Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0409
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: SRLEV N.V. h.o.d.n. REAAL Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 5 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Vraag is of de consument ervan uit mocht gaan dat bij de verhoging van het verzekerd kapitaal in 1991, de aflossingsgarantie beschreven in aanhangsel G56 eveneens met 50% werd verhoogd. De commissie beantwoordt de vraag ontkennend. Dit volgt uit de uitleg van de verhogingsaanvraag en de na de verhoging nieuw afgegeven aanhangsels. De consument heeft er ook niet op mogen vertrouwen dat de aflossingsgarantie zou worden verhoogd. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de verzekeraar; 5) de reactie van de consument op de dupliek en 6) de reactie van de verzekeraar op dit stuk.

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 en zijn echtgenote hebben met ingang van 1 februari 1990 bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar een levensverzekering afgesloten. Het gaat om een traditionele winstdelende levensverzekering. De verzekeraar had een looptijd van 30 jaar. Op einddatum, 1 februari 2020, zou de verzekering een bedrag van f. 246.000,- (€ 111.629,93) uitkeren.

Dit bedrag kon worden verhoogd met een winstdeling, waarbij een winst van f. 55.350,- (€ 25.116,74) gegarandeerd was. De jaarpremie bedroeg f. 6.298,80 (€ 2.858,27). De uitkering bij overlijden bedroeg eveneens f. 246.000 en kon worden verhoogd met een jaarlijks vast te stellen extra uitkering bij overlijden. Bij overlijden voor 1 februari 1991 bedroeg deze extra uitkering f. 172.200,- (€ 78.140,95).

2.2 Bij het polisblad van 12 maart 1990 zijn onder meer de volgende aanhangsels gevoegd: W05 voor de winstgarantie en W25 voor de extra uitkering bij overlijden. De verzekering was mede gesloten ter aflossing van een hypothecaire geldlening. Op aanhangsel G56 heeft de verzekeraar daarom gegarandeerd dat hij: *"in geval van verkoop van het gefinancierde pand en daarmee samenhangende afkoop van de polis, desgewenst de uitkering [zal] verhogen tot het bedrag dat gedurende de verstreken looptijd zou zijn afgelost op een annuïteitenlening van f. 410.000,- met een rente van 8,5 procent en een looptijd van 30 jaar."*

2.3 In december 1991 heeft (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar de consument tweemaal aangeschreven om hem het aanbod te doen het verzekerd kapitaal op de verzekering te verhogen, voordat op 1 januari 1992 de nieuwe belastingmaatregelen (de "Brede Herwaardering") zouden ingaan. Op een voorgedrukte verhogingsaanvraag heeft de consument aangekruist dat hij het verzekerd kapitaal van de verzekering wil verhogen met f. 123.000,- (€ 55.814,97) waarbij de extra premie f. 3.412,10 (€ 1.548,34) bedraagt.

2.4 Op 4 februari 1992 heeft de verzekeraar vier nieuwe aanhangsels voor bij het polisblad afgegeven. Op het eerste staat het verhoogde kapitaal van f. 369.000,- (€ 167.444,90) bij leven en vooroverlijden en de hogere jaarpremie van f. 9.710,90 (€ 4.406,61). Onderaan dit aanhangsel staat de tekst "voor het overige ongewijzigd". Verder is een nieuw aanhangsel W21 voor de extra uitkering bij overlijden ter hoogte van f. 253.253,- (€ 114.921,20) afgegeven en een nieuw aanhangsel W01 voor de winstgarantie, ter hoogte van f. 89.175,- (€ 40.465,85).

2.5 Op 30 juli 2018 heeft de consument de verzekeraar geschreven dat hij overweegt gebruik te maken van de in aanhangsel G56 omschreven garantie en hij heeft de verzekeraar verzocht een opgave te geven van de hoogte van de uitkering als hij op of voor 1 februari 2019 van de garantie gebruik maakt. Tussen de verzekeraar en de consument is vervolgens een correspondentie ontstaan waarin de vraag centraal stond of bij de verhoging van de verzekering in 1991, de in aanhangsel G56 opgenomen garantie eveneens is verhoogd.

Bij brief van 17 september 2019 heeft de verzekeraar het volgende geschreven:

Aanpassing G56 clausule
"wij hebben uw dossier doorgenomen en hieruit is het volgende gebleken.

Per 1 december 1991 is het verzekerd bedrag op uw verzekering verhoogd naar f. 369.000 (€ 167.445). Voor deze verhoging hebben wij op 14 februari 1992 een gewijzigd polisblad afgegeven.
Op het polisblad staat aangegeven dat naast verhoging van het verzekerd bedrag al het overige ongewijzigd is. Daaruit volgt dus ook dat de clausule G56 niet is gewijzigd. Dit polisblad ontvangt u als bijlage bij deze brief.

Als u op dat moment ook de G56 aangepast wilde hebben, dan had u op dat moment hiervoor een verzoek moeten indienen. Wij hebben dit verzoek niet van u ontvangen."

De consument heeft niet in dit standpunt van de verzekeraar berust.

2.6 Op 9 april 2020 heeft de verzekeraar een uitkering van € 207.911,- overgemaakt aan de consument. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de hoogte van deze uitkering.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat bij de verhoging van het verzekerd kapitaal in 1991, het bedrag van de garantie, zoals genoemd op aanhangsel G56, ook is verhoogd met 50%, van f. 410.000 (€ 186.049,89.) naar f. 615.000 (€ 279.074,83).

2.8 Ter onderbouwing van dit standpunt voert de consument aan dat de verhoging op advies van de verzekeraar is uitgevoerd. Het aanbod van de verzekeraar uit 1991 was ongeclausuleerd en hield geen uitzondering of beperking in met betrekking tot het garantiebedrag. De verzekeraar stelde niet de voorwaarde dat de hypotheek van de consument zou moeten worden verhoogd tot ten minste f. 615.000. De consument wijst op een passage in de eerste brief van de verzekeraar in 1991, waarin deze schrijft: *"ons aanbod geldt uitdrukkelijk ook, indien uw polis als aflossingsverzekering voor een hypotheek is gesloten. Een uitkering die boven het hypotheekbedrag uitgroeit, is een zeer interessant en nu nog belastingvrij spaarpotje voor uzelf."*

2.9 De consument heeft de verzekering afgesloten met het oog op drie uitkeringsmogelijkheden, (i) een (aangevulde) uitkering bij overlijden voor de einddatum, (ii) een uitkering bij leven die volgens de winstprognoses van de verzekeraar de hoogste uitkering zou opleveren en (iii) mocht blijken dat de winstontwikkeling lager ging uitvallen, dan voorzag de verzekering in een afkoopmogelijkheid volgens de annuïteitenberekening. Het advies van de verzekeraar was destijds om in het laatste geval de verzekering volgens deze berekeningsmethode vlak voor de expiratie af te kopen. De consument zou nooit hebben ingestemd met een premie-verhoging van 54% als niet ook de uitkeringsmogelijkheid van aanhangsel G56 zou worden verhoogd. Het aanhangsel zou anders waardeloos worden.

2.10 De consument wijst erop dat de winstdeling en de aanvullende uitkering bij overlijden wel zijn verhoogd, zonder dat dit in het aanbod van de verzekeraar genoemd was. De consument heeft hiervoor geen expliciet verzoek hoeven doen. Dat geldt daarom ook voor de verhoging van de garantie. De verzekeraar heeft de verhoging zelf voorgesteld. Als de verhoging niet ook had geresulteerd in een verhoging van het garantiebedrag, dan had de verzekeraar dit kenbaar moeten maken. De verzekeraar moet als opsteller van het aanbod en van het polisblad instaan voor eventuele onduidelijkheden bij de uitleg van de door hem gekozen bewoordingen.

2.11 De verzekeraar heeft zijn verweer gewijzigd. Aanvankelijk stelde hij zich op het standpunt dat de aflossingsgarantie mogelijk met 50% kon zijn verhoogd, indien de consument kon aantonen dat destijds ook de hypothecaire geldlening met dat bedrag was verhoogd. Bij brief van 17 september 2019 stelt de verzekeraar dat het bedrag in aanhangsel G56 niet is verhoogd en dat dit, in combinatie met de tekst "voor het overige ongewijzigd" op één van de nieuw afgegeven aanhangsels, inhoudt dat de aflossingsgarantie niet is verhoogd. Bij dupliek voert de verzekeraar aan dat aanhangsel G56 vervallen is en dat de garantie alleen kan worden ingeroepen bij de verkoop van het gefinancierde pand en de aflossing van de hypothecaire geldlening. Ten slotte zou het voorstel tot verhoging van de verzekering afkomstig zijn van een adviseur. Deze nieuwe verweren zijn onjuist en bovendien onverenigbaar met de eerder door de verzekeraar gevoerde verweren en moeten daarom buiten behandeling blijven.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consument ervan uit mocht gaan dat bij de verhoging van het verzekerd kapitaal in 1991, de aflossingsgarantie beschreven in aanhangsel G56 eveneens met 50% werd verhoogd. De commissie beantwoordt de vraag ontkennend. Hieronder licht de commissie toe waarom.

Juridisch kader uitleg verzekeringsovereenkomst

3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden is een vraag naar de uitleg van de afspraken die de consument en de verzekeraar bij de verhoging van het verzekerd kapitaal hebben gemaakt.

Bij de uitleg van een schriftelijk contract staat voorop dat telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Omdat over een consumentenverzekerings-overeenkomst in de regel niet wordt onderhandeld, geldt dat de uitleg met name afhankelijk is van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepalingen van de overeenkomst zijn gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2]

3.3 Wat betreft het sluiten van de verzekeringsovereenkomst in 1990 en het aangaan van de verhoging van het verzekerd kapitaal in 1991 staat vast dat de consument en de verzekeraar niet over de overeenkomst hebben onderhandeld. De commissie zal daarom allereerst kijken naar de bewoordingen van de overeenkomst na het aangaan van de verhoging.

Gemaakte afspraken bij verhoging verzekerd kapitaal

3.4 Op de voorgedrukte verhogingsaanvraag kon de consument aankruisen dat hij het verzekerd kapitaal van de verzekering wilde verhogen met f. 123.000,- waarbij de extra premie f. 3.412,10 bedroeg. Overige informatie over de verhoging is op de verhogingsaanvraag niet opgenomen. Na het aangaan van de verhoging heeft de verzekeraar de consument vier nieuwe aanhangsels gezonden, waarin is opgenomen dat: (i) het verzekerd kapitaal is verhoogd, (ii) de winstgarantie is verhoogd, (iii) de extra uitkering bij overlijden is verhoogd en (iv) de premie is verhoogd. Het aanhangsel waarop het verhoogde verzekerd kapitaal en de verhoogde premie staan, verving het oorspronkelijke polisblad. Op dit aanhangsel is de tekst opgenomen "voor het overige ongewijzigd". Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de hiervoor genoemde omstandigheden dat de verzekerde bedragen en de premie verhoogd zijn op de wijze die op de na de verhoging afgegeven aanhangsels beschreven staat. Uit de tekst "voor het overige ongewijzigd" blijkt dat de verzekering voor het overige niet gewijzigd is. De verzekeraar heeft geen nieuw aanhangsel G56 afgegeven. Dit betekent dat de verzekeraar het garantiebedrag niet heeft verhoogd. De bij de verhoging gemaakte afspraken zijn naar het oordeel van de commissie duidelijk. De verzekeraar heeft de consument dan ook niet hoeven te informeren of waarschuwen dat de aflossingsgarantie van aanhangsel G56 niet werd verhoogd.

3.5 De consument heeft aangevoerd dat de verzekeraar de aanhangsels bij het polisblad op verschillende tijdstippen heeft gedateerd. Het was volgens hem gebruikelijk dat de verzekeraar de aanhangsels op verschillende data vervaardigde en verzond en dat een gewijzigd aanhangsel G56 daarom op een latere datum verwacht had mogen worden.

---

[1] Zie Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, rechtsoverweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] Zie Hoge Raad 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83, rechtsoverweging 3.6 en Hoge Raad 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427, rechtsoverweging 4.1 e.v.

Het klopt dat de oorspronkelijke aanhangsels gedateerd zijn op 12 maart 1990 en op 27 april 1990. De nieuwe aanhangsels zijn echter allemaal gedateerd op 14 april 1992. De commissie acht het verder niet aannemelijk dat de consument geruime tijd na ontvangst van deze aanhangsels nog een nieuw aanhangsel G56 heeft verwacht.

Geen gerechtvaardigd vertrouwen

3.6 De consument betoogt dat hij er ook op grond van de wijze waarop de verzekering dekking bood, op mocht vertrouwen dat ook het garantiebedrag zou worden verhoogd. De dekking bestond immers uit een (i) een verzekerd kapitaal bij leven, (ii) een verzekerd kapitaal bij overlijden, (iii) een winstgarantie en (iv) een garantie voor de aflossing van de hypotheek, beschreven in aanhangsel G56. De consument wijst erop dat de overige dekkingen wel verhoogd zijn. Daaruit zou logischerwijs moeten volgen dat ook de aflossingsgarantie zou worden verhoogd.

De commissie volgt dit betoog niet. Op aanhangsel G56 is de tekst opgenomen dat de verzekeraar: *in geval van verkoop van het gefinancierde pand en daarmee samenhangende afkoop van de polis, desgewenst de uitkering [zal] verhogen tot het bedrag dat gedurende de verstreken looptijd zou zijn afgelost op een annuïteitenlening van f. 410.000,- met een rente van 8,5 procent en een looptijd van 30 jaar."* Uit deze tekst blijkt dat de garantie gericht is op de aflossing van financiering van de woning van de consument ("het gefinancierde pand"). Bij de verhoging van het verzekerd kapitaal is de financiering waarvoor de garantie is afgegeven, niet (automatisch) verhoogd. Uit die verhoging van het verzekerd kapitaal kan dan ook niet logischerwijs volgen dat ook de garantie is verhoogd.

3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat in het aanhangsel G56 niet staat dat dit beperkt is tot het toen gefinancierde pand en dat de consument na de verhoging van de verzekering in 2002 is verhuisd. Hij stelt op dat moment aan de voorwaarde uit het aanhangsel te hebben voldaan. Bovendien heeft hij in 2002 zijn hypotheek verhoogd en de verzekering aan de nieuwe hypotheekverstrekker verpand.

De verzekeraar heeft echter bij dupliek aangevoerd dat niet is gebleken dat de consument de verzekering bij de verhuizing in 2002 voortijdig heeft willen afkopen. De consument heeft naar het oordeel van de commissie dan ook niet voldaan aan de voorwaarden voor het inroepen van het aanhangsel G56. De consument heeft gesteld dat het verweer van de verzekeraar dat het aanhangsel G56 alleen ingeroepen kan worden bij de verkoop van het gefinancierde pand en de daarmee samenhangende afkoop van de verzekering onverenigbaar is met de eerder door de verzekeraar aangevoerde verweren. Dit is naar het oordeel van de commissie niet het geval.

3.8 Het aankopen van een nieuwe woning en het verhogen van de hypotheek in 2002, kon voorts niet automatisch leiden tot de verhoging van de aflossingsgarantie. De consument heeft immers noch bij het aangaan van de verzekering in 1990, noch bij het verhogen van het verzekerd kapitaal in 1991, een daartoe strekkende afspraak met de verzekeraar gemaakt.

3.9 De consument heeft gewezen op de brief van de verzekeraar uit december 1991, waarin de passage is opgenomen: *"ons aanbod geldt uitdrukkelijk ook, indien uw polis als aflossingsverzekering voor een hypotheek is gesloten. Een uitkering die boven het hypotheekbedrag uitgroeit, is een zeer interessant en nu nog belastingvrij spaarpotje voor uzelf."*

Uit deze tekst blijkt naar het oordeel van de commissie niet meer dan dat het verzekerd kapitaal niet hoeft te worden gebruikt voor de aflossing van de hypotheek, maar ook op een andere manier kan worden gebruikt ("een zeer interessant en nu nog belastingvrij spaarpotje voor uzelf"). De consument heeft aan deze tekst niet het vertrouwen mogen ontlenen dat de aflossingsgarantie zou worden verhoogd.

Premieverhoging

3.10 Dat de premie meer dan 50% is verhoogd, maakt het oordeel van de commissie niet anders. De verzekeraar heeft uitgelegd dat deze verhoging met meer dan de helft het gevolg is van de omstandigheid dat er al een jaar van de looptijd van de verzekering verstreken was, zodat de verhoging van 50% van het verzekerd kapitaal, in een kortere periode (28 in plaats van 30 jaar) zou moeten worden opgebouwd. Ook was er volgens de verzekeraar meer geld nodig om het overlijdensrisico te betalen. De commissie acht deze uitleg aannemelijk. Op de verhogingsaanvraag stond verder welke premie de consument zou gaan betalen en welke verhoging van het verzekerd bedrag dit tot gevolg zou hebben. De consument heeft kennis kunnen nemen van deze verhogingsaanvraag en deze ondertekend. Daarmee heeft hij ook ingestemd met de premieverhoging.

3.11 De conclusie is dat de aflossingsgarantie bij het verhogen van het verzekerd kapitaal, niet is verhoogd. De overige door de consument aangevoerde stellingen maken dit oordeel niet anders. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.