Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0567

(prof. mr. M.L. Hendrikse als voorzitter, met mr. D.P. van Strien als secretaris.

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Dazure B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Dazure
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Overzicht waarde premiedepot afgegeven op 11 september 2014 en overzicht waarde premiedepot afgegeven op 14 december 2021

Samenvatting

Op het polisblad van de overlijdensrisicoverzekering staat een overzicht van de jaarlijkse waardes van het premiedepot. Na aangaan van de verzekering in 2014 is een polisblad afgegeven waarop hogere waardes stonden dan daadwerkelijk werden opgebouwd. De consumenten willen de verzekeraar aan dit overzicht houden. De commissie oordeelt dat Dazure voldoende bewijs heeft geleverd dat het na afsluiten van de verzekering in 2014 afgegeven overzicht onjuist is. Verder is niet komen vast te staan dat de consumenten als gevolg van de fout schade hebben geleden.

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 en 3) het verweerschrift van Dazure.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Met ingang van 1 september 2014 hebben de consumenten via Independer en Dazure een overlijdensrisicoverzekering afgesloten, met de naam GoedIdee Nabestaandenverzekering. Einddatum van de verzekering is 1 september 2035. De consumenten waren zowel verzekeringnemer als verzekerde. Bij overlijden van (één van beide) consumenten zou een bedrag worden uitgekeerd van € 75.000,-. De maandpremie bedroeg € 96,06.

Aan elk van de consumenten werd een deel van deze maandpremie toegerekend. Het risico werd ondergebracht bij Leidsche Verzekering Maatschappij N.V.

2.2 Bij brief van 11 september 2014 heeft Dazure het polisblad aan de consumenten gezonden, met de bijbehorende voorwaarden en bijlagen. Op één van de volgbladen van het polisblad staat een overzicht van de waarde van het premiedepot, ieder jaar op 1 september. In dit premiedepot wordt het surplus gestort dat overblijft na het aftrekken van de premie voor het overlijdensrisico van de maandpremie. Bij tussentijdse beëindiging van de verzekering wordt de waarde van het premiedepot uitgekeerd. Het overzicht is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Per 1 december 2021 heeft de Dazure het risico bij een nieuwe verzekeraar ondergebracht, waarbij de premie is verlaagd naar € 89,90 per maand. Bij brief van 14 december 2021 heeft Dazure een nieuw polisblad met een nieuw overzicht van de waarde van het premiedepot aan de consumenten gezonden. In dit overzicht zijn de jaarlijkse waardes van het premiedepot lager. Ook dit overzicht is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 Ieder jaar ontvingen de consumenten een waardeoverzicht van het premiedepot met daarin de waarde van het premiedepot per 1 januari van het daaraan voorafgaande jaar.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten klagen dat Dazure zich ten onrechte weigert te houden aan de in 2014 gemaakte afspraken. Zij willen dat Dazure zich bij het opzeggen van de verzekering houdt aan het in 2014 gecommuniceerde premiedepot.

2.6 In 2014 hebben de consumenten het polisblad met het bijbehorend overzicht van het premiedepot ontvangen. Toen zij in 2022 overwogen de verzekering te beëindigen, zagen zij dat de bedragen gehalveerd waren. Dazure heeft nooit opgemerkt dat er een verschil bestond tussen de twee verstrekte polissen en de daarop vermelde premiedepotwaardes. Pas toen de consumenten Dazure in 2022 benaderden, heeft Dazure aan hen verteld dat er in 2014 een fout bij de berekening van het premiedepot was gemaakt. Als gevolg van deze fout lijden de consumenten bij beëindiging van de verzekering een schade van € 4.500,-. Het oorspronkelijke bedrag bij opzegging zou bij benadering € 9.000,- zijn en op het laatst verstrekte overzicht staat een bedrag van € 4.500,-.

Het verweer

2.7 Dazure heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Centrale vraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of Dazure zich bij beëindiging van de verzekering door de consumenten moet houden aan de in 2014 gecommuniceerde depotwaarden.

