Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-097
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 februari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar haar niet (voldoende) heeft geïnformeerd over de wijze waaorp de premie en de winstdeling werden vastgesteld. De Commissie oordeelt dat bij aanvang van de overeenkomst de vaste verhouding tussen de prijs en de waarde van het product bekend was. Dat Consument ten tijde van het aangaan van de overeenkomst de exacte opbouw van de premie niet kende doet daar niet aan af. Op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden wist Consument ten tijde van het aangaan daarvan tevens dat er een kans bestond dat de verzekerde som opgehoogd zou worden door de winst. Consument was bekend met de inhoud van de winstbepalingen en heeft daarover destijds geen vragen gesteld, zodat zij wordt geacht daarmee akkoord te zijn gegaan. De wijze waarop uitvoering is gegeven aan de winstdelingsregeling is in overeenstemming met hetgeen te doen gebruikelijk is in de verzekeringsbranche.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- De klachtuiting van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 1987 een uitgebreide uitvaartpolis, afgesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar. De verzekering werd geadministreerd onder polisnummer [X] (later polisnummer [Y]). De verzekering voorzag blijkens het polisblad in de uitkering van een bedrag van NLG 5.000 (EUR 2.268,90). Daarvoor diende Consument een premie van NLG 10,70 (EUR 4,86) per maand te voldoen, gedurende 25 jaar.

Op het polisblad was voorts vermeld:

> "Deze uitgebreide uitvaartpolis geeft recht op een aandeel in de bedrijfswinst van de PC 171"

2.2 In de voorwaarden, die op de achterzijde van de polis waren opgenomen, stond – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> "Recht op winstdeling
> 7. Deze verzekering geeft recht op een aandeel in de bedrijfswinst van de PC 171 over enig kalenderjaar nadat zij langer dan een vol jaar bestaat en op 31 december van dat kalenderjaar nog van kracht is. De toegekende winst zal worden aangewend ter verhoging van het verzekerd bedrag."

2.3 Bij brief van 8 januari 2014 heeft Consument Verzekeraar benaderd in verband met de winstbijschrijving op de polis. Consument heeft verzocht om alternatieven die een hoger rendement opleveren. Bij brief van 24 januari 2014 heeft Verzekeraar gereageerd op de brief van Consument:

> "Het is mogelijk om de verzekering af te kopen en de afkoopwaarde kunt u vrij besteden. U kunt er voor kiezen een aparte spaarrekening te openen waarop u de afkoopwaarde stort en dit laat renderen, zodat uw nabestaanden met dit geld uw uitvaart kunnen financieren. Wat echter voor u het meest passende advies is kunnen wij niet inschatten. Wij hebben namelijk geen inzicht in uw persoonlijke financiële situatie. Daarom kunt u beter contact opnemen met uw financieel adviseur."

Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar vervolgens de afkoopwaarde opgegeven (EUR 1.712,--).

2.4 Consument heeft bij brief van 14 maart 2014 vragen gesteld over de afkoopwaarde. Zij merkt daarbij op dat zij de volledige 25 jaar premies voldaan heeft:

> "U moet zich realiseren dat na 25 jaar premie betaling de polis premievrij is geworden. Dus alle kosten zijn al door de betaalde premies betaald. Bovendien is het rendement op dit geld slechts 0,4%. Bedrijfsmatig verdient Reaal aan dit geld velen malen meer."

In reactie hierop heeft Verzekeraar bij brief van 16 april 2014 een toelichting gegeven:

> "U gaf aan dat u onaangenaam verrast bent door de hoogte van de afkoopwaarde van de verzekering. Waarschijnlijk gaat u er vanuit dat het verzekerde bedrag en het opgebouwde winstbedrag tezamen de afkoopwaarde van de verzekering vormen. Dit is echter niet zo. Deze bedragen zijn **niet** de waarde bij afkoop maar de bedragen die wij uitkeren indien de verzekerde gebeurtenis, uw overlijden, zich voordoet. Gezien uw leeftijd is het waarschijnlijk dat uw overlijden ver in de toekomst zal plaatsvinden en dat het nog lang zal duren voordat wij het verzekerde bedrag en de winst moeten uitkeren. Bij het berekenen van de afkoopwaarde (zoals ook bij het berekenen van de premie bij aanvang) houden wij rekening met de statistische sterftekans en de rekenrente. Met andere woorden. Wij rekenen het in de toekomst uit te keren bedrag terug naar de waarde per heden (de afkoopdatum). De afkoopwaarde is dus altijd lager dan het verzekerde bedrag en de winst bij elkaar opgeteld."

Naast deze toelichting heeft Verzekeraar de actuariële berekening aan Consument getoond.

2.5 De toelichting van Verzekeraar gaf voor Consument aanleiding tot het stellen van nadere vragen:

> "In mijn ogen maakt u een rekenfout. In uw omschrijving van de afkoopwaarde gaat u uit van "toekomstige netto premies" alsmede "de contante waarde van de nog niet betaalde eerste kosten". De polis is reeds premie vrij ofwel er is geen sprake meer van toekomstige netto premies en de "nog te betaalde eerste kosten" zijn ook reeds betaald door de premie betaling van de afgelopen 25 jaar. Door de 25 jaar premiebetaling is het kapitaal voor de begrafenis reeds opgebouwd en aan risicopremie dient derhalve ook geen rekening meer gehouden te worden. Ofwel uw berekening klopt geheel niet. Voor de premie-vrije datum liep Reaal nog risico want bij eerder overlijden dan de premie vrije datum, stopt de premie betaling ofwel dan loopt Reaal de nog te betalen premies mis. Voor dit risico zit in de premie zogenaamde een stukje risico-premie. Na de premievrije datum is dit niet meer het geval. Voor de administratieve afhandeling op dit moment zullen naar mijn mening maar enkele tientjes gemoeid zijn en niet een verschil van € 1.056,-"

In reactie hierop heeft Verzekeraar laten weten:

> "Op 14 mei 2014 ontvingen wij uw brief waarin u een opmerking maakt over de berekende afkoopwaarde. In onze brief van 16 april 2014 staat de volgende passage […]. U geeft aan dat uw verzekering premievrij is en dat er dus helemaal geen sprake kan zijn van toekomstige premies en eerste kosten.

Dat klopt, u heeft gelijk. Bovenstaande passage is een standaardtekst en deze hadden wij in onze brief aan moeten passen naar:

"De afkoopwaarde wordt bepaald door de contante waarde van de verplichtingen van de maatschappij. Met contante waarde wordt hier de actuariële contante waarde bedoeld: er wordt gerekend met intrest en overlevingskansen."

Wij hebben de tekst dus niet aangepast in onze brief van 16 april 2014, waarvoor onze excuses. De berekende afkoopwaarde van € 1.712,00 is overigens wel juist."

2.6 Per brief van 19 december 2014 heeft Verzekeraar Consument een winstoverzicht gestuurd. Daarop is de winst over 2014 opgenomen (EUR 9,00), alsmede de winst gedurende de totale looptijd (EUR 499) en het huidige verzekerd bedrag (EUR 2.777). In de brief is voorts vermeld:

"**De winst kan minder zijn dan verwacht**
Misschien is er op het moment dat u uw verzekering afsloot een voorbeeldberekening gemaakt van de mogelijke winst voor uw verzekering. De hoogte van de winst is vooral afhankelijk van de rente die Reaal krijgt op haar beleggingen. In de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw, toen u misschien uw verzekering afsloot, waren deze rentes veel hoger dan ze nu zijn. Het is dan ook goed mogelijk dat een voorspelling van de winst op dat moment is berekend met een rente die nu niet meer gehaald wordt. Dit kan betekenen dat de voorspelling van de winst niet uitkomt en dat zodoende de winst lager uitvalt.

