Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0611

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. P.J. Neijt, J.J. Turkesteen, leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	15 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Waard Verzekeringen B.V., gevestigd te Wognum, verder te noemen de gevolmachtigde
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	De relevante bepalingen uit de voorwaarden en het polisblad

Samenvatting

Afkoopwaarde gemengde levensverzekering. De consument is het oneens over de hoogte van de afkoopwaarde en stelt daarnaast dat deze op ondoorzichtige wijze is berekend. De commissie beslist dat de gevolmachtigde voldoet aan de gemaakte afspraken tussen de partijen en de consument geen aanspraak kan maken op een hogere afkoopwaarde. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

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.

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 gevolmachtigde 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 heeft per 1 augustus 2008 een gemengde levensverzekering afgesloten bij de N.V. Nederlandsche Algemeene Maatschappij van Levensverzekering “Conservatrix”. Het garantiekapitaal bij leven op einddatum 1 augustus 2038 bedroeg € 61.357,-Bij eerder overlijden zou € 68.500,- worden uitgekeerd. Maandelijks betaalde de consument een premie van € 125,-. Op de overeenkomst zijn de ‘Voorwaarden Het Ideale Spaarplan’ van toepassing. De voor de beoordeling relevante bedingen uit de voorwaarden van de verzekering zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 8 december 2020 is Conservatrix failliet verklaard. Waard Leven N.V. heeft de verzekeringsportefeuille van de curatoren van Conservatrix in faillissement met ingang van 1 januari 2023 overgenomen. De curatoren van Conservatrix hebben de consument over deze overdracht en de consequenties als volgt geïnformeerd:

"Wat betekent de overdracht voor uw verzekering?
Het gedeelte van het garantiekapitaal in uw verzekering dat reeds door premiebetaling in het verleden is gefinancierd bedraagt per 31 december 2022 € 17.361,42. Na de korting van 10% bedraagt het saldo voor garantie dat voor u wordt overgedragen aan Waard € 15.625,28. Hiermee wordt het garantiekapitaal op de einddatum na overdracht gelijk aan € 21.605,42.

Naast het garantiekapitaal hebt u ook een saldo opgebouwd waarop rendement wordt verleend. Als u op de einddatum nog in leven bent wordt de hoogste van het dan aanwezige saldo en het garantiekapitaal uitgekeerd. Het hier bedoelde aanwezige saldo van uw verzekering dat reeds door premiebetaling in het verleden is gefinancierd bedraagt per 31 december 2022 € 11.320,88. Na de korting van 10% bedraagt het saldo van uw verzekering dat voor u wordt overgedragen aan Waard € 10.188,79.

Op uw polis is een uitkering bij overlijden meeverzekerd. Deze uitkering is gelijk aan het in uw polis vermelde percentage van het bij overlijden aanwezige saldo, met een vooraf vastgesteld minimum. Ook deze uitkering daalt met 10%,. De korting wordt toegepast op het saldo en ook op de minimale uitkering bij overlijden. Per 31 december 2022 bedroef de minimale uitkering € 68.500,-. Na de korting met 10% is de minimale uitkering € 61.650,00."

2.3 Op 26 april 2023 heeft de gevolmachtigde de consument geïnformeerd dat de premie-betaling kan worden hervat, tenzij de consument aangeeft dat niet te willen. In de brief staat onder meer het volgende:

"Wat betekent het hervatten van de premiebetaling voor uw verzekering?
U heeft bij [de gevolmachtigde] een verzekering met polisnummer [polisnummer]. Deze verzekering bestaat uit de volgende onderdelen:

- *Een garantiekapitaal op de einddatum van de verzekering. De curatoren hebben € 21.605 overgedragen aan [de gevolmachtigde]. Zie hiervoor de brief van curatoren van januari 2023. Als u de premiebetaling voor uw verzekering hervat dan bedraagt het* ***extra*** *verzekerd bedrag in uw verzekering dat worden uitgekeerd bij in leven zijn op einddatum € 22.031.*

Op uw polis is een uitkering bij overlijden meeverzekerd. Het in uw polis vermelde percentage dat worden uitgekeerd bij overlijden is ook van toepassing op het saldo dat ontstaat door premiehervatting.
(...)

