Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0877

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	SRLEV N.V. h.o.d.n. REAAL Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante passages uit de brochures en uit de voorwaarden

Samenvatting

Traditionele levensverzekering met winstdeling. De commissie hanteert als vaste lijn dat bij een traditionele levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal geen specificatie hoeft te worden gegeven van de in te houden kosten, het spaardeel van de premie en van de risico-premie. De verzekeraar hoeft daarom geen rekenkundige onderbouwing van het resultaat op de verzekeringen te verstrekken, waarbij ook inzicht wordt gegeven in de kosten. Niet is komen vast te staan dat de verzekeraar na de overname van de verzekeringen ten onrechte geen winst of slotdividend heeft uitgekeerd.

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; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

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 december 1988 een lijfrente-verzekering afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) de verzekeraar, met een gegarandeerd kapitaal van NLG 310.000,- (€ 140.671,87) en een recht op winstdeling en een winstgarantie. Bij vooroverlijden keert de verzekeraar een erfrente uit.

Op de verzekering waren de Algemene Verzekeringsvoorwaarden S3 voor individuele verzekeringen met dekking van overlijdensrisico en met spaarelement, de aanvullende voorwaarden WG en de Winstvoorwaarden S van toepassing.

2.2 Voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering hebben de consument en zijn echtgenote een offerte ontvangen, de Brochures “De volledige winstdeling van Zwitserleven” en “De fiscale aftrekpolissen van Zwitserleven” ontvangen en een aanvraagformulier ondertekend. Relevante passages uit de brochures staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Na aangaan van de verzekering is het verzekerd kapitaal een aantal keren verhoogd. De verzekeraar heeft bij iedere verhoging een nieuw polisblad afgegeven, waarop vermeld staat welke (winst)voorwaarden op de verschillende verhogingen van toepassing zijn.

2.4 Bij aanvang van de verzekering was de echtgenote van de consument verzekeringnemer en de consument de verzekerde. Met ingang van 1 januari 2001 is de verzekering om fiscale redenen gesplitst in twee verzekeringen: een verzekering met polisnummer [nummer 1], met de consument als verzekeringnemer en een verzekerd kapitaal van € 210.200,- waarvoor een jaarpremie werd ingelegd, en een premievrije verzekering met polisnummer [nummer 2], met de echtgenote van de consument als verzekeringnemer en een verzekerd kapitaal van € 152.784,-.

2.5 Ten tijde van het afsluiten van de verzekering was de maatschappij Zwitserleven een bedrijfsonderdeel van het Zwitserse bedrijf ‘Schweizerische Lebensversicherungs- und Rentenanstalt AG’. De Nederlandse activiteiten van de maatschappij Zwitserleven zijn later ondergebracht in de vennootschap Zwitserleven N.V. Deze rechtspersoon is in 2014 gefuseerd met de verzekeraar.

2.6 In 2009 is de premie van de verzekering met het polisnummer [nummer 1] verlaagd en daarmee ook het verzekerd kapitaal. Met ingang van 1 december 2010 is de verzekering premievrij gemaakt. Het verzekerd kapitaal werd daarbij aangepast naar € 110.442,-.

2.7 Beide verzekeringen zijn op 1 maart 2022 geëxpireerd. Het eindkapitaal van de verzekering met het polisnummer [nummer 1] was € 117.835,-, inclusief een winst van € 16.393,-. Het eindkapitaal van de verzekering met het polisnummer [nummer 2] was € 199.213,-, inclusief een winst van € 46.429,-. De consument en zijn echtgenote hebben de opnamedatum van de verzekeringen uitgesteld.

2.8 Per 9 februari 2024 hebben de consument en zijn echtgenote de verzekeringen afgekocht. De afkoopwaarde van de verzekering met polisnummer [nummer 1] bedroeg € 120.322,48, inclusief een rentevergoeding van € 2.475,-. De afkoopwaarde van de verzekering met polisnummer [nummer 2] bedroeg € 174.479,15, na een tussentijdse opname van € 29.000,- en inclusief een rentevergoeding van € 4.138,-.

2.9 De consument heeft de verzekeraar in april 2024 rekenkundig inzicht gevraagd in de uitkering.

Ook heeft hij gevraagd waarom na de overgang van de verzekeringen naar de verzekeraar geen winst meer is toegekend. Met het antwoord van de verzekeraar heeft de consument geen genoegen genomen, wat tot deze klacht bij Kifid heeft geleid.