Juridisch kader

3.2 Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Bij een overlijdens-risicoverzekering vormt de aanvraag van de aspirant verzekeringnemer – die de verzekeringnemer doorgaans doet nadat hij of zij een offerte van de verzekeraar heeft ontvangen – het aanbod. De verzekeraar bekijkt vervolgens of hij het risico op de in de aanvraag beschreven voorwaarden wil accepteren. Doet de verzekeraar dit, dan komt de overeenkomst tot stand. Na totstandkoming van de overeenkomst geeft de verzekeraar het polisblad af, waarin de overeenkomst is vastgelegd.[1]

Afsluitproces via Independer

3.3 Dazure heeft het afsluitproces via Independer toegelicht. Op de website kan de aspirant verzekeringnemer enkele basisgegevens invullen en daarna wordt een premievergelijking gemaakt. Daarbij worden enkele belangrijke kenmerken van de verzekering meegenomen. Volgens de schermkopieën die Dazure heeft overgelegd wordt de maandpremie genoemd, of deze gelijkblijvend is, worden de afsluitkosten en de totale kosten genoemd, of verpanding van de verzekering mogelijk is, of sprake is van een medische acceptatie en of er een afkoopwaarde is. Deze afkoopwaarde is de premiedepotwaarde. Blijkens de overgelegde schermkopie wordt de hoogte van de afkoopwaarde niet genoemd.

3.4 Dazure heeft verder verklaard dat zij de aanvraag van de consumenten op 7 juli 2014 vanuit Independer heeft ontvangen, aanvankelijk voor een verzekering met een uitkering van € 90.000,-. De consumenten hebben dit bedrag tijdens het aanvraagproces verlaagd naar € 75.000,-. Na afronding van de medische beoordeling heeft Dazure het polisblad met daarop het overzicht van de premiedepotwaarde verzonden.

3.5 De commissie overweegt dat de verzekering tot stand is gekomen na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar. Bij het aangaan van de verzekering kunnen de consumenten dus niet zijn afgegaan op de informatie die pas nadien met het polisblad is verstrekt.

[1] Artikel 7:932 van het Burgerlijk Wetboek

Polisblad

3.6 Het polisblad vormt echter wel een vastlegging van de tussen de verzekeraar en de consumenten gesloten overeenkomst en vormt een onderhandse akte in de zin van artikel 156 lid 3 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering ('Rv'). Op grond van artikel 157 lid 2 Rv levert een dergelijke akte ten aanzien van de verklaring van een partij over wat de akte bestemd is ten behoeve van de wederpartij te bewijzen, tussen partijen dwingend bewijs op van de waarheid van deze verklaring.[2] Op grond van artikel 152 lid 2 Rv staat tegen dit dwingend bewijs tegenbewijs open. Het tegenbewijs mag volgens artikel 152 lid 1 Rv door alle middelen geleverd worden, tenzij de wet anders bepaalt.

3.7 De verzekeraar stelt dat er een fout is gemaakt. In de interne klachtprocedure heeft de verzekeraar toegelicht de overzichten met een actuaris te hebben gecontroleerd en dat daaruit bleek dat de waarde in het in 2014 afgegeven overzicht niet de waarde was die aan beide consumenten (verzekeringnemer 1 en verzekeringnemer 2) toekwam. In plaats daarvan bestond de waarde die was opgenomen uit één keer de waarde die aan één van het toekwam (verzekeringnemer 1) en twee keer de waarde die aan de ander (verzekeringnemer 2) toekwam. De verzekeraar heeft een aantal waardeoverzichten overgelegd, waarin de aan ieder van de consumenten toekomende waarde van het premiedepot is opgenomen, die deze verklaring onderschrijven. De waardes die zijn opgenomen op het nieuw afgegeven polisblad sluiten aan bij de jaarlijkse waardeoverzichten. De commissie is van oordeel dat de Dazure hiermee voldoende bewijs heeft geleverd dat het na afsluiten van de verzekering in 2014 afgegeven overzicht van de depotwaarde onjuist is.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.8 Voor zover de consumenten stellen dat zij vertrouwd hebben op het in 2014 afgegeven overzicht en dat zij als gevolg daarvan schade lijden, geldt het volgende. De commissie overweegt allereerst dat geen sprake is van een overduidelijke vergissing. De bedragen die zijn opgenomen in het in 2014 overzicht van het premiedepot zijn weliswaar relatief hoog voor een overlijdensrisicoverzekering die niet bestemd is voor het opbouwen van een waarde bij leven op einddatum, maar de commissie onderkent dat het goed mogelijk is dat dit voor de consumenten – die niet zijn ingeleid in de verzekeringstechniek – niet op het eerste gezicht duidelijk was.

3.9 Zou echter komen vast te staan dat het vertrouwen van de consumenten op het door de verzekeraar na het afsluiten van de verzekering afgegeven overzicht van de depotwaardes gerechtvaardigd was, dan geldt het volgende. Het enkele (gerechtvaardigd) vertrouwen op een verklaring van de verzekeraar vormt onvoldoende grondslag voor het toewijzen van de vordering van de consumenten.