Is het verplicht om de premiebetaling te hervatten?
Het is niet verplicht om de premiebetaling voor uw verzekering te hervatten.
(...)

Wat gebeurt er als u een verzoek voor een afkoopvoorstel heeft ingediend?
Als u een verzoek voor een afkoopvoorstel heeft ingediend dan zullen wij u dit zo snel mogelijk toesturen. Wanneer u het afkoopvoorstel accepteert en u dit voor 15 juni voor akkoord getekend aan ons terugstuurt dan zullen wij de afkoop van uw polis in onze administratie verwerken en zal de premiebetaling niet worden hervat.

[de gevolmachtigde] verstrekt geen advies. Wij raden u aan om uw financieel adviseur te raadplegen bij het maken van de keuze over het hervatten van uw premiebetaling en het mogelijk inhalen van de premiebetaling over de afgelopen periode.
(...) "

2.4 Op 8 juni 2023 heeft de consument de gevolmachtigde verzocht de verzekering te beëindigen.

2.5 Op 13 juli 2023 heeft de gevolmachtigde gereageerd op het verzoek tot afkoop. De gevolmachtigde heeft in deze brief de consument gewaarschuwd dat door opzegging van de verzekering de dekking vervalt en er geen aanspraak meer kan worden gemaakt op de verzekering. De consument wordt verwezen naar een financieel adviseur om inzicht te krijgen in de eventuele gevolgen van het afkopen van de verzekering. Ook wordt de consument geïnformeerd over welke stukken de consument moet insturen om de verzekering te kunnen beëindigen.

2.6 Op 13 juli 2023 heeft de gevolmachtigde een afkoopwaarde van de polis voorgesteld van € 10.219,69. De consument is het oneens over de hoogte van de afkoopwaarde.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert van de gevolmachtigde een aanvullende afkoopwaarde van € 5.406,-. Dit is het verschil tussen de geboden afkoopwaarde door de gevolmachtigde van € 10.219,69 en de door Conservatrix overgedragen garantiewaarde aan de risicodrager van de gevolmachtigde (Waard Leven N.V.) van € 15.625,38. De consument stelt dat het voorgestelde afkoopbedrag onredelijk is. Daarnaast stelt de consument dat de berekening van de afkoopwaarde ondoorzichtig is.

Het verweer

2.8 De gevolmachtigde heeft de volgende verweren gevoerd.

2.9 Per 1 januari 2023 draagt de gevolmachtigde de zorg voor de juiste informatie over de verzekeringsproducten en de dienstverlening. De gevolmachtigde benadrukt dat zij geen adviseur is en dat de consument voor advies wordt verwezen naar haar financieel adviseur.

2.10 Voor de overdracht hebben de curatoren in januari 2023 een brief gestuurd aan de consument. Hierin staat vermeld dat het door de curatoren overgedragen saldo voor garantie € 15.625,28 bedraagt. Dit garantiekapitaal is alleen van toepassing als de verzekering blijft doorlopen tot de afgesproken einddatum. Het daadwerkelijk opgebouwde saldo dat door de curatoren is overgedragen bedroeg € 10.188,79. Bij een voortijdig afkoop wordt gerekend met het daadwerkelijke aanwezige saldo. Op 1 juni 2023 was dit bedrag gegroeid naar € 10.321,29. Voor het berekenen van de afkoopwaarde wordt op dit bedrag € 51,60 aan verkoopkosten en € 50,- aan afkoopkosten ingehouden. De afkoopwaarde per 1 juni bedroeg daarom € 10.219,69. Omdat aan de gevolmachtigde geen hoger bedrag is overgedragen, kan de gevolmachtigde geen nieuw afkoopvoorstel doen dat hoger is. De gevolmachtigde mag op grond van de faillissementswetgeving de door de curatoren genoemde bedragen en waardes niet wijzigen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Er zijn twee hoofdvragen. De eerste is of de gevolmachtigde gehouden is een hogere afkoopwaarde aan te bieden aan de consument. De tweede vraag is of de berekening van de afkoopwaarde ondoorzichtig is.

3.2 In juridische termen stelt de consument dat zij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de afkoopwaarde moest worden berekend op basis van het overgedragen saldo voor garantie. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de verkregen informatie en daarover vragen had moeten stellen. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.

3.3 In dit geval mocht de consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de afkoop-waarde berekend zou worden op het overgedragen saldo voor garantie. Daarnaast is niet gebleken dat de berekening van de gevolmachtigde is gebaseerd op onjuiste gronden. De commissie legt hieronder uit waarom niet.

Geen recht op hogere afkoopwaarde

3.4 Allereerst merkt de commissie op dat de brief van januari 2023 aan de consument van de curatoren van Conservatrix voor verwarring kan zorgen. In die brief wordt gesproken over twee overgedragen bedragen. Namelijk 1) een saldo voor garantie van € 15.625,28 *en* 2) een opgebouwd saldo waarop rendement wordt verleend van € 10.188,79. Uit deze brief is niet goed op te maken over welk bedrag een eventuele afkoopwaarde wordt berekend. Feitelijk wordt alleen het laatstgenoemde bedrag overgemaakt door curatoren aan Waard Leven N.V..

3.5 Hoewel de verwarring over de berekening van de afkoopwaarde is ontstaan door communicatie van de curatoren van Conservatrix brengt dit in dit geval niet mee dat de consument daarom aanspraak kan maken op een hogere afkoopwaarde van de gevolmachtigde. In de brief worden twee bedragen genoemd. Als het verschil tussen deze twee bedragen bij de consument niet duidelijk is, had zij hierover vragen moeten stellen.

3.6 Daarnaast was de consument in bezit van het polisblad en de voorwaarden. Op het polisblad van de consument staat dat het garantiekapitaal uitsluitend geldt aan het einde van de looptijd van de verzekering en alleen als alle premies zijn voldaan. Dit is ook in artikel 7 van de voorwaarden opgenomen. Hieruit had de consument moeten afleiden dat het overgedragen saldo voor de garantie slechts opeisbaar is wanneer de consument de verzekering tot einde looptijd laat doorlopen en de premies blijft betalen.

3.7 In artikel 8 van de voorwaarden staat daarnaast dat de afkoopwaarde wordt berekend op het investeringsdeel van de ingelegde premies. Hieruit had de consument moeten afleiden dat er alleen op het opgebouwde saldo waarop rendement wordt verleend de afkoop-waarde wordt berekend.

3.8 Aan Waard Leven N.V. is door Conservatrix € 10.188,79 overgedragen voor het investerings-deel van de ingelegde premies. Bij het berekenen van de afkoopwaarde is door de gevolmachtigde uitgegaan van dit bedrag. De gevolmachtigde voldoet hiermee aan de afspraken die zijn vastgelegd op het polisblad en in de voorwaarden die van toepassing zijn.

3.9 Dit alles brengt mee dat de consument er niet vanuit kon gaan dat de afkoopwaarde zou worden berekend over de waarde van de garantie. En de consument kan de gevolmachtigde er niet toe houden om een hogere afkoopwaarde aan te bieden, wanneer er geen sprake is van een groter opgebouwd kapitaal aan de hand waarvan de afkoopwaarde moet worden berekend.

De afkoopwaarde is niet op ondoorzichtige wijze bepaald

3.10 De consument stelt tot slot nog dat de berekening van de afkoopwaarde ondoorzichtig is. In artikel 8.1 van de voorwaarden is vermeld welke kosten in rekening worden gebracht bij het afkopen van de verzekering, namelijk te verrekenen kosten en € 50,- afkoopkosten. Door de gevolmachtigde is uitgelegd dat op het huidig opgebouwde saldo € 51,60 aan verkoop-kosten van de beleggingen en € 50,- aan afkoopkosten worden ingehouden. De commissie heeft in dit geval geen feiten of omstandigheden ontvangen waaruit blijkt dat die berekening van de gevolmachtigde op onjuiste gronden is gebaseerd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 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 - De relevante bepalingen uit de voorwaarden en het polisblad

Voorwaarden Het Ideale Spaarplan

(...)

Artikel 7 Uitkeringsgarantie
indien sprake is van belegging in een garantiefonds en op de polis een garantiekapitaal is vermeld, is het volgende van toepassing. Deze garantie geldt uitsluitend bij een volledige looptijd van de verzekeringsovereenkomst als aangegeven op de polis en prompte betaling van de op de ingangsdatum overeengekomen premie of koopsom. Indien tijdens de looptijd van de verzekeringsovereenkomst wordt afgeweken van de op de ingangsdatum overeengekomen premie of koopsom, of een wijziging plaatsvindt in het op de ingangsdatum overeengekomen deel van de netto premie dat wordt belegd in een garantiefonds, dan heeft dit invloed op de hoogte van het garantiekapitaal.

Artikel 8 Afkoop en premievrijmaking
1. De verzekeringnemer heeft het recht de verzekering af te kopen, mits de verzekering tevens voorziet in een uitkering bij overlijden van de verzekerde. Onder afkopen wordt verstaan: het geheel of gedeeltelijk laten uitkeren van het investeringsdeel en/of de waarde van de aan de polis toegekende eenheden, verminderd met de nog te verrekenen kosten, waaronder eventuele resterende eerste kosten. Voor de afwikkeling van gehele of gedeeltelijke afkoop rekent verzekeraar een vast bedrag van € 50,-. De afkoopwaarde bedraagt maximaal het bedrag dat zou worden uitgekeerd indien de verzekerd, of tweede verzekerde, op het tijdstip van de afkoop zou zijn overleden. Bij gedeeltelijke afkoop kan de verzekeraar verlangen dat het eventuele verzekerde overlijdensrisico en de aanvullende verzekeringsdekkingen worden verlaagd, indien de resterende waarde van de aan de polis toegekende eenheden naar het oordeel van de verzekeraar niet toereikend is voor onverkorte handhaving van deze dekkingen.
(...)

Polisblad
Op het polisblad van de consument staat het volgende:

Het Ideale Spaarplan
(...)

Ingangsdatum	*1 augustus 2008*
Einddatum	*1 augustus 2038*

Verzekerd kapitaal
Bij in leven zijn van de verzekerde op 1 augustus 2038 is het verzekerd kapitaal gelijk aan de waarde van de aan deze polis toegewezen fondsen.

Garantiekapitaal
Bij in leven zijn van de verzekerde op 1 augustus 2038 zal het verzekerd kapitaal tenminste 61.357,-- euro bedragen.
Het hiervoor genoemde kapitaal wordt alleen uitgekeerd bij prompte betaling van de in het polisblad genoemde premie gedurende de overeengekomen duur. Bij afwijking hiervan zal het garantiekapitaal dienovereenkomstig worden aangepast.

Verzekerd kapitaal bij overlijden
Bij overlijden van de verzekerde voor 1 augustus 2038 wordt direct een kapitaal van 68.500,-- euro uitgekeerd, of — wanneer dit hoger is — de waarde van de aan deze polis toegewezen fondsen.
(...)

Premie
De eerder genoemde premie is verschuldigd tot de einddatum, of tot het eerder overlijden van de verzekerde.