De klacht en de vordering

2.10 De consument heeft geklaagd dat de gegarandeerde rente (de rekenrente) op de beide lijfrentepolissen niet gerealiseerd is en dat de verzekeraar heeft geweigerd het gerealiseerde rendement te onderbouwen. De klacht dat de rekenrente niet gerealiseerd is, heeft de consument na het verweer met uitleg van de verzekeraar ingetrokken. De consument vordert nog wel een rekenkundige onderbouwing van het resultaat, waarbij ook inzicht wordt gegeven in de ingehouden kosten. Na alle gevallen van te hoge administratie- en beheerkosten is hiervoor aanleiding. Daarbij vraagt de consument een oordeel over de hoogte van de kosten.

2.11 Ook klaagt de consument dat sinds de overname van de verzekeringen door de verzekeraar, er geen winst meer is toegekend en dat en geen slotdividend is uitgekeerd, terwijl de verzekeringen wel onder die condities zijn afgesloten. Volgens de voorwaarden is de winstdeling gerelateerd aan de winst van het verzekeringsbedrijf ("aandeel in de volle winst der maatschappij"). De consument twijfelt aan de uitleg van de verzekeraar. “Volledig” kan volgens de consument onmogelijk geïnterpreteerd worden als beperkt tot een specifieke beleggingsportefeuille. Ook wijst hij op de volgende passages in de brochure fiscale aftrekposten: “*De voornaamste oorzaak hiervoor ligt in het feit dat Zwitserleven een onderlinge verzekeringsmaatschappij is. Daarbij komt de gehele bedrijfswinst te goede aan de verzekerden. We noemen dat: volledige winstdeling*”, en “*De onderlinge gedachte blijft ook tot uitdrukking komen in polissen die om wat voor reden dan ook tussentijds stopgezet moeten worden. Het opgebouwde kapitaal blijft gewoon winstdelend*.” Verder lag het gemiddelde jaarrendement op beleggingen in de periode van 2014 tot 2024 tussen de 6 en 10%; wat duidelijk hoger is dan de door de verzekeraar gehanteerde norm van 4%. De consument vordert toekenning van de winstdeling en het slotdividend conform afspraak.

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

Centrale vraag

3.1 De commissie moet beoordelen of de verzekeraar een rekenkundige onderbouwing van het resultaat op de verzekeringen moet verstrekken, waarbij ook inzicht wordt gegeven in de kosten. Verder moet de commissie beoordelen of na de overname van de verzekeringen door de verzekeraar, ten onrechte geen winst en geen slotdividend is uitgekeerd.

Vaste verhouding tussen premie en uitkering

3.2 Bij beoordeling van de eerste vraag staat voorop dat de consument een traditionele levensverzekering met winstdeling heeft gesloten. Kenmerk van dit product is een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Het uit te keren bedrag kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag wordt – afgezien van de overeengekomen winstgarantie – niet gegarandeerd. De consument wist bij het aangaan van de verzekering precies welke premies en koopsom hij moest betalen om de gegarandeerde uitkeringen te ontvangen en om daarnaast – afhankelijk van toekomstige winstontwikkelingen – kans te maken op een hogere uitkering.[1]

3.3 De commissie hanteert als vaste lijn dat bij een traditionele levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal geen specificatie hoeft te worden gegeven van de in te houden kosten, het spaardeel van de premie en van de risicopremie. Het is bij het afsluiten van de verzekering immers duidelijk welk bedrag op de einddatum of bij eerder overlijden wordt uitgekeerd en welke (bruto)premie hiervoor verschuldigd is. De consument kan afwegen welke premie hij voor welke gegarandeerde uitkering bereid is te betalen en stemt bij het afsluiten van de verzekering met deze verhouding tussen premie en prestatie in.[2] De commissie wijst de vordering van de consument dat inzicht wordt gegeven in de ingehouden kosten daarom af en zal daarom ook geen oordeel geven over de hoogte van deze kosten. Om dezelfde reden zal de commissie de verzekeraar niet verplichten de gevorderde rekenkundige onderbouwing van het resultaat te verstrekken. Hiervoor bestaat geen aanleiding, omdat bij aangaan van de verzekering al vaststaat welk garantiekapitaal op de einddatum wordt uitgekeerd.

Geen winstuitkering meer toegekend

3.4 De consument vordert ook nakoming van de overeengekomen winstdelingsregeling. Het gaat hem daarbij om de periode na de overname van de verzekeringen door de verzekeraar, in 2009. Hij stelt – met een beroep op de voorwaarden en de door de verzekeraar verstrekte brochures – dat sprake is van een maatschappijwinstdeling, wat volgens hem betekent dat de winstdeling gerelateerd is aan de winst van het verzekeringsbedrijf ("aandeel in de volle winst der maatschappij"). Verder voert hij aan dat de spaarpremie volgens de brochure winstdeling wordt belegd in hypotheken, onroerend goed, obligaties en aandelen en dat het gemiddelde jaarrendement op beleggingen in de periode van 2014 tot 2024 tussen de 6 en 10% lag, wat hoger is dan de door de verzekeraar gehanteerde rekenrente van 4%.

---

[1] Zie onder andere GC Kifid 2018-518, 2017-867, 2018-155, 2018-179, 2018-191 en Gerechtshof Amsterdam 27 maart 2018, ECLI:NL:GHAMS:2018:1019.
[2] Zie onder andere GC Kifid 2012-265, 2015-038, 2016-097, 2017-034, 2017-707, 2018-044 en 2018-251.

3.5 De verzekeraar heeft de werking van de winstdelingsregeling in het verweer uiteengezet. Over deze werking heeft de consument aangevoerd dat de gehanteerde rekenrente van 4% als ondergrens van de winstdeling niet was toegelicht. De commissie overweegt hierover dat deze rekenrente wordt genoemd in de brochure winstdeling, onder de kop "Wat zijn de winstbronnen van Zwitserleven?" Daar heeft de verzekeraar toegelicht dat hij voor de door hem aangeboden verzekeringen een rekenrente hanteert van 4%. Als achteraf blijkt dat te veel kosten voor overlijdensrisico en administratie zijn ingecalculeerd en als ook de ontvangen beleggingsopbrengsten hoger zijn, dan deelt de verzekerde in de resultaten daarvan. De winstbronnen zijn eventuele winst omdat een te hoog bedrag voor de overlijdensrisicodekking en de kosten is gereserveerd en het deel van de beleggings-opbrengst dat hoger is dan de rekenrente. Dat een rekenrente van 4% wordt gehanteerd als ondergrens voor de winstdeling is voorts ook gebruikelijk in de verzekeringsbranche en kan in die zin niet tot nadeel voor de consument hebben geleid.[3]

3.6 Voorts staan in deze passage de winstbronnen genoemd: eventuele winst omdat een te hoog bedrag voor de overlijdensrisicodekking en de kosten is gereserveerd en het deel van de beleggingsopbrengst dat hoger is dan de rekenrente. Daarbij staat dat dit de volledige winstdeling is. De commissie is van oordeel dat de consument dus aan de hand van de brochure winstdeling had kunnen vaststellen wat de bronnen van de maatschappijwinst zijn. Ten slotte blijkt uit de brochure winstdeling dat als over de maatschappij gesproken wordt, dat het om Zwitserleven, de Nederlandse vestiging van het Swiss Life concern gaat. Uit de voorwaarden blijkt dat de maatschappij Zwitserleven, het kantoor voor Nederland van de Zwitserse Maatschappij is. De consument deelt dus in de winst uit de genoemde winstbronnen van de (oude) maatschappij Zwitserleven en bijvoorbeeld niet in de winst van het gehele concern waar deze maatschappij onder valt.

3.7 De verzekeraar heeft toegelicht dat de winst uit deze bronnen vanaf 2014 niet boven de rekenrente van 4% is uitgekomen met als belangrijkste reden dat de rente op de kapitaal-markt structureel is gedaald, mede als gevolg van ingrijpen van centrale banken. De verzekeraar heeft betwist dat de tegenvallende winst samenhing met de overgang van de verzekeringen van Zwitserleven naar de verzekeraar. De verzekeringen zijn volgens de verzekeraar blijven behoren tot een portefeuille verzekeringen die destijds door Zwitserleven is afgesloten. Daarbij wijst de verzekeraar erop dat de overgang van de verzekeringen is uitgevoerd conform de wettelijke vereisten en onder toezicht van De Nederlandsche Bank, waarbij is geborgd dat polishouders geen rechten hebben verloren.