[2] Zie GC Kifid 18 april 2016, GC 2017-495 en ook HR 21 september 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9610 en HR 11 juli 2008, ECLI:NL:HR:2008:BD1394.

Zoals hierboven onder nummer 3.5 is overwogen, komt de verzekering immers vóórafgaand aan het afgeven van het polisblad tot stand en in die fase waren de consumenten nog niet bekend met de foutieve bedragen. Dat betekent dat de wilsvertrouwensleer van artikel 3:33 en 3:35 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing is. Dat neemt niet weg dat de verzekeraar een foutieve verklaring heeft afgegeven, als gevolg waarvan de consumenten stellen schade te hebben geleden. Naar het oordeel van de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consumenten als gevolg van de foutieve verklaring van de verzekeraar schade hebben geleden.

3.10 De verzekering heeft een vaste overlijdensrisicopremie. Omdat een overlijdensrisicopremie naar zijn aard een stijgende premie is, die hoger wordt naarmate de verzekerde ouder wordt, betekent dit dat tijdens het begin van de looptijd van de verzekering meer premie wordt betaald dan voor de dekking nodig is (de 'werkelijke' overlijdensrisicopremie). Met het meerdere wordt een reserve opgebouwd. Uit die reserve wordt geput zodra de 'werkelijke' overlijdensrisicopremie hoger wordt dan de maandpremie die de consumenten betalen. In het premiedepot wordt de reserve gestort en deze wordt bij tussentijdse beëindiging van de verzekering uitgekeerd. Wordt de verzekering niet tussentijd beëindigd, dan wordt de waarde van het depot volledig opgebruikt.

3.11 Dat betekent dat de consumenten vanaf 2014 de overeengekomen overlijdensdekking hebben genoten en dat het premiedepot de waarde bevat waar de consumenten op grond van de met Dazure gesloten overeenkomst recht op hebben. Zij hebben niet te veel betaald. Verder is niet komen vast te staan of aannemelijk geworden dat de consumenten na het ontvangen van het foutieve overzicht van de waarde van het premiedepot, beslissingen hebben genomen die zij niet hadden genomen als zij hadden geweten dat de waarde van het premiedepot lager was èn die voor hen tot nadeel hebben geleid. Ten slotte geldt dat de verzekering nog loopt, zodat het premiedepot vooralsnog wordt gebruikt voor het doel waarvoor het is aangelegd, namelijk het financieren van de overlijdensrisicopremie.

3.12 De commissie zal op grond van het voorgaande de vordering van de consumenten afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage – Overzicht waarde premiedepot afgegeven op 11 september 2014

Datum	Uitkering		Premie	Waarde premiedepot einde periode
	Bij overlijden 1e verzekerde	*Bij overlijden 2e verzekerde*		
01-09-2014	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 148
01-09-2015	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 1.223
01-09-2016	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 2.258
01-09-2017	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 3.244
01-09-2018	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 4.174
01-09-2019	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 5.055
01-09-2020	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 5.876
01-09-2021	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 6.635
01-09-2022	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 7.318
01-09-2023	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 7.913
01-09-2024	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 8.399
01-09-2025	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 8.769
01-09-2026	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 8.986
01-09-2027	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 9.017
01-09-2028	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 8.836
01-09-2029	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 8.386
01-09-2030	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 7.611
01-09-2031	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 6.444
01-09-2032	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 4.824
01-09-2033	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 2.701
01-09-2034	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.152,72	€ 0

NB. De weergegeven premie is de premie op jaarbasis.

Overzicht waarde premiedepot afgegeven op 14 december 2021

Datum	Uitkering		Premie	Waarde premiedepot (einde betreffende verzekeringsjaar)
	Bij overlijden 1e verzekerde	*Bij overlijden 2e verzekerde*		
01-12-2021	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 809,10	€ 4.061
01-09-2022	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.343
01-09-2023	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.562
01-09-2024	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.712
01-09-2025	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.787
01-09-2026	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.780
01-09-2027	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.681
01-09-2028	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.477
01-09-2029	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 4.153
01-09-2030	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 3.689
01-09-2031	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 3.066
01-09-2032	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 2.262
01-09-2033	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 1.250
01-09-2034	€ 75.000,00	€ 75.000,00	€ 1.078,80	€ 1

Let op, de weergegeven premie is de premie op jaarbasis.