KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-49**
**d.d. 16 februari 2012**
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

## Samenvatting

Levensverzekering tegen betaling van een koopsom. De verzekering voorzag in een uitkering van de tegenwaarde in Nederlandse guldens van een gegarandeerd aantal Zuid-Afrikaanse randen. De uitkering valt echter tegen door de lage wisselkoers van de Zuid-Afrikaanse rand op de einddatum. De verzekering was eenvoudig van aard en was voldoende duidelijk. Consument heeft gekregen waarop zij volgens de polis recht had. Zij moet geacht worden de in de verzekering vervatte kosten te hebben aanvaard.

## 1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met bijlagen, waaronder het door haar ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 24 juni 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 24 september 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 7 december 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 januari 2012.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 6 februari 2012. Consument heeft tijdig meegedeeld niet ter zitting te zullen verschijnen. Vervolgens heeft ook Aangeslotene besloten om niet ter zitting te verschijnen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft met ingang van 1 augustus 1999 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering afgesloten met als einddatum 1 augustus 2009. Blijkens het polisblad van 16 september 1999 voorziet de verzekering in een uitkering van ‘een kapitaal, ter grootte van de tegenwaarde in Nederlandse guldens van 974.737,00

Zuid-afrikaanse randen, bij in leven zijn van (Consument) op de einddatum;' en voorts in een uitkering van 'een kapitaal, ter grootte van de tegenwaarde in Nederlandse guldens van 90% van de op de ingangsdatum in Zuid-afrikaanse randen omgerekende betaalde koopsom, na het overlijden van (Consument) voor de einddatum.' De koopsom van de verzekering bedroeg blijkens het polisblad f. 374.172,-. Het polisblad vermeldt nader: 'Omgerekend bedraagt deze koopsom 1.105.709,22 Zuid-afrikaanse randen. Deze omrekening is gebaseerd op de girale laatkoers, groot 0,3384 per 01-08-1999, vastgesteld door de X'.
- Uit brieven van Aangeslotene van na de ingangsdatum van de verzekering (onder meer een brief van 14 januari 2010) blijkt dat bij in leven zijn van Consument in plaats van een aantal van 974.737,00, een aantal van 2.974.737,00 Zuid-Afrikaanse randen (hierna: ZAR) is verzekerd.
- Na de einddatum van de verzekering is, op basis van een omrekenkoers op 1 augustus 2009 van € 0,0846, een bedrag van € 251.662,75 aan Consument uitgekeerd. Het polisblad van 16 september 1999 vermeldt omtrent deze omrekenkoers: 'De tegenwaarde in Nederlandse guldens van het verzekerde kapitaal wordt berekend door vermenigvuldiging van het bedrag in Zuid-afrikaanse randen met de girale biedkoers voor de Zuid-afrikaanse rand, vastgesteld door X, geldend op de einddatum van de verzekering (…).'

## 3 Geschil

3.1 Consument weet niet welk materieel belang zij kan vorderen. Als een jaarlijkse rente van 14% was geherinvesteerd, had zij een bijna 50% hogere uitkering van Aangeslotene ontvangen.

3.2 Deze mening steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Pas door de brief van 14 januari 2010 van Aangeslotene is het voor Consument duidelijk geworden dat de koopsom niet 1.105.709,22 ZAR heeft bedragen, maar slechts 870.890,02 ZAR. Bovendien is lange tijd de ware grootte van het verzekerde bedrag in ZAR onbekend gebleven. Het verzekerde aantal van 974.737,00 had ook guldens kunnen betreffen. De polis was dus misleidend.
- Lange tijd, tot de brief van 14 januari 2010, heeft Consument moeten wachten op een schriftelijk overzicht van de kosten. Dat overzicht heeft Consument al in februari 2008 gevraagd. Die kosten (van Aangeslotene en de tussenpersoon) bleken circa f 80.000,- te hebben bedragen. Deze kosten staan in geen verhouding tot de geleverde dienst. Het verborgen zijn van die hoge kosten heeft invloed gehad op de beslissing van Consument om de verzekering te sluiten.
- Deze verzekeringsvorm is niet in het belang van de consument maar van Aangeslotene en de tussenpersoon ontwikkeld en is ondeugdelijk. De verzekering was bedoeld als oudedags-voorziening voor Consument. De kostenaftrek had grote gevolgen voor de hoogte van de uitkering. Die uitkering was slechts gegarandeerd in ZAR, maar het risico van koersdaling van de ZAR lag geheel bij Consument. Consument vindt dit kwalijk, ook omdat de opbrengst van deze 14% ZAR-lening 1999-2000 al vooraf te berekenen was. De echtgenoot van

