KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 53 d.d. 24 maart 2010
(mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil – Stork en mr. A.W.H. Vink)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de klachtbrief met bijlagen, ontvangen op 10 september 2008;
- de brief van 13 oktober 2008, met als bijlage het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 25 mei 2009;
- de repliek van Consument van 6 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 juli 2009.

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 op 8 maart 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft met ingang van 1 februari 2007, via een tussenpersoon en met een aanvraagformulier van deze tussenpersoon, bij Aangeslotene een aan een hypotheek gekoppelde levensverzekering gesloten met als einddatum 1 april 2026. Op vervolgblad 2 van de op 26 november 2007 gedateerde gewijzigde polis staat omtrent de kosten vermeld:
  'U betaalt een bedrag aan kosten over uw spaartegoed van 01-02-2007 tot 01-04-2026 € 3,63 per maand.
  Daarnaast houden wij 6,30% aan kosten in op alle betaalde premies.'
  In de op de verzekering van toepassing zijnde Productvoorwaarden is onder 'Maandelijkse verrekeningen' bepaald:

'Elke maand, voor het eerst op de ingangsdatum, verrekenen wij met het spaartegoed:
. een maandelijks vastgestelde risicopremie voor de uitkering(en) bij overlijden;
. een bedrag voor kosten. Deze kosten staan vermeld op uw polis. De hoogte van de kosten is afhankelijk van de duur van de verzekering dan wel de hoogte van de premie. (…)'
De Productvoorwaarden bepalen verder, onder 'Vaststellen van de premie':
'(…) Als gevolg van renteaanpassingen, extra stortingen en extra aflossingen passen wij de premie aan op iedere datum die één of meer volle jaren ligt na de ingangsdatum van de verzekering. Aanpassen van de premie gebeurt zodanig dat op de einddatum van de verzekering het beoogde eindkapitaal wordt bereikt.(…)'

- Verder heeft Consument nóg een spaarpolis bij Aangeslotene gesloten.

3. Geschil

3.1 Consument vordert: ter zake van het hierna onder 3.2 vermelde onderdeel 3 van het geschil een bedrag van € 461,04, ter zake van onderdeel 4 een bedrag van € 3.400,- en ter zake van onderdeel 5 een bedrag van ruim € 4.000,-. Zijn schade ter zake van de onderdelen 1 en 2 kan hij op dit moment niet schatten.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
Onderdeel 1- Volgens de Productvoorwaarden worden tijdens de looptijd van beide verzekeringen de risicopremie en een bedrag voor kosten met het spaartegoed verrekend. Aangeslotene weigert om inzicht te geven in de sterftetabel die hieraan ten grondslag ligt. Consument wil deze informatie ontvangen om te kunnen inschatten welke risico's hij loopt als hij zou besluiten over te stappen op een variabele rente voor de bijbehorende hypotheek.
Onderdeel 2 - Er is een verschil tussen de sterftetabel die Aangeslotene hanteert en algemeen geldende sterftetabellen, door opslagen/toeslagen die zij daarop heeft toegepast. Volgens Consument zijn deze - als risicobuffer gehanteerde - opslagen/toeslagen: kosten. Volgens de Productvoorwaarden moeten de ingehouden kosten op de polis vermeld staan. De risicopremie staat niet op de polis vermeld. In de risicopremie kunnen allerlei kosten worden verstopt.
Onderdeel 3 - Eén van beide verzekeringen is een voortzetting van een elders gesloten verzekering. Aangeslotene blijkt naast de op de polis vermelde kosten ook omzettingskosten in rekening te hebben gebracht. Weliswaar noemt het aanvraag-formulier voor de verzekering 'In rekening te brengen kosten', maar Consument ziet niet in waarom die kosten niet onder de op de polis vermelde kosten vallen. De 'In rekening te brengen kosten' blijken bovenop de in de polis vermelde kosten in rekening te worden gebracht.

Onderdeel 4 - Bij de omzetting naar de spaarpolis bij Aangeslotene bracht zij € 15,- per maand meer premie in rekening dan zij had geoffreerd. Over de totale looptijd is dat ruim € 3.400,- meer. Consument heeft destijds alle gegevens betreffende de om te zetten verzekering tijdig aan de tussenpersoon verstrekt. Gezien het feit dat premieberekeningen als vertrouwelijk gezien worden en Aangeslotene heeft aangegeven dat de maandpremies gebaseerd zijn op bij aanvang beschikbare informatie, dient de premieverhoging niet voor rekening van Consument te komen. Met de premieverhoging is Consument slechts onder voorbehoud akkoord gegaan.
Onderdeel 5 - Wegens de verlaging van de rente op de gekoppelde hypotheek is de premie van een van de polissen inmiddels nogmaals verhoogd. Dat zal, aldus Consument, voor de andere polis vast ook gebeuren. In de door Consument geaccepteerde offerte is echter overeengekomen dat de rente na 13 of 14 maanden 0,1% zou dalen. De renteverlaging en de latere ingangsdatum waren Aangeslotene (of in ieder geval de tussenpersoon) bekend. Aangeslotene had daarmee bij de premievaststelling rekening kunnen houden.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De ene verzekering heeft Consument op 1 oktober 2006 gesloten, de andere, die een voortzetting was van een elders lopende verzekering, sloot hij op 1 februari 2007. Op 1 mei 2008 klaagde Consument erover dat Aangeslotene naar zijn mening ten onrechte omzettingskosten in rekening bracht ten laste van de omzettingswaarde van de naar haar omgezette verzekering en over de eerste en doorlopende kosten.
  Onderdeel 1 - De door Aangeslotene gehanteerde sterftetabellen zijn zeer vertrouwelijke concurrentiegevoelige informatie, die zij niet aan derden ter inzage kan geven. De sterftetabel is een variabel onderdeel van de premievaststelling. Aangeslotene is vrij om de sterftetabellen van het Actuarieel Genootschap te hanteren, die afwijken van de door het CBS gepubliceerde sterftetabellen. Het verschil tussen deze tabellen is niet als kosten aan te merken.
  Onderdeel 2 - Wat betreft de kosten die begrepen zouden zijn in de premies voor het overlijdensrisico heeft de Ombudsman geconcludeerd dat de berekende premies marktconform en gebruikelijk zijn en dat in de in rekening gebrachte premies geen kosten verwerkt zijn.
  Onderdeel 3 - De omzettingskosten (€ 464,64) staan vermeld op het door Consument ondertekende aanvraagformulier. Consument was van die kosten dus op de hoogte voordat hij de verzekering sloot.
  Onderdeel 4 en 5 - Voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft Consument zich tot de tussenpersoon gewend voor een advies. Aangeslotene is bij het adviesproces tussen de bemiddelaar en de consument niet betrokken. Naar aanleiding van dit advies heeft de tussenpersoon aan Consument een offerte

uitgebracht. Naar aanleiding van de offerte heeft Consument het aanvraagformulier ondertekend. De premie is hoger dan op de offerte is aangegeven omdat de looptijd van de verzekering met een jaar is verkort. Aangeslotene heeft van de tussenpersoon vernomen dat Consument met deze premieverhoging akkoord is gegaan. Op grond van de Productvoorwaarden is Aangeslotene gerechtigd de premie zodanig aan te passen dat op de einddatum van de verzekering het beoogde kapitaal wordt bereikt. Een renteverlaging en een kortere looptijd van de verzekering leiden tot een hogere premie.

- Aangeslotene heeft Consument geïnformeerd volgens de geldende wet- en regelgeving. Consument is volledig geïnformeerd met betrekking tot de kosten en de premies.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.. Consument heeft daarbij onder meer aangevoerd dat hij de polisvoorwaarden pas na het sluiten van de verzekering heeft gekregen. Aangeslotene heeft onder meer nog aangevoerd dat zij op het moment van het sluiten van de verzekering niet op de hoogte was van de door Consument met de hypotheeknemer afgesproken renteverlaging.

5. Beoordeling

Onderdeel 1 – Geen regelgeving verplicht een verzekeraar om alle aspecten, waaronder sterftetabellen, van de kostprijs van een verzekering transparant voor de consument te maken. Aangeslotene heeft dan ook op goede gronden geweigerd de door haar gehanteerde sterftetabellen aan Consument bekend te maken.
Onderdeel 2 – Anders dan Consument stelt, zijn verschillen door opslagen/toeslagen, tussen de sterftetabel die Aangeslotene hanteert en algemeen geldende sterftetabellen, geen kosten. Zij zijn, zoals Consument terecht heeft aangevoerd: ‘risicobuffer’. De Ombudsman heeft omtrent de in rekening gebrachte overlijdensrisicopremie geconcludeerd dat er geen kosten in verwerkt zijn. Aangeslotene behoefde dan ook niet op de polis bij de ingehouden kosten (een deel van) deze premie te vermelden.
Onderdeel 3 – De omzettingskosten (€ 464,64) werden door Aangeslotene in rekening gebracht over de inbrengwaarde van een bij een andere verzekeraar gesloten levens-verzekering. Aangeslotene heeft terecht het standpunt ingenomen dat deze – op het aanvraagformulier voor de onderhavige verzekering vermelde – omzettingskosten geen kosten zijn als bedoeld in het hierboven onder 2. geciteerde uit de Productvoorwaarden.
Onderdeel 4 en 5 – Op grond van het bepaalde in de Productvoorwaarden staat het Aangeslotene vrij om als gevolg van renteaanpassingen, extra stortingen en extra aflossingen de premie zodanig aan te passen dat op de einddatum van de verzekering het

beoogde eindkapitaal wordt bereikt. Dit brengt mee dat het haar vrijstond om op het moment dat er sprake was van een renteaanpassing per maand meer premie in rekening te brengen dan zij had geoffreerd. Ook was een premieaanpassing tengevolge van de verkorting van de looptijd van de verzekering vanzelfsprekend. Zij heeft verder aannemelijk gemaakt dat haar niet bekend was dat Consument met de hypotheeknemer een rente-verlaging had afgesproken. Daarbij heeft te gelden dat Aangeslotene voor een mogelijk verzuim van de tussenpersoon, die volgens Consument daarvan wel op de hoogte was, niet aansprakelijk is.
Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument zal afwijzen.

6. Beslissing

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