Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0233

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	22 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afkoop uitvaartverzekering. Bindend advies. Klacht ongegrond. Vordering afgewezen.
De consument heeft bij de verzekeraar een uitvaartverzekering gesloten en wil deze verzekering in 2022 afkopen. Hiertoe heeft zij op 31 mei 2022 een zogeheten "Afkoopkwitantie", waarop een indicatieve afkoopwaarde van € 1.202,00 staat vermeld, ondertekend en aan de verzekeraar gezonden. Op de Afkoopkwitantie heeft de consument aangetekend dat zij het niet eens is met de hoogte van het afkoopbedrag, omdat er volgens haar teveel kosten in rekening zijn gebracht. De consument vordert terugbetaling van de volgens haar teveel in rekening gebrachte kosten, door haar begroot op € 823,40 respectievelijk € 798,40. De commissie oordeelt, mede op basis van de bevindingen van de adviserend actuaris van de Geschillencommissie, dat de afkoop heeft plaatsgevonden overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en het voor de consument duidelijk was welk afkoopbedrag zij op grond van die voorwaarden tegemoet kon zien.
De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond en wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) het advies van de actuaris van de Geschillencommissie.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met ingang van 10 juni 2013 bij de verzekeraar een uitvaart-verzekering gesloten.

2.2 Op 31 mei 2022 heeft de consument een zogeheten "Afkoopkwitantie" ondertekend en aan de verzekeraar gezonden, dit in verband met de wens tot afkoop van de verzekering.

Op de Afkoopkwitantie staat een indicatieve afkoopwaarde vermeld van € 1.201,00. De consument heeft daarbij de volgende tekst geplaatst:
"(…)
Ik ben het oneens met de hoogte van het bedrag dat staat vermeld op deze afkoopwaarde-kwitantie. Dit bedrag behoort gelijk gesteld te worden met de werkelijke waarde minus administratiekosten bank, van het totaal aan betaalde premies.
Een overlijdensrisicoverzekering is immers niet een bezit/spaartegoed waarmee men behoort te speculeren
(…)"

2.3 In artikel 9 lid 2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden (Voorwaarden Uitvaartverzekering – 1212) is met betrekking tot afkoop van de verzekering bepaald dat bij afkoop de waarde van de verzekering aan de consument wordt uitgekeerd. Daarbij wordt het volgende vermeld:
"(…)
We berekenen de waarde door alle premies die betaald zijn, bij elkaar op te tellen. Van dat bedrag halen we al onze kosten af die we hebben gemaakt. Kosten die we gemaakt hebben zijn bijvoorbeeld de administratiekosten, de beloning voor ABN AMRO Bank N.V. als tussenpersoon en de kosten voor de medische beoordeling. Bovendien halen we € 113,45 administratiekosten van de waarde af.
(…)"

2.4 Op 3 juni 2022 heeft de verzekeraar per brief aan de consument laten weten dat de verzekering is stopgezet en aangekondigd dat de definitieve afkoopwaarde is vastgesteld op € 1.207,00.

2.5 Naar aanleiding van een door de consument ingediende klacht over de hoogte van de afkoopwaarde heeft de verzekeraar bij brief van 24 juni 2022 als volgt bericht:
"(…)
Hoe stellen wij de afkoopwaarde vast?
De tussentijdse afkoopwaarde wordt door onze afdeling verzekeringstechniek vastgesteld. Aan het bepalen van de afkoopwaarde ligt dus een wiskundige formule ten grondslag. Op de ingelegde premies worden kosten in mindering gebracht waardoor de afkoopwaarde lager is dan de ingelegde premies. Er worden administratiekosten, maar ook kosten in verband met het door ons gelopen overlijdensrisico worden in rekening gebracht. Uw verzekering maakt deel uit van een verzekeringsportefeuille en in verband met overlijden keren wij regelmatig verzekerde bedragen uit.

Waar treft u de afkoopwaarde aan en wat is ons standpunt?
Jaarlijks heeft u van ons, in verband met indexatie, de gewijzigde polis ontvangen. De meest recente polis van 26 juni 2021 treft u in de bijlage aan. Op de laatste pagina staat ook een tabel met voorbeeld afkoopwaardes. De recent uitgekeerde afkoopwaarde is € 1.207,00. De afkoopwaarde die in de voorbeeldtabel staat per 26-06-2022 is € 1.223,00. De uitgekeerde afkoopwaarde ligt dicht bij de waarde die in de voorbeeldtabel staat en zou daarom geen complete verrassing voor u mogen zijn. Gelet op hetgeen hierboven staat en de eerder verstrekte informatie, wijzen wij uw verzoek om een hogere afkoopwaarde uit te keren daarom af.
(…)"

De klacht en vordering

2.6 De consument verwijt de verzekeraar dat hij bij het vaststellen van de afkoopwaarde een onevenredig hoog bedrag in mindering heeft gebracht in verband met aftrek van kosten. Volgens de consument past dit niet bij de aard van de verzekering, die volgens haar te vergelijken is met een spaarverzekering, en zijn de kosten niet op de juiste wijze berekend.
De consument vordert van de verzekeraar een bedrag van € 823,40, te weten de door haar betaalde premies van in totaal € 2.030,40 minus het reeds van de verzekeraar ontvangen bedrag van € 1.207,00. Tevens nog in mindering te brengen: kosten in verband met afkoop, door de consument ingeschat op € 25,00. De vordering is dan € 798,40.

Het verweer

2.7 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stelling van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de vaststelling van de afkoopwaarde van de uitvaartverzekering van de consument op de juiste wijze heeft plaatsgevonden.

3.2 Uitgangspunt bij deze beoordeling vormen de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, meer specifiek artikel 9 lid 2. De verzekeringsvoorwaarden zijn een onlosmakelijk onderdeel van de tussen de consument en de verzekeraar gesloten verzekerings-overeenkomst. In artikel 9 lid 2 is onomwonden te lezen op welke wijze de afkoop-waarde wordt vastgesteld en waarom, waarbij expliciet het risico van overlijden wordt genoemd. De vergelijking van de consument met een spaarverzekering vindt volgens de commissie geen steun in het dossier.

3.3 De verzekeraar heeft aan de consument jaarlijks een gewijzigde polis toegezonden in verband met indexatie. Op de polis van 26 juni 2021 is een indicatie van de afkoop-waarde per 26 juni 2022 vermeld van € 1.223,00. Zoals de verzekeraar terecht stelt, wist de consument welk afkoopbedrag zij ongeveer zou kunnen verwachten geheel overeenkomstig de voorwaarden van de verzekering.

3.4 De commissie heeft de actuaris van de Geschillencommissie om advies gevraagd in verband met de berekening van de afkoopwaarde op basis van door de verzekeraar toegezonden actuariële gegevens. In het advies van de actuaris is onder meer het volgende te lezen:
"(…)
In 2013 is verzekerd een bedrag dat bij overlijden van mevrouw zou worden uitgekeerd. Het kapitaal was bedoeld om de uitvaart te kunnen regelen. Het kapitaal zou wellicht na een jaar of 20 uitgekeerd worden, maar dat had net zo goed vele jaren eerder kunnen zijn of juist vele jaren later. Zowel overlijdenskansen als de rentefactor spelen een rol. Aan de hand van deze sterftestatistieken (overlijdenskansen) en rentefactor is destijds de premie vastgesteld. Daarnaast is sprake van een opslag voor (o.a. administratie) kosten. In artikel 9.2 van de polisvoorwaarden zijn deze kosten benoemd. Het betekent ook dat niet het volledige bedrag van de betaalde premies beschikbaar is als afkoopwaarde.
(…)"
De actuaris komt tot een afkoopwaarde van € 1.215,00 en concludeert dat de door de verzekeraar vastgestelde afkoopwaarde acceptabel is. Naar aanleiding van de bevindingen van de actuaris heeft de verzekeraar aanvullend € 8,00 aan de consument uitgekeerd.

3.5 De commissie heeft geen aanleiding om te twijfelen aan de bevindingen van de actuaris en komt tot het oordeel dat de verzekeraar bij het vaststellen van de afkoopwaarde van de verzekering van de consument heeft gehandeld overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden.

3.6 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is.

3.7 De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl