Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-366 d.d. 6 oktober 2014
(Prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. W. Dullemond, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met maatschappijwinstdeling. De Commissie is van oordeel dat de verzekeringsvoorwaarden Aangeslotene de ruimte geven om zelf te bepalen welk deel van de bedrijfsresultaten bestemd is voor het toekennen van een winstuitkering aan de polishouders. De door Consument betwiste aftrek van een half procent op het rendement valt binnen deze beleidsvrijheid. Voorts acht Commissie niet door Consument aangetoond dat gesproken kan worden van misleiding door Aangeslotene. De in de brochure genoemde voorbeeldrendementen kunnen naar de stand van toen, te weten het begin van de jaren negentig van de vorige eeuw, als realistisch betiteld worden. Consument behoorde te weten dat de mate van winstdeling onzeker was. Aangeslotene heeft op geen enkel moment de garantie afgegeven dat het rendement minimaal zes procent per jaar zou zijn. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, 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;
- de brief van de advocaat van Consument van 2 september 2013;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 23 september 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 22 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 In het geding is een drietal door Consument successievelijk zijn echtgenote bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene gesloten verzekeringen:
Per 1 oktober 1990
een gemengde verzekering, huidig polisnummer 1931044180, met een verzekerd bedrag van € 63.530, een premie van € 1.420 per jaar en als einddatum 1 oktober 2020.
Per 1 december 1991
een gemengde verzekering, huidig polisnummer 1931044181, met een verzekerd bedrag van € 19.059, een premie van € 38,66 per maand en als einddatum 1 oktober 2020.
Per 1 juni 1994
een levenslange overlijdensrisicoverzekering, huidig polisnummer 1931128970, met een verzekerd bedrag van € 15.587 en een premie van € 45,37 per maand welke uiterlijk verschuldigd is tot 1 mei 2014.

3.2 Op al deze verzekeringen zijn de Algemene Verzekeringsvoorwaarden 1 van toepassing. Het recht op winstdeling is in de volgende artikelen omschreven:
"Artikel 5.1 Wanneer deelt uw verzekering in de winst?
Telkens aan het begin van een verzekeringsjaar, voor het eerst aan het begin van het tweede verzekeringsjaar, wordt een winstaandeel voor u gereserveerd en toegevoegd aan uw winsttegoed. Dit geldt ook als gehele of gedeeltelijke vrijstelling van premiebetaling is verleend. Over het winsttegoed wordt jaarlijks rente bijgeschreven.
Artikel 5.2 Hoe wordt de grootte van het winstaandeel bepaald?
De grootte van het winstaandeel is afhankelijk van onze bedrijfsresultaten en wordt door ons vastgesteld als percentage van de premiereserve. De premiereserve van eventueel meeverzekerde tijdelijke overlijdensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt buiten beschouwing gelaten.
Artikel 5.3 Wanneer keren wij het winsttegoed uit?
Het gevormde winsttegoed keren wij uit bij beëindiging van de verzekering.
Artikel 5.4 Keren wij nog extra winst uit?
Als de verzekerde op de einddatum van de verzekering in leven is en alle premies zijn betaald dan keren wij, indien mogelijk, nog een extra winstaandeel uit. De grootte van dit extra winstaandeel is mede afhankelijk van de duur van de verzekering. Dit extra winstaandeel wordt ook uitgekeerd als gehele of gedeeltelijke vrijstelling van premiebetaling is verleend."

3.3 Voor de verzekeringen uit oktober 1990 en december 1991 is door Aangeslotene een winstgarantie afgegeven van € 17.471 respectievelijk € 5.241.
Tot en met december 2013 was het saldo op de winstspaarrekeningen als volgt:

Voor de verzekering met het polisnummer 1931044180	€ 4.495,86
Voor de verzekering met het polisnummer 1931044181	€ 2.422,50
Voor de verzekering met het polisnummer 1931128970	€ 1.317,85

3.4 Het beleid ten aanzien van deze winstdeling is indertijd door de rechtsvoorganger van Aangeslotene op de volgende wijze omschreven:

1. Eerst worden de bedrijfsresultaten vastgesteld die voor de winstdeling in beschouwing worden genomen. Dit bedrijfsresultaat bestaat uit het rendement op de spaarpremies en de helft van de sterftewinst. Deze bedrijfsresultaten worden uitgedrukt in een percentage, te weten het rendementspercentage.
2. Van dit rendementspercentage wordt de rekenrente van 4 procent afgetrokken.