3.8 De consument neemt geen genoegen met dit betoog en stelt dat het gemiddelde jaar-rendement op beleggingen tussen de 6 en 10% per jaar ligt. Deze vergelijking gaat echter niet op. Zoals de verzekeraar ook heeft toegelicht kunnen de spaarpremies niet risicovol worden belegd omdat de verzekeraar te allen tijde aan de door hem gegarandeerde uitkeringsverplichtingen moet voldoen.

[3] Vergelijk GC Kifid 2019-097.

De verzekeraar belegt daarom voornamelijk in staatsobligaties en niet in (meer risicovolle) aandelen. Dat in de brochure winstdeling staat dat ook in hypotheken, onroerend goed en aandelen wordt belegd, maakt dit niet anders. De verzekeraar moet de vrijheid hebben zijn beleggingsbeleid zo in te richten dat hij aan zijn uitkeringsverplichtingen kan blijven voldoen. Daarbij is ook belangrijk dat de verzekeraar aan wettelijke solvabiliteitsverplichtingen moet voldoen.

Slotdividend

3.9 Artikel 12.4 van de voorwaarden en artikel 1.4 van de overgelegde winstvoorwaarden bepaalt dat het slotdividend alleen wordt toegekend als winst beschikbaar is in het laatste jaar van de looptijd van de verzekering. Dit staat ook in de brochure winstbijschrijving. De verzekeraar heeft toegelicht dat in dit laatste jaar geen sprake was van winst, zodat er ook geen slotdividend is uitgekeerd. In het verweer heeft de verzekeraar abusievelijk 2023 als laatste jaar genoemd, maar dit heeft de verzekeraar bij dupliek hersteld. Het laatste jaar was 2022.

Uitstel uitkeringsdatum

3.10 De verzekeraar heeft ten slotte toegelicht dat uitstel van de uitkeringsdatum niet tot voortzetting van de winstdeling of het slotdividend heeft geleid. De commissie overweegt hierover dat de verzekeraar mag bepalen onder welke voorwaarden hij uitstel van de uitkeringsdatum aanbiedt. De commissie heeft in de overgelegde voorwaarden geen bepaling gevonden op grond waarvan blijkt dat de consument recht heeft op voortzetting van de winstdeling of het slotdividend bij verlenging. Uit de correspondentie die rond de verlenging is verzonden, blijkt dat de consument door de verlenging recht op een rente-vergoeding. Deze heeft hij bij afkoop ontvangen.

Conclusie

3.11 De commissie komt tot het oordeel dat de klachten van de consument ongegrond zijn en zal zijn vorderingen afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 april 2024, 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 - Relevante passages uit de brochures

Uit de brochure "De volledige winstdeling van Zwitserleven"

HET ONDERLINGE KARAKTER VAN ZWITSERLEVEN
Zwitserleven Amsterdam is de Nederlandse vestiging van het internationale Swiss Life concern waarvan de hoofdzetel in Zürich staat. (...) Vanaf het begin heeft Zwitserleven gewerkt vanuit het gegeven: verzekeren zonder winstoogmerk voor de maatschappij. Dat is ook het principe van een onderlinge: de maatschappij is er voor de verzekerden. En niet andersom. (...)

Het meest in het oog lopende uitvloeisel van onze onderlinge aanpak is de verdeling van de winst. Die gaat namelijk naar de verzekerden. In zijn geheel. Want aandeelhouders zijn er niet. (...)

WAT ZIJN DE WINSTBRONNEN VAN ZWITSERLEVEN.
Een deel van de premie die u betaalt, is bestemd voor het overlijdensrisico en de administratieve kosten. Een gebruikelijke gang van zaken. Wat overblijft - en dat is verreweg het grootste deel - is de spaarpremie die wij beleggen in hypotheken, onroerend goed, obligaties en aandelen.
Hoewel wij de premies berekenen op basis van wetenschappelijke methodes bouwen we een zekere veiligheidsmarge in om mogelijke ongunstige ontwikkelingen, met betrekking tot het aantal overlijdensgevallen en andere kosten, te kunnen opvangen. Dat geldt ook voor de rente. Het zou onverantwoord zijn om gedurende de gehele looptijd van een verzekering van een onveranderlijk hoge rente uit te gaan. Daarom hanteren we een vast percentage van 4%: de rekenrente. Blijkt achteraf dat er teveel aan kosten voor overlijdensrisico en administratie ingecalculeerd is en blijken ook de ontvangen beleggingsopbrengsten hoger, dan mag de verzekerde verwachten dat hij meedeelt in de resultaten van deze gunstige ont- wikkeling. Dat is nu onze volledige winstdeling. En daar zijn we trots op.

