Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-402 d.d. 21 december 2015
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. Polak, leden en mr. R. de Kruif, secretaris)

Samenvatting

Traditionele levensverzekering met (overrente) winstdeling. De Commissie is van oordeel dat het voor Consument wel duidelijk had kunnen en behoren te zijn dat de door hem afgesloten levensverzekering geen garantie bood voor het op de einddatum geheel kunnen aflossen van de gelijktijdig in 1984 afgesloten hypothecaire geldlening. Bij afsluiten bestond overeenstemming over de prijs (de premie) en de opbrengst (het verzekerd kapitaal). De enige onzekere factor was wat de (overrente) winstdeling op einddatum aan (extra) opbrengst zou opleveren. Het is niet aannemelijk geworden dat Aangeslotene Consument hierover onduidelijk of onjuist heeft geïnformeerd. De vordering van Consument is afgewezen.

Consument,

tegen

AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de spreekaantekeningen van Consument, overgelegd ter zitting.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft met ingang van 24 december 1984 via een tussenpersoon (Boom Assurantiën) bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene een levensverzekering afgesloten. De jaarpremie bedroeg fl. 2.890,- (€ 1.311,42). Van toepassing waren de Voorwaarden onder kennummer AA0003 en de clausules onder kennummers CB01 en CV32.
De levensverzekering was gekoppeld aan een hypothecaire geldlening van fl. 142.705,-

(€ 64.756,71). De levensverzekering is op de einddatum 20 december 2013 geëxpireerd. Daarbij is een bedrag van € 47.613,- tot uitkering gekomen.

2.2. Voorafgaand aan de totstandkoming van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde levensverzekering heeft Consument op 24 september 1984 het aanvraagformulier voor de hypothecaire geldlening en het aanvraagformulier voor de levensverzekering ondertekend.

2.3. In het aanvraagformulier voor de levensverzekering staat te lezen dat het een verzekerd kapitaal van fl. 88.920,- (€ 40.350,14) betreft. Ook op het polisblad d.d. 24 december 1984 staat een verzekerd kapitaal van fl. 88.920,- (€ 40.350,14) vermeld.

2.4. Bij brief van 26 september 1984 heeft Aangeslotene een cijfermatige opstelling van de hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppeld de levensverzekering (samen aangeduid als hypotheek) aan Consument doen toekomen. Daarin stond onder andere het volgende vermeld:
" (…)
De berekening berust op prognoses. Wij zijn ons ervan bewust dat verwachtingen over toekomstige ontwikkelingen lang niet altijd uit zullen komen. (…)

Om u een idee te kunnen geven van de financiële consequenties bij een te sluiten hypotheek hebben wij een berekening gemaakt. Getracht is daarbij zo realistisch mogelijk te prognosticeren, hetgeen de waarde van de berekening doet toenemen.

U zult er echter begrip voor hebben dat wij geen garanties verlenen.(…)"

Op blad 4 van de cijfermatige opstelling staat een cijfermatig overzicht van onder ander de in te leggen premie per jaar en een *'prognose schuldrest na aftrek afkoopwaarde bij een rendement van'*. Daarbij is de prognose van de schuldrest in het 29e jaar begroot op fl. 57.082,- bij een rendement van *4%* en op -/- fl. 2.569,- bij een rendement van *'t'*.
Op blad 6 van de cijfermatig opstelling staat onderaan het volgende vermeld:
"*Bij een verondersteld constant rendement staatsleningen 't' van 8,0% zal de afkoopwaarde van de gemengde verzekering(en) na het 28e jaar een zodanige waarde bereikt hebben dat deze gelijk is aan de schuldrest van de hypotheek.*"

2.5. De garandeerde uitkering bij in leven zijn op de einddatum bedroeg minimaal fl. 104.926,- (€ 47.613,-). Dat is het verzekerd bedrag van fl. 88.920,- (€ 40.350,14) met de gegarandeerde overrente winstdeling van fl. 16.006,- (€ 7.263,21).

2.6. Aangeslotene heeft vanaf 2002 jaarlijks fiscale overzichten aan Consument verstuurd ten behoeve van zijn belastingaangifte.

