Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-094 d.d. 6 februari 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met winstdeling. Consument stelt dat hij door Aangeslotene in de precontractuele fase onvoldoende is geïnformeerd omtrent de kosten die op de betaalde premies zijn ingehouden. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij 4 procent rendement zou krijgen over de ingelegde bedragen. Naar het oordeel van de Commissie wist Consument bij het aangaan van de verzekering precies welke premie hij zou gaan betalen teneinde op de einddatum tenminste het gegarandeerde kapitaal te ontvangen. Hij heeft deze premie, waarin een deel bestemd was voor de dekking van het overlijdensrisicodeel en de door Aangeslotene gemaakte kosten, geaccepteerd door ondertekening van de offerte. Deze vaste verhouding was voor hem klaarblijkelijk voldoende aantrekkelijk om de overeenkomst met Aangeslotene aan te gaan. Vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Services N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 28 januari 2013;
- 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 van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 20 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot met ingang van 1 augustus 1996 een Spaarzekerplan bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene voor een duur van 15 jaar en een maandpremie van € 90,76. Op de einddatum werd, ongeacht of Consument op dat moment in leven zou zijn, een kapitaal van tenminste € 19.414 in het vooruitzicht gesteld.

3.2. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden van verzekering (L 9602) alsmede de Bijzondere Voorwaarden Contractuele Overrentedeling (L 9211) van toepassing. Volgens laatstgenoemde voorwaarden werd aan de verzekeringnemer uit hoofde van de overrentedeling een verhoging van het gegarandeerde bedrag toegekend wanneer het rendement door ontwikkelingen op de kapitaalmarkt hoger was dan 5,75 procent.

3.3 Op 14 februari 2006 stelde Consument aan Aangeslotene een aantal vragen over de ontwikkeling van de winstbijschrijvingen alsmede de hoogte van het effectieve rendement over de ingelegde bedragen. Aangeslotene heeft op 13 juli 2006 een toelichting verstrekt. In deze brief werd onder andere melding gemaakt van het feit dat het garantiekapitaal was gebaseerd op een productrendement van 2,3 procent.

3.4 Per 1 februari 2007 besloot Consument om de maandpremie te verlagen tot € 22,69. Het garantiekapitaal daalde hierdoor tot een bedrag van € 15.816.

3.5 Op 1 augustus 2011 bereikte de verzekering de einddatum. Aangezien het percentage aan overrente gedurende de looptijd van de verzekering niet boven de in voorwaarden gestelde grens van 5,75 procent is uitgekomen, kon Consument geen aanspraak maken op winstdeling. Het expiratiekapitaal is dientengevolge beperkt gebleven tot het onder 3.4 genoemde garantiebedrag.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om een redelijk deel van het verschil tussen het daadwerkelijk ontvangen rendement en het rendement dat Consument verwacht had te zullen krijgen, te weten 4 procent, alsnog uit te betalen.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekort geschoten in het nakomen van haar zorgplicht door bij het afsluiten van de verzekering aan de hand van reclame-uitingen de verwachting te wekken dat op de einddatum een zuiver spaarrendement van 4 procent zou worden vergoed.
In werkelijkheid bleek het effectieve rendement slechts 2,3 procent. De informatie die Aangeslotene destijds heeft verstrekt over de kosten en opbrengsten van dit spaarplan zijn onvoldoende helder geweest.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- De verzekering is gesloten in 1996. In die tijd waren er geen wettelijke voorschriften die Aangeslotene verplichtten om bij het sluiten van de

overeenkomst aan te geven met welk deel van de premie de kosten worden verrekend.
- De te betalen premie en het daarbij behorende eindkapitaal waren bij het sluiten van de verzekering voor Consument bekend. Prijs en prestatie stonden dus bij voorbaat vast. Het is niet reëel om te veronderstellen dat er in het geheel geen kosten aan de verzekering verbonden zouden zijn.
- In de indertijd ter beschikking gestelde voorlichtingsbrochure is nergens gesproken over een spaarrendement van 4 procent. Het spaarplan kent een gegarandeerd kapitaal eventueel te vermeerderen met winstbijschrijvingen indien de ontwikkeling van de rentestand dit toelaat.

5. Beoordeling

5.1 Allereerst merkt de Commissie op dat in 1996 Aangeslotene niet gehouden was om de verschuldigde premie uit te splitsen. De op dat moment relevante wet- en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen in het onderhavige geval de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994). De Riav 1994 verplichtte een verzekeraar niet om informatie te verstrekken over de kosten die bij Consument in rekening worden gebracht.

5.2 De Commissie wijst er echter op dat, los van de Riav 1994, de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken.

5.3 Uit rechtsoverweging 5.2 vloeit voort dat de Commissie dient te onderzoeken of de door Consument bestreden kosten zijn vermeld in de offerte, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en/of de polis.

5.4 Naar het oordeel van de Commissie geven zowel de door Aangeslotene verstrekte brochure als de polis en Voorwaarden van verzekering voldoende helderheid omtrent de prestaties en plichten van partijen, zodat gesteld kan worden dat het in de (pre)contractuele fase aan Consument ter beschikking gestelde informatiemateriaal op hoofdlijnen voldeed aan de Riav 1994. Consument had derhalve bekend kunnen zijn met het feit dat het door hem afgenomen product een kapitaalverzekering – en dus géén spaarrekening – was èn dat door Aangeslotene expliciet melding is gemaakt dat op de ingelegde bedragen verzekerings- en administratiekosten in mindering worden gebracht.

5.5 Voorts kan de onderhavige levensverzekeringsovereenkomst niet betiteld worden als een beleggingsverzekering. Het gaat om een traditionele levensverzekering met winstdeling. Kenmerk van deze verzekering is een vaste verhouding tussen de betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum, ongeacht of Consument dan in leven is. Dit kapitaal kan hoger zijn door het

meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag is niet door Aangeslotene gegarandeerd. Consument wist derhalve bij het aangaan van de verzekering precies welke premie hij zou gaan betalen teneinde de gegarandeerde minimumuitkering te ontvangen. Hij heeft deze premie, waarin een deel bestemd was voor de dekking van het overlijdensrisico en de door Aangeslotene gemaakte kosten, geaccepteerd door ondertekening van de offerte. Deze vaste verhouding was voor hem klaarblijkelijk voldoende aantrekkelijk om de overeenkomst met Aangeslotene aan te gaan.

5.6 De stelling van Consument dat door Aangeslotene in reclame-uitingen een zuiver spaarrendement van 4 procent in het vooruitzicht is gesteld is door Aangeslotene betwist en door Consument niet aannemelijk gemaakt, zodat de Commissie daaraan voorbij moet gaan. Met name heeft Consument niet gesteld welke specifieke reclame-uitingen het zou betreffen en wat de concrete inhoud daarvan is, terwijl hij evenmin een afschrift of voorbeeld van een dergelijke reclame-uiting in het geding heeft gebracht. Onder die omstandigheden kan niet als vaststaand worden aangenomen dat dergelijke reclame-uitingen bestaan, zodat de Commissie daaraan voorbij moet gaan.

5.7 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat van misleiding door Aangeslotene geen sprake is en de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.