ZWITSERLEVEN ZORGT VOOR EEN STABIELE WINSTDELING.
Het grote voordeel van het winstdelingssysteem van Zwitserleven is dat het door de jaren heen een stabiel karakter vertoont. Dit is mogelijk omdat de winst uit meerdere bronnen afkomstig is. Bij andere maatschappijen is het gebruikelijk dat de winstdeling alleen afhankelijk is van het actuele rentepeil. En omdat die rente nu eenmaal de neiging heeft om sterk te fluctueren, is dat ook met deze winstdelingen het geval. Het systeem van Zwitserleven mede afhankelijk van haar gemiddelde beleggingsrendement. Daarom is onze winstdeling minder gevoelig voor fluctuaties in de rentestand. Onze basis-winstpromillages vertonen door de jaren heen een vrij gelijkmatig patroon zodat met het Zwitserleven winstdelingssysteem dan ook reële prognoses te maken zijn van de winst die u aan het einde van de looptijd kunt verwachten. Het blijven uiteraard prognoses. Ook Zwitserleven kan geen uitspraak doen over de winstontwikkeling in de toekomst.

Uit de brochure "De fiscale aftrekpolissen van Zwitserleven"

"HET RENDEMENT BEPAALT HOE GOED EEN AFTREKPOLIS IS.
De aftrekmogelijkheden zijn bij de wet geregeld en voor iedereen gelijk. Toch kunnen er, afhankelijk van de gekozen maatschappij belangrijke rendementsverschillen optreden. Ook de verzekeringsvoorwaarden zijn lang niet overal gelijk.
Het is daarom de moeite waard de kwaliteitseigenschappen van een Zwitserleven Aftrekpolis eens onder de loep te nemen en te ontdekken waarom het inderdaad een betere aftrekpolis voor hetzelfde geld is.
De voornaamste oorzaak hiervoor ligt in het feit dat Zwitserleven een onderlinge levensverzekeringsmaatschappij is. Daarbij komt de gehele bedrijfswinst ten goede aan de verzekerden. We noemen dat: volledige winstdeling.
Dit houdt in dat het verzekerde kapitaal niet onaanzienlijk groeit. Deze waardegroei levert daardoor ook een stuk compensatie voor het verlies in koopkracht door inflatie.
De onderlinge gedachte van Zwitserleven blijft ook tot uitdrukking komen in polissen die om wat voor reden dan ook tussentijds stopgezet moeten worden. Het opgebouwde kapitaal blijft gewoon winstdelend. (...)"

"IETS MEER OVER ZWITSERLEVEN.
Zwitserleven is al vanaf 1901 in ons land werkzaam. Het hoofdkantoor van de internationale keten is sinds 1857 gevestigd in Zürich.
Onze beide pijlers, het onderlinge principe en het maatwerk, blijken goed aan te slaan. Zo groeide Zwitserleven al snel uit tot één van de grootste en snelst groeiende levensverzekeringsmaatschappijen in ons land.
Zwitserleven heeft zich altijd beperkt tot levensverzekeringen en pensioenen, zodat ze op dit terrein een bijzonder grote ervaring heeft opgebouwd en veel specialistische kennis heeft verworven. (...)"

Uit: Algemene verzekeringsvoorwaarden S3 voor individuele verzekeringen met dekking van overlijdensrisico en met Spaarelement

Art. 21. Additionele winstverzekering
(...)
4. Over het verzekeringsjaar, waarin het verzekerde kapitaal opeisbaar wordt, wordt, behalve het voor dat jaar geldende winstaandeel, een slotdividend toegekend. De Maatschappij stelt, afhankelijk van de bedrijfsresultaten van jaar tot jaar vast, hoeveel het slotdividend bedraagt van de verzekeringen, die in dat jaar opeisbaar wordt. (...)

Uit: Winstvoorwaarden S

1.4 Over het verzekeringsjaar waarin het verzekerde kapitaal opeisbaar wordt, wordt, behalve het voor dat jaar geldende winstaandeel, een slotdividend toegekend. De Maatschappij stelt, afhankelijk van de bedrijfsresultaten van jaar tot jaar vast, hoeveel het slotdividend bedraagt van de verzekeringen, die in dat jaar opeisbaar wordt. (...)