Uitspraak Commissie van Beroep 2016-007 d.d. 15 februari 2016
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. A. Bus, mr. J.B. Fleers, drs. P.H.M. Kuijs AAG en mr. R.J.F. Thiessen, leden, en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

Samenvatting

Klachten tegen Verzekeraar over onvoldoende informeren over de hoogte van de in rekening te brengen kosten en premies en de invloed daarvan op het in het vooruitzicht gestelde rendement (kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op beleggingsbasis). Commissie van Beroep komt aan behandeling van deze klachten niet toe omdat de vordering is verjaard.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in hoger beroep

1.1 Belanghebbende heeft bij het op 5 september 2014 ontvangen beroepschrift (met bijlagen) de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (de Geschillencommissie) van 29 juli 2014 (dossiernummer [nummer]) ter toetsing voorgelegd aan de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (de Commissie van Beroep). Belanghebbende heeft vervolgens op 12 augustus 2015 en op 10 september 2015 het beroepschrift aangevuld.

1.2 Verzekeraar heeft een op 20 november 2015 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De Commissie van Beroep heeft de zaak mondeling behandeld op 11 januari 2016. Beide partijen waren aanwezig. Van beide zijden is gepleit aan de hand van pleitaantekeningen, die zijn overgelegd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Beoordeling

3.1 Op 27 juni 1988 heeft een rechtsvoorgangster van Verzekeraar een polis opgemaakt met de naam [naam]. Het betreft een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op beleggingsbasis. Belanghebbende is verzekeringnemer en verzekerde. Ingangsdatum is 1 maart 1988 en einddatum is 1 maart 2016. De verzekering is per 1 april 2001 premievrij gemaakt en op 24 november 2009 is de verzekering afgekocht.

3.2 Belanghebbende stelt zich in dit geding op het standpunt dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgekomen in haar verplichtingen jegens hem door hem niet of onvoldoende te informeren over de hoogte van de door Verzekeraar in rekening te brengen kosten en risicopremies en de invloed daarvan op het in het vooruitzicht gestelde rendement. Op deze grond vordert Belanghebbende schadevergoeding.

3.3 De Geschillencommissie heeft de vordering afgewezen op gronden die, zoals hierna zal blijken, in dit hoger beroep niet van belang zijn.

3.4 Zowel in eerste aanleg als in beroep heeft Verzekeraar ter afwering van de vordering van Belanghebbende een beroep gedaan op verjaring. Zij heeft daartoe gesteld dat Belanghebbende op 30 mei 2007 een stuitingshandeling heeft verricht door middel van een brief en daarna eerst door indiening van zijn klacht bij de Ombudsman op 6 augustus 2012. In reactie hierop heeft Belanghebbende de in zijn visie relevante correspondentie met Verzekeraar in chronologische volgorde opgesomd en geconcludeerd dat Verzekeraar geen beroep op verjaring toekomt. De Commissie van Beroep oordeelt hieromtrent als volgt.

3.5 Bij brief van 30 mei 2007 heeft Belanghebbende Verzekeraar op verschillende gronden (onder andere schending van mededelings- en waarschuwingsplichten) aansprakelijk gesteld en onder verwijzing naar artikel 3:317 BW kenbaar gemaakt dat met deze brief de verjaring werd gestuit. Het tijdsverloop tussen 30 mei 2007 en de indiening door Belanghebbende van zijn klacht bij de Ombudsman op 6 augustus 2012 brengt mee dat de onderhavige vordering is verjaard tenzij de verjaring tussen deze beide data zou zijn gestuit.

3.6 In januari 2012 heeft Verzekeraar een brief aan Belanghebbende gestuurd met de volgende inhoud:
"U heeft tot 25 november 2009 een beleggingsverzekering bij ons gehad.
Samen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening hebben wij een regeling gemaakt voor beleggingsverzekeringen. In die regeling hebben wij afspraken gemaakt over hoe hoog de kosten mogen zijn van een beleggingsverzekering.

HEEFT U TE VEEL KOSTEN BETAALD?
U heeft niet meer kosten betaald dan is afgesproken in de regeling.

HOE HEBBEN WIJ DIT BEREKEND?
De kosten die wij maximaal mogen inhouden bedragen jaarlijks 2,45 % van de waarde.

VRAGEN?
Heeft u nog vragen over uw beleggingsverzekering? Kijk dan bij de veelgestelde vragen op www.(...) U kunt ook contact opnemen met uw financieel adviseur.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd."

Bij brief van 10 februari 2012 heeft Belanghebbende het volgende bericht aan Verzekeraar: "Hiermede maak ik bezwaar tegen uw schrijven van januari 2012, waarin u stelt, dat ik niet meer kosten betaald zou hebben op bovengenoemde polis dan is afgesproken in de regeling.
Ik verzoek u dan ook mij per omgaande de onderliggende berekening toe te zenden.

Bij voorbaat dank voor uw omgaande toezending."

3.7 De Commissie van Beroep acht de inhoud van de laatstgenoemde brief ontoereikend om daaraan stuitende werking toe te kennen. Deze brief houdt immers uitsluitend een reactie in op de brief van Verzekeraar van januari 2012 over de toepassing van de door haar gehanteerde regeling ('Tegemoetkomingsregeling'), terwijl uit niets blijkt dat de brief van Verzekeraar van januari 2012 dan wel de reactie van Belanghebbende daarop een vervolg is op de brief van Belanghebbende van 30 mei 2007. In dit verband verdient opmerking dat Verzekeraar bij brief van 7 juni 2007 heeft gereageerd op de brief van Belanghebbende van 30 mei 2007 met de mededeling dat deze brief is toegevoegd aan het dossier en de inhoud ervan voor kennisgeving is aangenomen en voorts dat de brief van Verzekeraar van januari 2012 klaarblijkelijk een standaardbrief is die zij heeft gestuurd aan een groot aantal van haar polishouders.

3.8 Tijdens de mondelinge behandeling in eerste aanleg heeft Belanghebbende nog naar voren gebracht dat hij tussen 2009 en 2011 vijfmaal via de website van Verzekeraar om inlichtingen heeft gevraagd en dat hij daarop nooit een antwoord heeft ontvangen. Tijdens de mondelinge behandeling in hoger beroep heeft de Commissie van Beroep hierover vragen gesteld. Het antwoord van Belanghebbende komt erop neer dat hij vanaf 2006 regelmatig via de website vragen heeft gesteld over de gang van zaken, dat hij steeds als antwoord kreeg dat men erop terug zou komen maar dat dat niet gebeurde, dat het ging om vragen in algemene zin omdat steeds meer bekend werd over woekerpolissen en dat hij niet beschikt over schermprints of andere gegevens. Van de zijde van Verzekeraar is verklaard dat als vragen worden gesteld via welk medium dan ook, deze worden beantwoord.

3.9 Tegenover de betwisting door Verzekeraar kan niet als vaststaand worden aangenomen dat Belanghebbende de door hem bedoelde uitlatingen via de website heeft gedaan, nog daargelaten dat omtrent de inhoud van die uitlatingen onvoldoende duidelijkheid is verkregen. Dat de verjaring tussen 30 mei 2007 en 6 augustus 2012 is gestuit, kan dus evenmin op deze grond worden aangenomen.

3.10 De voorgaande overwegingen voeren de Commissie van Beroep tot de conclusie dat het beroep van Verzekeraar op verjaring slaagt. Bij deze stand van zaken mist Belanghebbende belang bij bespreking van zijn klachten tegen de bestreden uitspraak. De beslissing van de Geschillencommissie zal daarom worden gehandhaafd.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.