Consument heeft bij een bank een 14% ZAR-obligatielening gesloten. Met het door Aangeslotene gehanteerde rentepercentage van 12,8 is Consument het niet eens. De tussenpersoon had deze verzekering geadviseerd op basis van een rentepercentage van 14. Gelet op dit renteverschil hebben Aangeslotene en ook de tussenpersoon goed aan deze verzekering verdiend, waarbij bij Consument het beleggings- en valutarisico werd gelaten. Het door Consument gekozen product bevat overigens vrijwel geen verzekerings-component.
- Consument meent daarom dat de verzekering niet rechtsgeldig is tot stand gekomen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft het expiratiekapitaal van een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule die op 1 augustus 1999 is geëxpireerd, aangewend voor de onderhavige ZAR-verzekering. Het afsluiten van een 14% ZAR-obligatielening was in 1999 op grond van de fiscale wetgeving voor Consument niet mogelijk. Consument heeft zich bij het afsluiten van de verzekering laten adviseren door haar verzekeringsadviseur. Hoe deze advisering is verlopen onttrekt zich aan de waarneming van Aangeslotene.
- Volgens Aangeslotene is een onaantastbare overeenkomst tot stand gekomen, waarbij Consument wist welk bedrag zij in guldens als koopsom inlegde en welk bedrag in ZAR zij bij leven op 1 augustus 2009 zou ontvangen. De kosten waren hierin al verdisconteerd en hadden dus na het tot stand komen van de verzekering geen gevolgen meer voor het gegarandeerde eindkapitaal. Bij het tot stand komen van de verzekering bestond geen verplichting om inzage te geven in de hoogte van de kosten. Bij aanvang van de verzekering was al duidelijk dat het vermelde gegarandeerde bedrag van 974.737,00 in plaats van 2.974.737,00 een typefout was, maar dit heeft nooit tot verwarring of onduidelijkheid geleid. Consument heeft gekregen waarop zij recht had. Haar is bovendien bij het tot stand komen van de verzekering in een begeleidende brief van 20 september 1999 uitdrukkelijk erop gewezen om de polis te controleren op juistheid van de gegevens en te bezien of de verzekering inhoudelijk aan haar wensen voldeed. Consument heeft hierop niet gereageerd.
- Omdat sprake was van een garantieverzekering tegen koopsom was het niet nodig een (jaarlijks) kostenoverzicht aan Consument te sturen. Voor haar late reactie heeft Aangeslotene haar excuses aangeboden aan Consument.
- Consument heeft krachtens de onderhavige verzekering gekregen hetgeen zij mocht verwachten. Zij heeft blijkens haar voor akkoord getekende verzekeringsaanvraag bewust gekozen voor een gerichte lijfrenteverzekering in ZAR. Het polisblad vermeldde hoeveel ZAR op de einddatum zouden worden uitgekeerd en dat deze dan zouden worden omgerekend tegen de dan geldende koers. Van misleiding of schending van de zorgplicht door Aangeslotene is geen sprake.

- Wat betreft de door Consument genoemde rente van 14% merkt Aangeslotene op dat zij nooit bij het tot stand komen, gedurende de looptijd en bij de expiratie van de verzekering een rentepercentage aan Consument heeft genoemd. Ook het percentage van 12,8 heeft zij niet aan Consument genoemd. Met dat laatste percentage is de netto koopsom van ZAR opgerent hetgeen heeft geleid tot het gegarandeerde aantal ZAR. 12,8% is een relatief hoog ophogingspercentage.
- Bij een koopsom van omgerekend € 169.791,85 heeft Consument een eindkapitaal van € 251.662,- ontvangen, hetgeen zeer waarschijnlijk meer is dan zij had gekregen bij een beleggingsverzekering.
- Deze verzekering bevat een voldoende verzekeringsaspect. Zij bevat namelijk ook een overlijdensrisicodekking.