3. Het rendementspercentage minus de rekenrente vormt het winstpercentage.
4. Van het winstpercentage wordt vervolgens een vaste marge afgetrokken van 0,5 procent. Na deze aftrek ontstaat het winstdelingspercentage.
5. Het winstdelingspercentage wordt daarna vermenigvuldigd met het opgebouwde spaarsaldo, dat bestaat uit het totaal van de ingelegde spaarpremies. De uitkomst hiervan vormt het bedrag aan winsttoekenning.
6. Het bedrag aan winsttoekenning wordt op een winstspaarrekening gestort waarover een rente wordt vergoed. Deze rente komt overeen met het rendementspercentage minus de vaste marge van 0,5 procent.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert
- dat Aangeslotene de vaste marge van een half procent die ingehouden is op het rendement ten goede laat komen aan de winstbijschrijvingen van de onderhavige verzekeringen;
- dat Aangeslotene de indertijd in de brochure gewekte verwachting dat minimaal 6 procent rendement zou worden gerealiseerd nakomt.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene heeft onzorgvuldig gehandeld. Het ontbreken van een gespecificeerde regeling terzake van het vaststellen van de hoogte van de winstdeling rechtvaardigt immers niet dat het Aangeslotene vrij zou staan om op een eenmaal vastgesteld winstdelingspercentage achteraf – niet overeengekomen – inhoudingen te verrichten. De geldende polisvoorwaarden bieden hiervoor ook geen enkele grondslag.
Aangeslotene verstrekte bij de offerte een brochure met een grafiek waarin de winstverwachting bij 6, 7 en 8 procent werd weergegeven. Andere percentages werden niet genoemd, waardoor Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat het laagste percentage tevens het minimum zou zijn. Van enige andere vermelding of waarschuwing is namelijk geen sprake. Voorts is de toepassing van de niet overeengekomen kosteninhouding op het winstdelingspercentage er mede de oorzaak van dat de zes procent thans niet kan worden waargemaakt.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
Volgens de op de onderhavige verzekeringen van toepassing zijnde verzekerings-voorwaarden is de grootte van het winstaandeel afhankelijk van de bedrijfsresultaten. In deze voorwaarden is niet verder uitgewerkt op welke wijze dit winstaandeel wordt vastgesteld. Ook de wet- en regelgeving bevatten hier geen voorschriften over. Omdat voor de winstdelingsregeling toch concreet bepaald moest worden hoe deze diende te worden uitgevoerd, is destijds door de rechtsvoorganger van Aangeslotene binnen de ruimte die de polisvoorwaarden daarvoor laten, een beleid vastgesteld. Dit beleid is na de overname door Aangeslotene voortgezet en in een gelijkwaardig recht neergelegd.
Een onderdeel van dit beleid is de aftrek van een vaste marge van een half procent. Anders dan Consument stelt, wordt deze niet in mindering gebracht op het eenmaal bepaalde winstdelingspercentage, maar vindt deze aftrek plaats in het kader van de vaststelling van het rendement dat uiteindelijk beschikbaar wordt gesteld voor winstdeling aan de polishouders. Dit rendement wordt uitgedrukt in een percentage. Hier past Aangeslotene geen verdere aftrek meer op toe.

Deze marge dient als bijdrage aan het eigen vermogen van Aangeslotene, zijnde de zogenoemde solvabiliteitsreserve. Voor het kunnen waarborgen van de continuïteit van de verzekeraar is het noodzakelijk om deze reserve aan en op peil te houden.
Dit gebeurt door het rendement dat door beleggingen op het Eigen Vermogen wordt behaald en door de bijdragen uit het verzekeringsbedrijf die via afslagen op de resultaten van de verzekeraar worden verkregen.
De zorg voor de continuïteit is vanzelfsprekend ook in het belang van de verzekeringnemers. Deze moet immers eerst gewaarborgd zijn alvorens er sprake kan zijn van winstdeling.
Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij geen rechtsregel heeft geschonden en evenmin in strijd heeft gehandeld met de voorschriften, enerzijds door de aftrek van een vaste marge van een half procent en anderzijds door Consument bij het sluiten van de verzekeringen niet te informeren over de gehanteerde methode van winstdeling. In de periode dat deze verzekeringen werden gesloten waren hierover immers geen verplichtingen in de wet- en regelgeving opgenomen.
Voorts heeft Consument in redelijkheid niet uit de indertijd ter beschikking gestelde brochure kunnen afleiden dat de genoemde 6 procent ook daadwerkelijk het minimaal te behalen percentage zou zijn. In de brochure is aangegeven dat alleen sprake is van een gegarandeerde rente van 4 procent:
"In het algemeen is de beleggingsopbrengst over de spaarpremies hoger dan de reeds verrekende 4% gegarandeerde rente. Het verschil vormt de belangrijkste bijdrage aan de totale winst die Winterthur maakt."
Deze bewoordingen geven derhalve helder aan dat dit niet altijd het geval hoeft te zijn. De in de brochure opgenomen berekeningen met 6, 7 en 8 procent betreffen slechts voorbeelden en zijn slechts aannames.
Niet voor niets is onderaan de brochure de volgende zinsnede opgenomen, waarmee tot uitdrukking is gebracht dat met de brochure niet beoogd is om aanspraken aan de verzekeringnemers toe te kennen:
"Deze toelichting, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend, geldt voor verzekeringen gesloten na 1 mei 1970."

