Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-300
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 mei 2017
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Verzekeraar. Wisseldatumclausule. Van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Nu hij dit heeft nagelaten, mocht Verzekeraar erop vertrouwen dat de verzekeringen aan de wens van Consument voldeden. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 26 mei 2017;
- het verweer van Verzekeraar van 1 september 2017;
- de repliek van Consument van 25 september 2017;
- de dupliek van Verzekeraar van 11 oktober 2017;
- de aanvullend repliek van Consument van 23 oktober 2017;
- de aanvullend dupliek van Verzekeraar van 3 november 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument sloot bij Verzekeraar in de periode van juni 1991 tot en met april 1995 een vijftal lijfrenteverzekeringen. Elk tegen betaling van een eenmalige koopsom.

2.2 Een drietal overeenkomsten bevatten de zogeheten wisseldatumclausule. Met een dergelijke clausule is het mogelijk de verzekering op de gekozen einddatum voort te zetten tegen een vaste – en gunstige – rekenrente, doch uiterlijk tot de 70-jarige leeftijd.

2.3 Elke verzekering werd opgemaakt aan de hand van het door Consument ingevulde en ondertekende aanvraagformulier.

Hij werd bijgestaan door zijn broer, die indertijd werkzaam bij Verzekeraar was. Consument ontving vervolgens telkenmale een polis en een set verzekeringsvoorwaarden.

2.4 De verzekeringen met als ingangsdatum 3 juni 1994 respectievelijk 1 april 1995 kenden geen wisseldatumclausule.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar het tweetal verzekeringen uit 1994 en 1995 alsnog een wisseldatumclausule toekent.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door bij het sluiten van de betreffende lijfrenteverzekeringen onvoldoende kenbaar te maken dat deze clausule vanaf 1994 niet meer aangeboden werd. Consument was derhalve in de veronderstelling dat *alle* vijf verzekeringsovereenkomsten op de gekozen einddatum voort konden worden gezet tegen een vaste – en gunstige – rekenrente. Dit was ook de expliciete wens van Consument.

Verweer van Verzekeraar

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

Zoals ieder commercieel bedrijf heeft Verzekeraar het recht om de producten die hij aanbiedt te wijzigen als de marktomstandigheden dat noodzakelijk maken. Van Verzekeraar kan niet worden verwacht dat wanneer eenzelfde klant opnieuw een overeenkomst sluit, hij aangeeft waarin deze nieuwe verzekering afwijkt van eventueel eerder gesloten verzekeringen. Het is en blijft de verantwoordelijkheid van Consument zich steeds ervan te vergewissen dat het gekozen product voldoet aan zijn verwachtingen. Op de polissen en in de verstrekte offerten van de in 1994 en 1995 gesloten verzekeringen stond niet aangegeven dat de wisseldatumclausule van toepassing was. Nu Consument na ontvangst van deze bescheiden niet heeft aangegeven dat de verzekeringen niet naar wens waren, mocht Verzekeraar er van uitgaan dat hij hier ook mee instemde. De huidige rentestanden zijn ook nu nog steeds te laag om een wisseldatumclausule te kunnen aanbieden.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van zijn zorgplicht. Consument stelt in dit kader dat hem vanaf 1994 onvoldoende kenbaar is gemaakt dat verzekeringen met een wisseldatumclausule niet meer gesloten konden worden.

4.2 Op Verzekeraar rust in de (pre)contractuele fase de verplichting om aan Consument volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekeringen. Daar staat tegenover dat van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. De Commissie hecht eraan deze vaste lijn in haar uitspraken te volgen.

4.3 Indien Consument dat had gedaan, had hij naar het oordeel van de Commissie na ontvangst van de betreffende polisbladen vrij eenvoudig kunnen ontdekken dat in tegenstelling tot de eerdere lijfrenteverzekeringen de vanaf 1994 gesloten overeenkomsten geen wisseldatumclausule kenden. De Commissie stelt voorts vast dat Consument niet of in ieder geval niet tijdig bezwaar heeft gemaakt tegen het ontbreken van deze clausule, zodat Verzekeraar erop mocht vertrouwen dat ook deze verzekeringen aan de wens van Consument voldeden.

4.4 Het is overigens niet redelijk om te veronderstellen dat, gezien de ontwikkelingen op de financiële markten, Verzekeraar alsnog in staat zou zijn om met terugwerkende kracht de vóór 1994 geldende – gunstige – rekenrente aan Consument aan te bieden.

4.5 Uit het overwogene in r.o. 4.3 volgt dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.