## 4. Beoordeling

4.1 Consument heeft meegedeeld niet te weten welk materieel belang zij kan vorderen. Gezien haar mededeling dat als een jaarlijkse rente van 14% was geherinvesteerd, zij een bijna 50% hogere uitkering van Aangeslotene had ontvangen, acht de Commissie echter niet aan twijfel onderhevig dat het gestelde belang van Consument bij haar klacht meer dan € 150,- bedraagt als bedoeld in artikel 27.1 sub d van het Reglement. Dit aspect is derhalve geen grond voor de niet-ontvankelijkheid van Consument. De Commissie verstaat de vordering van Consument aldus dat zij een hogere uitkering van Aangeslotene verlangt.

4.2 De door Consument afgesloten verzekering voorzag blijkens het polisblad van 16 september 1999 tegen een vaste koopsom in een uitkering van de tegenwaarde in Nederlandse guldens van het verzekerde aantal ZAR bij in leven zijn van Consument op de einddatum. Op het polisblad is ondubbelzinnig vermeld welk bedrag in guldens wordt ingelegd, hoeveel ZAR daarvoor wordt verkregen, welk bedrag in ZAR op de einddatum zal worden uitgekeerd en hoe dat te zijner tijd zal worden omgerekend naar Nederlandse valuta.

4.3 Consument wist dan ook door dit polisblad precies welke koopsom zij moest betalen om de haar gegarandeerde uitkering in ZAR op de einddatum te ontvangen. Consument heeft deze vaste verhouding tussen koopsom en gegarandeerde uitkering in ZAR kennelijk voldoende aantrekkelijk gevonden om de overeenkomst aan te gaan. Consument moet daarmee geacht worden de in de verzekering vervatte kosten te hebben aanvaard. Die acceptatie kan Consument niet ongedaan maken door in deze procedure het standpunt in te nemen dat Aangeslotene alvorens Consument de verzekering accepteerde haar de aan de verzekering verbonden kosten had moeten meedelen respectievelijk dat die kosten ertoe geleid hebben dat het gegarandeerde aantal ZAR lager is vastgesteld dan zonder die kosten misschien het geval had kunnen zijn.

4.4 Ook wist Consument door dit polisblad dat weliswaar van de aanvang van de verzekering af vaststond hoeveel ZAR zij bij haar in leven zijn op de einddatum van de verzekering zou ontvangen, maar dat, omdat onbekend was welke koers de ZAR op de einddatum van de verzekering zou hebben, eveneens onbekend was welke tegenwaarde in Nederlandse guldens van het verzekerde aantal ZAR zij dan zou ontvangen.

4.5 Consument heeft nog aangevoerd dat het door haar afgesloten verzekeringsproduct vrijwel geen verzekeringscomponent bevat. De Commissie is echter van oordeel dat deze verzekering een voldoende verzekeringsaspect bevat, omdat deze de uitkering afhankelijk stelt van het in leven zijn respectievelijk het overleden zijn van Consument op 1 augustus 2009.

4.6 De door Consument afgesloten verzekering was dan ook eenvoudig van aard en was voldoende duidelijk. Anders dan Consument stelt, is geen sprake van een 14% ZAR-lening. Consument heeft gekregen waarop zij volgens de polis recht had. Voor toewijzing van een hogere uitkering bestaat geen grond. Wel stelt de Commissie vast dat door een kennelijke typefout op het polisblad het verzekerde aantal ZAR onjuist was vermeld. Voorts geldt dat het antwoord van Aangeslotene op de al in februari 2008 gestelde vraag van Consument veel langer dan nodig is uitgebleven. De Commissie acht dit onzorgvuldig. Aangeslotene heeft terecht daarvoor haar excuses aan Consument aangeboden.

4.7 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.