2.7. Vanaf 2004 heeft Aangeslotene jaarlijks winstbrieven aan Consument verzonden.

2.8. De uitkering van € 47.613- is aangewend om een deel van de hypothecaire geldlening af te lossen. De (rest)schuld bedroeg per 31 december 2013 nog € 17.143,71.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 19.000,-, zijnde de restschuld van € 17.143,71 vermeerderd met nog betaalde rente en kosten.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene in de pre-contractuele fase van het sluiten van de hypothecaire geldlening en van de daaraan gekoppeld levensverzekering, hem volstrekt onvoldoende schriftelijk over het aangeboden product heeft geïnformeerd. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Destijds is geen offerte van de hypotheek verstrekt. De overgelegde brief van 26 september 1984 (cijfermatige opstelling) was geen offerte, maar benoemd als hypotheekvergelijking (ook al wordt er niets vergeleken). Mogelijkheden voor een andere hypotheekvorm zijn destijds ook niet voorgehouden.
- De in 1984 betrokken tussenpersoon adviseerde namens Aangeslotene en via hem kon Consument een hypotheek bij Aangeslotene afsluiten. Consument heeft daarbij laten weten dat hij een hypotheek wilde die aan het eind van de looptijd afgelost zou zijn. Toen bij het ontwerp van de levensverzekering het minimaal uit te keren bedrag aanzienlijk lager bleek dan het hypotheekbedrag, heeft Aangeslotene desgevraagd aan Consument laten weten dat de opbrengst van de levensverzekering meer dan voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen. Consument heeft toen de geadviseerde en aangeboden hypothecaire geldlening in combinatie met de levensverzekering geaccepteerd en afgesloten. Door zowel de Ombudsman als Aangeslotene wordt echter voorbijgegaan aan hetgeen destijds is besproken. Er is sprake van misleiding, omdat onvoldoende informatie is verstrekt met als doel dat Consument de enige aangeboden hypotheek zou accepteren.
- De brief d.d. 9 september 2013 van Aangeslotene met daarin het bericht dat de uitkering van de levensverzekering € 47.613,- bedraagt, heeft Consument doen begrijpen dat hij indertijd onjuist is geadviseerd en/of door onvolledige informatieverstrekking misleid is geweest.
- Consument wijst op een eerdere uitspraak d.d. 14 augustus 2014 van de Geschillencommissie (2014, 305) waarin onder andere staat dat op een verzekeraar in de pre-contractuele fase de verplichting rust om volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen omtrent het aangeboden product en dat de door verzekeraar verstrekte informatie misleidend is als daaruit onvoldoende blijkt wat het aangeboden product inhoudt. Als een verzekeraar niet heeft voldaan aan haar zorg- en informatieverplichtingen dient zij de door consument geleden schade te vergoeden.
- Het is een groot verschil of men tijdens zijn werkzame leven maandelijks wat meer betaalt, of dat men na het werkzame leven in één keer een flink bedrag moet ophoesten. Dat was ook de reden dat Consument juist een hypotheek wilde die aan het einde van de looptijd afgelost zou zijn.

3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie begrijpt uit de klacht van Consument dat het hem, tot aan het naderen van de einddatum in 2013, nooit duidelijk is geweest dat de door hem afgesloten levensverzekering geen garantie bood voor het op de einddatum geheel kunnen aflossen van de gelijktijdig in 1984 afgesloten hypothecaire geldlening. De Commissie is echter, op basis van de navolgende overwegingen, van oordeel dat dat voor Consument wel duidelijk had kunnen en behoren te zijn.

4.2. De door Consument afgesloten (traditionele) gemengde levensverzekering gaf tegen betaling van een vooraf vastgestelde premie recht op een vooraf vastgestelde uitkering op de einddatum van de verzekering of bij voortijdig overlijden. Dit verzekerde kapitaal ad fl. 88.920,- (€ 40.350,14) stond zowel vermeld op het aanvraagformulier als op het door Aangeslotene afgegeven polisblad. Het moest Consument daarmee duidelijk zijn welk gegarandeerd kapitaal hij kon verwachten indien hij gedurende de gehele looptijd van 29 jaar de betreffende premie zou voldoen.

