Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-150
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 27 februari 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Gemengde levensverzekering met garantiekapitaal en een winstdelingsgarantie. Consument vordert het verschil tussen de hypothecaire geldlening en het opgebouwde kapitaal op einddatum van de verzekering. De Commissie komt tot de conclusie dat het Consument duidelijk had moeten zijn dat over de eindwaarde van de verzekering, daargelaten het garantiekapitaal en de winstdelingsgarantie, geen zekerheid bestond dat hiermee de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden voldaan. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies.
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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Met ingangsdatum van 28 november 1977 heeft Consument bij Verzekeraar ter zake een hypothecaire geldlening bij Delta Loyd Bank N.V. een overlijdensrisicoverzekering afgesloten. De verzekering is afgesloten op basis van personeelscondities. Verzekerd is een bedrag van € 49.915,00 (NLG 110.000,00). De einddatum is 1 september 1978. Daarnaast is het overlijdensrisico van Consument verzekerd van 1 september 1978 tot 1 september 2016 voor een jaarrente van € 3.251,34 (NLG 7.932,66). Meeverzekerd is een arbeidsongeschiktheidsdekking voor de periode van 28 november 1977 tot en met 1 september 2016. De verzekering is geadministreerd onder polisnummer [nr.1].

2.2 Met ingangsdatum van 1 september 1988 heeft Consument op advies van een hypotheek-collega een traditionele gemengde levensverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten met een verzekerd bedrag van € 32.649,00 (NLG 71.649,00). Hieraan gekoppeld is een winstdelingsregeling met een gegarandeerde uitkering op einddatum van ten minste € 3.251,00 (NLG 7.165,00). In geval van overlijden voor de einddatum wordt uit de winstdelingsregeling een bedrag van € 10.838,00 (NLG 23.883,00) uitgekeerd. De einddatum is 1 september 2016. De Verzekering is geadministreerd onder polisnummer [nr.2].

2.3 Voor zover relevant luidt het polisblad als volgt:

'Omschrijving verzekering De verzekering voorziet in de uitkering van:

	F	*71.649,00*	*bij in leven zijn van de verzekerde Op 01-09-2016, of direct na eerder overlijden van de verzekerde.*
Winstdeling	*Op de verzekering is van toepassing de op polisaanhangsel 3003 omschreven winstdelingsregeling.*		
(…)			
Premie	*F*	*173,79*	*per maand, vervallende voor het eerst 01.09.1988 en voor het laatst op 01.08.2012.*
	F	*158,7*	*per maand, vervallende op 01.09.2012 en voor het laatst op 01-08-2016.'*

2.4 Op de Verzekering zijn polisaanhangsels 2002, 2003, 4201 en 4701 van toepassing.

2.5 In 2008 heeft de hypothecaire geldlening de einddatum bereikt. Consument heeft op 4 juni 2008 aan personeelshypotheken@deltalloyd.nl het volgende bericht gestuurd:

'Geachte collega,

Hierbij zend ik u een scan waarin de brief die ik van uw ontving.
Ik begrijp dat het om mijn lening gaat onder nummer [nr.3]. Deze lening heb ik 30 jaar geleden afgesloten en deze vervalt per 1 9 – 2008. Ik kan m nog verlengen maar dat heeft niet mijn voorkeur. Is het niet zo dat na 30 jaar betalen de lening inmiddels (of grotendeels) is afgelost? Graag uw bericht hierover.

Als de lening inmiddels is afgelost is dat prima. Anders overweeg ik (het restant) af te lossen en de lening verder niet voor te zetten. Ik heb drie levensverzekeringen die ik daarvoor wens te gebruiken De polisnummers [nr.4], [nr.5] en [nr.2].

Graag uw advies waarvoor dank

Groet
[naam Consument]'

2.6 In antwoord op de e-mail van Consument heeft Verzekeraar hem op 4 juli 2008 als volgt bericht:

'Geachte heer [naam Consument]

In antwoord op uw verzoek met betrekking tot de verzekering onder het bovengenoemde polisnummer verstrekken wij u de volgende opgave

De afkoopwaarde bedraagt per 01 09 008 € 21 561 00

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd

Hoogachtend
Delta Lloyd Levensverzekering NV
Voor deze Delta Lloyd NV'

2.7 Op 15 augustus 2008 stuurt Consument de volgende e-mail naar de Hypotheken service desk:

'Geachte collega

Dank voor uw uitleg

Ik had een andere vraag gesteld Zie mijn e-mail van 9-7 Ik wil in één keer per 1 9 van de hypothecaire geldlening en de polissen af Na 41 jaar trouwe dienst had ik een beter voorstel verwacht U hebt ongetwijfeld (formeel) gelijk alleen zit ik nu tot de einddatum van de levensverzekering vast ik zou nu 22000 kunnen ontvangen of bij voortzetting over een paar jaar wellicht meer dan € 38 000 Da s bijna het dubbele en dat is zelfs aan een klant niet te verkopen Ik werk a s 1 9 2008 bij DL en dan moet een betere regeling zijn te treffen Ik word nu feitelijk gedwongen de verzekering uit te zitten en de lening uit mijn eigen beurs voorlopig terug te betalen Ook geen gering bedrag

Mijn verzoek is dus hier nog eens naar te kijken Wellicht in de coulancesfeer Of aan uw directie voorleggen ?

Groet
[naam Consument]'

2.8 Op 6 april 2010 stuurt Consument aan Verzekeraar een e-mail:

'[naam]

Ik heb nooit een bevredigend antwoord ontvangen. Mijn klacht was duidelijk. De levensverzekering betaalt nu (even uit het hoofd) ongeveer 20 000 uit en als ik nog een paar jaar wacht bijna 40 000 Dat laatste is het bedrag van de hypotheek

Ik wil nu mijn hypotheek aflossen met het geldbedrag van de daaraan gekoppelde levensverzekering Dat lukt dus niet als je maar de helft krijgt Ik had gevraagd om heroverweging of coulance via de direct

Graag een oplossing waarvoor dank

Groet
[naam Consument]'

2.9 Verzekeraar heeft op 6 april 2010 aan Consument als volgt gereageerd:

'Hallo [naam Consument]

Ik weet niet of je onderstaande brief ook hebt ontvangen
Vandaar dat ik deze je digitaal stuur (brief van 16-09-2009)

Hierin staat aangegeven dat we geen andere regeling kunnen treffen het voordeel voor personeelsleden zit hem in het feit dat we geen kosten betalen op de DL producten Het spijt me dat ik je moet teleurstellen maar vanuit mijn kant zijn hier geen andere mogelijkheden Dit staat dan ook los van de ruim 41 gemaakte dienstjaren

Misschien dat mijn collega s bij personeelshypotheken nog een advies kunnen geven naar de beste optie Zij zijn bereikbaar per mail op mailadres
BEL_Hypotheken_Personeelshypotheken@deltalloyd.nl

Groet
[naam]'

2.10 De eindwaarde van de Verzekering bedraagt op 1 september 2016 € 36.718,60, waarvan een bedrag van € 4.205,70 uit hoofde van de winstdelingsregeling.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 6.632,00 ter hoogte van het verschil tussen de waarde van de Verzekering op einddatum en de hoogte van de hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert in dit verband het volgende aan.

- Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat het opgebouwde kapitaal uit de Verzekering voldoende zou zijn om de volledige hypothecaire geldlening af te lossen. Het eindkapitaal van € 36.718,60 is onvoldoende om de hypothecaire geldlening af te lossen. Hierdoor moet Consument € 6.632,24 suppleren. Consument verwijst in dit kader naar de bedragen genoemd op het polisblad van de verzekering met polisnummer [nr.1].

- Consument was bij het aangaan van de Verzekering onbekend met levensverzekeringen en bankzaken. Consument mocht daarom volledig vertrouwen op de deskundigheid van zijn 'hypotheek' collega.
- Verzekeraar heeft de verzekering met polisnummer [nr.1] in een andere verzekering gegoten en Consument niet duidelijk gemaakt waarom sprake was van een lager verzekerd bedrag ter zake polisnummer [nr.2]. Consument heeft het vermoeden dat de wijziging heeft plaatsgevonden, omdat de rente destijds 12 à 13 % bedroeg.
- Verzekeraar heeft een scan van 14-9-1989 en een vastleggingsformulier van 16-11-1989 overgelegd. Uit beide documenten blijkt een verzekerd bedrag van NLG 95.533,00. Consument leidt hieruit af dat het voor Verzekeraar duidelijk had moeten zijn dat ook daadwerkelijk dit bedrag ter hoogte van de hypothecaire geldlening verzekerd had moeten zijn.
- Consument stelt dat zijn Verzekering een woekerpolis is vanwege de lage opbrengst.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het opgebouwde kapitaal uit de Verzekering voldoende zou zijn om de volledige hypothecaire geldlening mee te voldoen. Op het polisblad van de Verzekering staat uitdrukkelijk opgenomen dat een kapitaal van € 32.649,00 (NLG 71.649,00) verzekerd is. Daarnaast wordt op het polisblad een gegarandeerde winst van € 3.251,00 (NLG 7.165,00) genoemd. De uitkering op de einddatum bedraagt € 36.718,60. De winst is dan € 4.205,70. Dit is € 954,36 meer dan de winstgarantie. De winstdeling is afhankelijk van het rendement op staatsleningen. Als het rendement hoger dan 3,5 of 4,5% is, is sprake van 'overrente' of 'winst'.
- Medewerkers van Delta Lloyd hadden de mogelijkheid om een levensverzekering rechtstreeks (zonder bemiddeling van een verzekeringsadviseur) af te sluiten onder personeelscondities. Er werden dan geen kosten in rekening gebracht voor de hoofdverzekering, wat een positief effect heeft gehad op het verzekerde kapitaal of op de te betalen premie. Consument heeft ervoor gekozen om geen gebruik te maken van de diensten van een onafhankelijk verzekeringsadviseur.
- Uit de administratie van Verzekeraar volgt dat in november 1989 met Consument is gesproken over een omzetting naar een zogenoemde 'Hypotheek Totaal Plan' verzekering die wel volledige zekerheid biedt over de aflossing van de hypothecaire geldlening. Consument heeft hier echter geen gebruik van gemaakt; de omzetting naar een spaarhypotheek heeft niet plaatsgevonden.
- Consument heeft geen woekerpolis. De Verzekering van Consument is een Verzekering met een vastgesteld verzekerd kapitaal tegen een afgesproken premie. Het verzekerd kapitaal wordt opgebouwd door een vaste rentevergoeding op uw inleg. De uitkering kan worden verhoogd met winstdeling. De winstdeling is afhankelijk van de rente op staatsleningen.

4 Beoordeling

4.2 Uit de stukken in het dossier heeft de Commissie begrepen dat Consument langdurig werkzaam is geweest bij Delta Lloyd N.V. Dat na een zo lang dienstverband een geschil is ontstaan tussen partijen over de Verzekering betreurt de Commissie. Dat laat onverlet dat de Commissie voor de vraag staat of Consument op basis van de verstrekte informatie door Verzekeraar er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat met de uiteindelijke waarde van de Verzekering op einddatum de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost.

4.3 Vaststaat dat Consument zonder tussenkomst van een extern adviseur maar met advies van een hypotheek-collega rechtstreeks en op basis van personeelscondities de Verzekering bij Verzekeraar heeft afgesloten. De Commissie begrijpt uit de stukken in het dossier dat de hypothecaire geldlening is gesloten voor een bedrag van € 43.350,84 (NLG 95.532,00), terwijl de eindwaarde van de Verzekering per 1 september 2016 € 36.718,60 bedraagt. Consument vordert het verschil tussen de hypothecaire geldlening en de eindwaarde, te weten een bedrag van € 6.632,00.

4.3 *Polisnummer [nr.1]*
Partijen zijn allereerst verdeeld over de uitleg van de verzekering met polisnummer [nr.1]. Met in achtneming van het polisblad concludeert de Commissie dat een bedrag van € 49.916,00 (NLG 110.000,00) was verzekerd indien Consument in de periode van 28 november 1977 en 1 september 1978 zou komen te overlijden. Meeverzekerd was daarnaast het geval dat Consument arbeidsongeschiktheid zou worden in de periode van 1 september 1978 en 1 september 2016.

4.4 Aldus bood de verzekering Consument bescherming in geval van overlijden én arbeidsongeschiktheid. De Commissie concludeert dat de verzekering onder polisnummer [nr.1] een overlijdensrisicoverzekering betreft waarbij een periodieke uitkering bij arbeidsongeschiktheid was meeverzekerd.

4.5 Uit de administratie van Verzekeraar blijkt voorts dat de verzekering in 1988 is komen te vervallen toen Consument de Verzekering, geadministreerd onder polisnummer [nr.2], heeft afgesloten. Daargelaten de vraag of Verzekeraar Consument correct heeft geïnformeerd over het vervallen van de verzekering geadministreerd onder polisnummer [nr.1] overweegt de Commissie dat Consument had kunnen en moeten begrijpen dat het verzekerde kapitaal van € 49.915,00 (NLG 110.000,00) niet tot uitkering zou komen nu *geen* sprake was van een overlijden voor het bereiken van de einddatum 1 september 1978. Op basis van voorgaande overweegt de Commissie dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat bij in leven zijn op 1 september 2016 een bedrag van € 49.916,00 tot uitkering zou komen.

4.6 *Polisnummer [nr.2]*
Tussen partijen staat vast dat Consument in 1988 de Verzekering geadministreerd onder polisnummer [nr.2] heeft afgesloten.

Deze Verzekering betreft een *gemengde levensverzekering* en keert een gegarandeerd minimumkapitaal uit op einddatum of bij eerder overlijden. Tevens is arbeidsongeschiktheidsdekking meeverzekerd.

4.7 Op basis van de informatie die aan Consument ten tijde het afsluiten van de Verzekering heeft ontvangen, zoals het polisblad en de voorwaarden, had het hem duidelijk moeten zijn dat over de uiteindelijke eindwaarde van de Verzekering, daargelaten het verzekerde bedrag en de winstdelingsgarantie, geen zekerheid bestond dat hiermee de volledige hypothecaire geldlening zou kunnen worden voldaan. Zo staat uitdrukkelijk op het polisblad met afgiftedatum 7 oktober 1988 dat de uitkeringsgarantie € 32.649,00 (NLG 71.649,00) en de winstdelingsgarantie € 3.251,34 (NLG 7.165,00) bedragen, terwijl de hoogte van de hypothecaire geldlening € 43.350,84 (NLG 95.532,00) was.

4.8 Daarbij acht de Commissie het van belang dat in 1989 ook een gesprek heeft plaatsgevonden met Consument over een omzetting naar een spaarverzekering, waarbij de eindwaarde klaarblijkelijk *wel* gelijk was aan de hoogte van de hypothecaire geldlening. Nu gesteld noch gebleken is dat Consument in 1989 deze spaarverzekering uiteindelijk heeft afgesloten dienen de gevolgen hiervan voor risico van Consument te komen.

4.9 Dat Consument moet hebben begrepen dat de Verzekering geen garantie bood over een eindwaarde van minstens € 43.350,84 leidt de Commissie ook af uit een e-mail van Consument op 15 augustus 2008 aan een collega van de Hypotheken Service. In deze e-mail merkt Consument op dat de Verzekering op einddatum ‘wellicht meer dan € 38.000,00’ zal opleveren. En ook in een e-mail van 6 april 2010 beschrijft Consument dat hij verwacht dat de eindwaarde van de Verzekering ‘bijna 40000’ zal zijn.

4.10 Gelet op het overwogene in r.o. 4.7, 4.8 en 4.9 komt de Commissie tot de conclusie dat Consument bewust heeft gekozen voor een lager garantiekapitaal dan de hoogte van de door hem afgesloten hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument derhalve bewust het risico genomen dat de uiteindelijke opbrengst van de Verzekering minder zou zijn dan het bedrag van de hypothecaire geldlening. Zie in gelijke zin Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-397. Het feit dat Consument heeft afgezien van het verzekeren van een hoger garantiekapitaal met een fors hogere premie, kan naar het oordeel van de Commissie niet aan Verzekeraar worden toegerekend. Voor zover Consument stelt dat zijn Verzekering een ‘woekerpolis’ is vanwege de lage opbrengst merkt de Commissie op dat hiervan geen sprake is nu de Verzekering, anders dan bij een zuivere beleggingsverzekering, een gegarandeerd verzekerd kapitaal kent met een winstdelingsgarantie.

4.11 De Commissie merkt ten overvloede op dat het in 1988 niet ongebruikelijk was om ter zake een hypothecaire geldlening een verzekering af te sluiten, waarbij de hoogte van de uiteindelijke uitkering afhankelijk was van het resultaat uit winstdelingsregeling.

4.12 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

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 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 46 van het Reglement.