5. Beoordeling

5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Aangeslotene is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument. Meer in het bijzonder dient de Commissie te beoordelen of Aangeslotene gerechtigd is om jaarlijks een half procent op het voor winstdeling in aanmerking komende rendement in te houden als bijdrage voor het versterken van haar solvabiliteit. Tevens stelt Consument de indertijd verstrekte brochure ter discussie. Aangeslotene zou hierin verwachtingen hebben gewekt ten aanzien van het minimaal te behalen rendement.

5.2 De onderhavige overeenkomsten kunnen betiteld worden als traditionele levensverzekeringen met maatschappijwinstdeling.
Kenmerk van dit product is een vooraf overeengekomen vaste verhouding tussen de te betalen premie en de door Aangeslotene gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum of bij eerder overlijden, gebaseerd op een rendement van vier procent per jaar. Dit kapitaal kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar

dit hogere bedrag is slechts voor een deel gegarandeerd. Het winstaandeel is gebaseerd op de winst die Aangeslotene behaalt op haar portefeuille winstdelende verzekeringen en de mate waarin de betreffende verzekering daaraan heeft bijgedragen.
Consument wist derhalve bij het aangaan van de verzekeringen precies welke premies hij zou gaan betalen teneinde de gegarandeerde (winst)uitkeringen te ontvangen. Deze vaste verhouding was voor hem en zijn echtgenote klaarblijkelijk voldoende aantrekkelijk om de desbetreffende overeenkomsten met Aangeslotene aan te gaan.

5.3 De wijze van winstdeling is door Aangeslotene in de van toepassing zijnde voorwaarden omschreven. De verdere uitleg die daarna op enig moment aan Consument is verstrekt heeft echter tot onduidelijkheid geleid over hoe het precieze winstdelingspercentage nu uiteindelijk tot stand komt. De Commissie begrijpt de verwarring die bij Consument is ontstaan over met name de grondslag waarop de aftrek van de half procent zou zijn gebaseerd, maar dit leidt op zichzelf niet tot schadeplichtigheid van Aangeslotene. De voorwaarden geven Aangeslotene immers de ruimte om zelf te bepalen welk deel van de bedrijfsresultaten bestemd is voor het toekennen van een winstuitkering aan de polishouders. De aftrek van een vaste marge van een half procent valt naar het oordeel van de Commissie binnen deze beleidsvrijheid. Ook na aftrek wordt voldaan aan de polisvoorwaarde dat het winstaandeel wordt vastgesteld als een percentage van de premiereserve.

5.4 Op Consument rust bovendien de bewijslast met betrekking tot de door hem als gevolg van het door de handelwijze van Aangeslotene geleden schade. Consument is hier niet in geslaagd. De Commissie wenst daarbij op te merken dat het ten zeerste de vraag is of het met terugwerkende kracht corrigeren van de door Consument betwiste aftrek van een half procent ook tot een voor hem hogere einduitkering zal leiden. Het verschil tussen de door Aangeslotene gegarandeerde winstkapitalen en het tot op heden opgebouwde saldo op de winstspaarrekeningen is namelijk dermate groot dat dit naar het oordeel van Commissie uitermate onwaarschijnlijk is.

5.5 De stelling van Consument dat hij erop mocht vertrouwen dat tenminste een rendement van zes procent zou worden gehaald, houdt geen stand nu uit alle overige informatie en overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor de op de polissen vermelde verzekerde kapitalen en minimale winstaandelen.
Dat Consument grote waarde heeft gehecht aan de in de brochure vermelde voorbeeldrendementen is naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid die Aangeslotene mag worden toegerekend en kan ook niet leiden tot de conclusie dat bij Consument op enig moment de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat op de einddatum tenminste een rendement van zes procent zal worden behaald.
Hoewel de vooruitzichten destijds gunstiger waren dan in de afgelopen jaren, is de Commissie van oordeel dat Consument wist, althans had behoren te weten, dat de mate van verhoging van het door hem verzekerde gegarandeerde kapitalen onzeker c.q. variabel was. Het onzekere karakter van de verhoging is ook inherent aan de door Consument gekozen verzekering. De Commissie acht niet door Consument aangetoond dat gesproken kan worden van misleiding door Aangeslotene. De in de brochure genoemde voorbeeldrendementen kunnen naar de stand van toen, te weten het begin van de jaren negentig van de vorige eeuw, als realistisch betiteld worden.

5.6 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. De Commissie acht niettemin voldoende gronden aanwezig om van

Aangeslotene te mogen verlangen het klachtgeld aan Consument te vergoeden. Een meer zorgvuldige uitleg tijdens de interne klachtprocedure had de verwarring over de precieze invulling van de winstmethodiek naar alle waarschijnlijkheid kunnen voorkomen. 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.

Aangeslotene dient, binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht te vergoeden, zijnde een bedrag van € 50.

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