4.3. De overrente winstdeling gaf daarnaast kans op een hogere (extra) uitkering. In de op de levensverzekering toepasselijke clausule CV32 staat dat onder overrente wordt verstaan: *"het rendement op staatsleningen, voor zover dit de minimum intrest, zijnde 4% per jaar, te boven gaat.."* Behalve de gegarandeerde (minimum) winstuitkering bestond een mogelijkheid tot, maar geen recht op een hogere uitkering. In dit kader heeft Aangeslotene ook aangevoerd dat achteraf beschouwd in het geval van Consument de feitelijke behaalde overrente winstdeling (€ 5.365,-) zelfs lager is uitgevallen dan de gegeven winstgarantie van € 7.263,-.

4.4. De stelling van Consument dat hem altijd is voorgehouden dat de levensverzekering op de einddatum *gegarandeerd* genoeg zou opbrengen om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen, acht de Commissie niet aannemelijk. Daargelaten dat Aangeslotene voor het door de tussenpersoon gegeven advies niet verantwoordelijk kan worden gehouden, blijkt ook uit geen enkel stuk dat een dergelijke garantie bestond of door Aangeslotene was gegeven. De mogelijke uitlatingen van de tussenpersoon op basis van het destijds geprognosticeerde rendement van 8% per jaar -zoals ook blijkt uit de cijfermatige opstelling van 26 september 1984- dat de opbrengst van de levensverzekering voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen, kan de Commissie begrijpen gelet op de destijds gebruikelijke (gunstige) vooruitzichten. Het lag echter op de weg van Consument om, indien hij dat op dat moment inderdaad wenste, zichzelf ervan te overtuigen dat sprake was van een gegarandeerde uitkering gelijk aan de hoogte van de hypothecaire geldlening. In dit kader is het ook op zijn minst opmerkelijk te noemen dat het Consument, zoals hij zelf heeft aangevoerd, reeds bij het ontwerp van de levensverzekering was opgevallen dat het minimaal uit te keren bedrag aanzienlijk lager bleek dan het hypotheekbedrag.

4.5. Voor de stelling van Consument dat sprake is geweest van misleiding acht de Commissie ook geen aanknopingspunten voorhanden. De vergelijking met de aangehaalde uitspraak van de Geschillencommissie (2014, 305) gaat hier niet op. In tegenstelling tot hetgeen uit die uitspraak blijkt, was in het geval van Consument wel duidelijk om wat voor soort product het ging, namelijk een product waarbij het enige risico er feitelijk uit bestond dat de overrente winstdeling onvoldoende zou opleveren om op de einddatum van de verzekering de hypothecaire geldlening geheel af te lossen. Dit risico dient echter geheel voor rekening van Consument te blijven.

Bovendien heeft Aangeslotene terecht opgemerkt dat, indien Consument wel de garantie wilde op een einduitkering gelijk aan de hoogte van de hypothecaire geldlening, hij daarvoor extra premie had moeten betalen. Deze additionele premie is door Aangeslotene berekend op € 18.431,-, welk bedrag hoger is dan de uiteindelijke restschuld ad € 17.143,- van de hypothecaire geldlening.

4.6. De conclusie is dat Consument een (traditionele) levensverzekering had afgesloten waarbij overeenstemming bestond over de prijs (de premie) en de opbrengst (het verzekerd kapitaal). De enige onzekere factor was wat de overrente winstdeling op einddatum aan (extra) opbrengst zou opleveren. In tegenstelling tot de verwachtingen daaromtrent is het rendement van de verzekering uiteindelijk onvoldoende geweest om met behulp van de extra opbrengst als gevolg van de overrente winstdeling de hypothecaire geldlening geheel af te kunnen lossen. Hoewel de vooruitzichten destijds gunstiger waren dan in de afgelopen jaren het geval is geweest, is de Commissie van oordeel dat Consument wist, althans kon weten, dat een verhoging van het door hem verzekerde gegarandeerde kapitaal afhankelijk zou zijn van toekomstige renteontwikkelingen en dus onzeker en variabel was. Het is niet aannemelijk geworden dat Aangeslotene Consument hierover onduidelijk of onjuist heeft geïnformeerd. Aangeslotene valt geen verwijt te maken, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend.