Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-283 d.d. 2 oktober 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Twee levensverzekeringen met winstdeling met een verzekerd bedrag van respectievelijk ƒ 126.500,- en ƒ 149.500,-. Uit beide polissen en de brief van 30 augustus 1982 van de rayoninspecteur van Aangeslotene afzonderlijk en in onderling verband beschouwd blijkt voldoende duidelijk dat Consument bij in leven zijn op de einddatum van de verzekeringen recht had op uitkering van de genoemde bedragen en voorts op winstdeling. Uit de brief van 30 augustus 1982 blijkt slechts dat bij een constant rendement op Staatsleningen van 8% de uitkeringen voldoende zouden voor de aflossing van de hypotheek van Consument en voor een extra pensioen van ƒ 30.000,-. Een rendement van 8 % was toen overigens niet te hoog gesteld.

Consument,

tegen

Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, 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;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 11 oktober 2012
- het verweerschrift met bijlagen 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 als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 2 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft met ingang van 19 september 1982 bij Aangeslotene twee levensverzekeringen met winstdeling afgesloten. Beide verzekeringen hadden als einddatum 17 september 2010. De ene verzekering (hierna: verzekering ..94) voorzag in een uitkering van *ƒ* 126.500,- (€ 57.403,20), de andere verzekering (hierna: verzekering ..96) in een uitkering van *ƒ* 149.500,- (€ 67.840,15), beide bij in leven zijn van Consument op de einddatum of bij diens eerder overlijden. Aan verzekering ..96 was een lijfrenteclausule gekoppeld.
3.2 In een brief van 30 augustus 1982 heeft een rayoninspecteur van Aangeslotene aan Consument onder meer bericht:

> '(…)
> Totaal te verzekeren: (…) *ƒ* 276.000,- (…)
> (…) *ƒ* 149.500,- (…)
> ----------
> (…) *ƒ* 126.500,- (…)
> (…)
> Beide verzekeringen zijn vanaf de ingangsdatum geheel winstdelend, wat inhoudt, dat bij een constant rendement op Staatsleningen van 8% (thans 10,42%) de uitkering van de niet-geclausuleerde polis voldoende is om de hypotheek af te lossen.
> De geclausuleerde polis zal volgens de huidige rekenrente en berekeningsmaatstaven een extra pensioen van ± *ƒ* 30.000,- moeten opleveren.
> (…)'

3.3 Op 17 september 2010 zijn voor Consument de navolgende uitkeringen krachtens de verzekeringen beschikbaar gekomen:

verzekering ..94:	verzekerd kapitaal	€ 57.403,20
	winst	€ 16.304,47
verzekering ..96:	verzekerd kapitaal	€ 67.840,15
	winst	€ 22.617,95

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert uitvoering door Aangeslotene van het gestelde in de brief van 30 augustus 1982, dus uitkering van een bedrag van € 104.369,45 (*ƒ* 230.000,-, zijnde het bedrag van zijn toenmalige hypotheek) en een jaarlijkse lijfrente-uitkering van € 13.613,41 (*ƒ* 30.000,-) ingaande 17 september 2010, vermeerderd met de wettelijke rente daarover.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De brief van 30 augustus 1982 is door de rayoninspecteur van Aangeslotene ondertekend. Hij heeft het gesprek met Consument over de af te sluiten verzekeringen geleid. Afgesproken was met de rayoninspecteur dat de uitkering voldoende zou zijn voor aflossing van de hypotheek van Consument en voor een pensioen van *ƒ* 30.000,- per jaar. Het uitgangspunt van een voldoende uitkering blijkt duidelijk uit de brief. Consument mocht

verwachten dat Aangeslotene onvoorwaardelijk uitvoering aan het in de brief gestelde zou geven. Aangeslotene ontkende echter aanvankelijk zelfs het bestaan van de brief.
- Omdat Aangeslotene bleef hameren op niet behaalde rendementen, heeft Consument voorgesteld dat Aangeslotene een berekening zou maken op basis van de in de brief van 30 augustus 1982 genoemde uitgangspunten. Consument is er namelijk van overtuigd dat Aangeslotene ook dan niet aan de voorgespiegelde uitkeringen zou zijn gekomen. De door Aangeslotene vervolgens overgelegde berekening kan Consument niet narekenen, maar hij gaat ervan uit dat deze klopt. Voorts werd in 1982 al duidelijk dat een rendement van 8% niet gehaald zou worden. De rayoninspecteur van Aangeslotene had de verzekeringen dus niet mogen adviseren. Onduidelijk voor Consument is voorts of de voorgerekende uitkering van verzekering ..96 voldoende was om een jaarlijkse lijfrente van *ƒ* 30.000,- te kopen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument is het oneens met de hoogte van de uitkering krachtens beide verzekeringen. De kern van het geschil betreft de vraag of de in de brief van 30 augustus 1982 vermelde bedragen als gegarandeerd moeten worden aangemerkt.
- De verzekeringen zijn door Consument met een aanvraagformulier van 10 augustus 1982 aangevraagd. Een offerte zal door diens verzekeringsadviseur zijn opgesteld.
- Aangeslotene legt een explicatie over van de winstdelingsregeling en de wijze van berekening van de winstdeling. Bij een rendement van 8%, dat in de brief van 30 augustus 1982 staat vermeld, wordt voor verzekering ..94 een uitkering van *ƒ* 225.482,- (€ 102.319,27) en voor verzekering ..96 een uitkering van *ƒ* 276.248,- (€ 125.355,88) berekend. In 1982 was het rendement overigens ruim 10%. In 1982 werden de prognosekapitalen nog niet berekend door middel van offertesoftware, maar werd gebruik gemaakt van tarievenboekjes. Daardoor kunnen afwijkingen ontstaan.
- In een aanhangsel van de polissen wordt de winstdeling beschreven. De winstbijschrijving wordt jaarlijks als een vast bedrag aan het kapitaal toegevoegd. Aangeslotene heeft Consument jaarlijks geïnformeerd over de winstdeling. Het was aan Consument om naar aanleiding van de winstontwikkeling maatregelen te nemen.
- Consument had kunnen kiezen voor hogere verzekerde, dus gegarandeerde bedragen. Daar had hij dan wel meer premie voor moeten betalen.
- Medio negentiger jaren is het rendement op staatsleningen sterk teruggelopen. De ontwikkeling op de polissen van Consument is daardoor achtergebleven bij de verwachtingen.
- Uit de brief van 30 augustus 1982 blijkt dat de daarin vermelde bedragen afhankelijk zijn van het behalen van het daarin vermelde rendement voor de winstdelingsregeling. Met inachtneming van de polissen, die vermelden welke kapitalen zijn verzekerd, kan uit de brief niet worden afgeleid dat de daarin vermelde bedragen gegarandeerde uitkeringen zijn. Consument had dit moeten begrijpen.
- De betreffende rayoninspecteur is al lange tijd niet meer bij Aangeslotene in dienst. Onder welke omstandigheden de verzekeringen zijn tot stand gekomen is Aangeslotene niet bekend. Het was echter uitdrukkelijk niet de taak van een rayoninspecteur om Consument te adviseren. Die taak berustte bij de tussenpersoon van Consument.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie heeft de klacht te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het geven van het advies en het tot stand komen van de overeenkomst. Uitgebreide regelgeving omtrent de informatieverstrekking aan verzekeringnemers zoals de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers (RIAV) en de Code Rendement & Risico was er in 1982 nog niet.
5.2 Consument heeft bij Aangeslotene twee levensverzekeringen met winstdeling afgesloten met een verzekerd bedrag van respectievelijk *ƒ* 126.500,- (€ 57.403,20) en *ƒ* 149.500,- (€ 67.840,15) bij in leven zijn van Consument op de einddatum of bij diens eerder overlijden.
5.3 Beantwoording door de Commissie behoeft de vraag of Consument aan het vermelde in de brief van 30 augustus 1982 van de rayoninspecteur van Aangeslotene:

> '(…) Beide verzekeringen zijn vanaf de ingangsdatum geheel winstdelend, wat inhoudt, dat bij een constant rendement op Staatsleningen van 8% (thans 10,42%) de uitkering van de niet-geclausuleerde polis voldoende is om de hypotheek af te lossen.
> De geclausuleerde polis zal volgens de huidige rekenrente en berekeningsmaatstaven een extra pensioen van ± *ƒ* 30.000,- moeten opleveren. (…)'

een garantie heeft mogen ontlenen dat hij op de einddatum een uitkering zou ontvangen die voldoende was voor het aflossen van zijn hypotheek van *ƒ* 230.000,- en voor het aankopen van een extra pensioen van *ƒ* 30.000,-.
5.4 De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Uit beide polissen en de brief van 30 augustus 1982 afzonderlijk en in onderling verband beschouwd blijkt voldoende duidelijk dat Consument bij in leven zijn op de einddatum van de verzekeringen recht had op uitkering van de hierboven onder 5.2 genoemde bedragen en voorts op winstdeling. Uit de brief van 30 augustus 1982 blijkt slechts dat bij een constant rendement op Staatsleningen van 8% de uitkeringen voldoende zouden voor de aflossing van zijn hypotheek en voor een extra pensioen van f. 30.000,-. Een rendement van 8% was toen overigens niet te hoog gesteld.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.