bij het in leven zijn van de Consument op 1 juli 2014 als bij een eventueel eerder overlijden, was € 58.991,- (NLG 130.000,-). De verzekering deelde in de winst volgens het eindprogressie-ster-systeem. Deze systematiek is nader uitgewerkt in een folder uit 1983 (De "Utrecht" Eindprogressie (Ster) Winstdeling).

2.2 Bij het bereiken van de einddatum bedroeg het beschikbaar kapitaal, inclusief de toegekende winst, € 74.571,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de einduitkering vaststelt op een bedrag van tenminste € 108.907,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

. Verzekeraar houdt zich niet aan de bij aanvang voorgerekende winstdeling. Bij het sluiten van de verzekering is Consument voorgehouden dat het verzekerde bedrag van € 58.991,- vermeerderd met de nog op te bouwen winstdeling, voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening van € 107.206,- af te lossen.
. Verzekeraar heeft voorts bij de verpanding van de verzekering aan de ABN AMRO Bank in november 1999 de (eind)waarde van de verzekering vastgesteld op een bedrag van € 108.907,- (NLG 240.000,-).
. Verzekeraar keert op de einddatum ten onrechte slechts 68,5 procent van de vastgestelde pandwaarde uit.

Verweer aangeslotene

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

. Consument heeft in 1984, in samenspraak met een onafhankelijk tussenpersoon, zelf besloten om een lager bedrag te verzekeren dan de geldsom van de hypothecaire lening.
. Het verzekerd kapitaal was vastgesteld aan de hand van de door Verzekeraar over de spaarpremies gegeven rekenrente van 4 procent. Pas indien er meer dan 4 procent rente gehaald werd ontstond er winst. Deze winst resulteerde, na aftrek van kosten, in een extra uit te keren kapitaal.
. Door Verzekeraar is op geen enkel moment de garantie afgegeven dat met de einduitkering de hypothecaire geldlening in zijn geheel zou kunnen worden afgelost.
. Indien Consument deze wens wel zou hebben gehad, dan was het alternatief een hoger verzekerd kapitaal geweest. Dit had dan wel een aanzienlijk hogere jaarpremie tot gevolg gehad.
. Het was destijds niet ongebruikelijk dat slechts een deel van de hypotheekschuld werd afgedekt met een gegarandeerd kapitaal. Op basis van de toen bekende winstcijfers was het

niet onredelijk te verwachten dat het niet door het garantiekapitaal afgedekte deel van de hypotheek door winstdeling zou worden behaald.
Het tekort van de uiteindelijke uitkering was het gevolg van de tegenvallende marktomstandigheden. Dit kan Verzekeraar echter niet worden aangerekend. Er is uitvoering gegeven aan hetgeen met Consument is overeengekomen.
. Tot slot had Consument aan de hand van de jaarlijks verstrekte winstbrieven in een vroegtijdig stadium kunnen constateren dat de werkelijk behaalde winst afweek van hetgeen hij kennelijk bij aanvang verwachtte. Bovendien was het voor iedereen bekend dat de rentestanden onder druk stonden. Consument heeft dit echter op zijn beloop gelaten en verder nagelaten om hierover vragen te stellen c.q. passende maatregelen te treffen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat de door Consument met Verzekeraar gesloten overeenkomst een traditionele levensverzekering met overrentedeling is. Kenmerk van dit product is een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Het uit te keren bedrag kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de rentewinst, maar dit hogere bedrag wordt niet door de Verzekeraar gegarandeerd. Consument wist bij het aangaan van de verzekering precies welke premies hij moesten betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen en daarnaast maakte hij, afhankelijk van toekomstige rentetarieven, kans op een hogere uitkering. De vraag is vervolgens of Consument, zoals hij stelt, er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat Verzekeraar hem in afwijking daarvan had toegezegd dat hij aanspraak zou kunnen maken op een winstdeling waaruit hij minimaal zijn hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen.

4.2 Deze stelling van Consument is ten eerste gebaseerd op een brochure die hij in 1984 bij het afsluiten van de Verzekering van de tussenpersoon heeft gekregen en waarin is opgenomen:
Stel u bent 30 jaar en sluit een winstdelende levensverzekering van f 25.000,- uit te keren bij in leven zijn als u 65 wordt of bij eerder overlijden. Gezien de gunstige resultaten over de afgelopen jaren en de daarop gebaseerde verwachtingen voor de toekomst mag u rekenen op een totale winstbijschrijving van zo'n f 22.100,-. Op 65-jarige leeftijd komt dan in totaal rond f 47.100,- tot uitkering.
Consument stelt dat de toenmalige tussenpersoon op basis van deze cijfers heeft voorgerekend dat, uitgaande van een vergelijkbare winstdeling en een looptijd van 30 jaar, een verzekerd bedrag van NLG 130.000,- een totaalbedrag zou opleveren dat zeker genoeg zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen. Consument voert daarnaast aan dat bij de verpanding van de levensverzekering aan ABN in 1999 door Verzekeraar is medegedeeld dat "een verzekering, groot f 240.000,-" zou worden verpand. Consument betoogt vervolgens dat hij op basis van de inhoud van de brochure en de mededelingen van de tussenpersoon en ABN heeft mogen aannemen dat de opbrengst van de verzekering voldoende zou zijn om de onderliggende hypothecaire geldlening af te lossen.

4.3 De Commissie overweegt allereerst dat Verzekeraar terecht heeft aangevoerd dat de door Consument bedoelde brochure ziet op een andere dan de tussen partijen overeengekomen

winstdelingsregeling, zodat hetgeen daarin is opgenomen tussen partijen niet zonder meer van toepassing is. De Commissie stelt vervolgens vast dat noch uit de tekst van die brochure nog uit een van de overige in het geding gebrachte stukken - waaronder ook de in overleg met de tussenpersoon ingevulde en door Consument ondertekende aanvraagformulieren – volgt dat aan Consument is toegezegd dat hij gegarandeerd een bepaald bedrag aan winstedeling zou ontvangen. Integendeel, uit alle stukken blijkt zonder meer dat uitsluitend een garantie bestond voor het op de polis vermelde verzekerde kapitaal en dat de omvang van de te behalen winst afhankelijk was van toekomstige omstandigheden en dus onzeker was. Dat had ook voor Consument duidelijk moeten zijn. Van Consument mag immers worden verwacht dat hij na ontvangst kennis neemt van de polis en de voorwaarden.
Dat de tussenpersoon desondanks in 1984 zou hebben toegezegd dat het bedrag van de hypotheek zeker gehaald zou kunnen worden, wordt door Verzekeraar betwist en is thans, 30 jaar na dato, niet meer vast te stellen. Ook de omstandigheid dat ABN in 1999 in een aan Consument gerichte hypotheekofferte schrijft dat "een verzekering, groot f 240.000,-" zou worden verpand, kan niet tot de slotsom leiden dat door Verzekeraar een toezegging over het te behalen resultaat is gedaan. Deze brief is immers afkomstig van ABN en niet van Verzekeraar terwijl ook niet duidelijk is van wie de daarin opgenomen informatie over de grootte van de te verpanden Verzekering afkomstig is.
Dit betekent dat op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd niet kan worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de winstdeling in de Verzekering de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost, noch dat Consument daar gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

4.5 De vordering van Consument zal worden 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 wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.