Meer informatie op reaal.nl/codewinstoverzicht
U heeft net gezien of u recht heeft op winst en zo ja hoe hoog de winst is voor uw verzekering. In het overzicht vindt u uw winstcode. Voer deze winstcode in op … en u ziet precies hoe uw winst wordt bepaald. "

Naar aanleiding van deze brief heeft Consument wederom geklaagd over "de zeer lage winstdeling". Consument heeft Verzekeraar gevraagd om een berekening van de winst. In reactie daarop heeft Verzekeraar Consument per brief van 25 februari 2015 geïnformeerd:

"De premie van uw verzekering is gebaseerd op het verzekerde kapitaal, sterftetafels en een rekenrente. Op basis van de sterftetafels wordt bepaald hoe groot de kans is dat het verzekerd kapitaal in enig jaar moet worden uitgekeerd. Bij het vaststellen van de premie wordt er vanuit gegaan dat een gegarandeerd rendement wordt behaald van 4%. Dit rendement noemen wij de rekenrente en wordt als korting met de premie verrekend. U hebt deze korting al sinds ingangsdatum voor uw verzekeringen. Als in enig jaar een rendement wordt behaald boven deze 4%, is het meerdere beschikbaar voor winstdeling.

> Bij het vaststellen van de intrestwinst wordt uitgegaan van de beleggingsrendementen op vastrentende waarden (zoals staatsobligaties). Deze beleggingen hebben een vaste duur. Als de duur van een belegging is verstreken, wordt een nieuwe belegging afgesloten met wederom een vaste duur. Het rendement op vastrentende waarden voor nieuwe beleggingen en herbeleggingen van aflopende beleggingen is de laatste jaren sterk gedaald. Een stijging of daling van het rendement op staatsleningen heeft dus effect op de winstdeling. Zolang er sprake is van een rendement dat boven de gegarandeerde rekenrente van 4% uitkomt blijft er sprake van winstdeling."

Verzekeraar heeft hierbij een overzicht gegeven van de jaarlijkse winstpercentages en (daarmee) de ontwikkeling van de winst voor de verzekering van Consument.

2.7 In reactie hierop heeft Consument laten weten:

> "Naar aanleiding van uw brief van 25 februari 2015 heb ik de "Voorwaarden van Verzekering" van mijn begrafenisverzekering met als ingangsdatum 1-12-1987 nog eens goed doorgelezen. M.n. het kopje "Recht op Winstdeling". Ik kom tot de conclusie dat nergens in de voorwaarden vermeld staat dat de door u genoemde 4% in de premie verwerkt is en dat deze in mindering wordt gebracht van de winstdeling. Ook dat de premie op de 4% is gebaseerd staat nergens vermeld. Ofwel ik heb over alle afgelopen jaren nog recht op een verhoogde winstuitkering van 4%. Indien u het daar niet mee eens bent, dan mag u aantonen dat ik toentertijd over de wijze van de verrekening van de 4% correct ben geïnformeerd."

Bij brief van 3 juni 2015 heeft Verzekeraar aan Consument een nadere toelichting verschaft:

> "De rekenrente is de gegarandeerde rentevergoeding die verwerkt zit in uw premie. Door deze gegarandeerde rentevergoeding is uw premie lager vastgesteld in vergelijking met dat er geen gegarandeerde rentevergoeding zou zijn geweest. De rekenrente blijft de gehele verzekeringsduur gelijk. Verzekeringen die zijn afgesloten voor 1999 hebben een rekenrente van 4,00%. Verzekeringen vanaf 1999 hebben een rekenrente van 3,00%. Uw verzekering heeft een ingangsdatum van 1 december 1987. Uw verzekering heeft daarom een rekenrente van 4,00%. Doordat er in uw verzekering reeds 4,00% gegarandeerde rentevergoeding afgegeven is, is de winsttoekenning gebaseerd op het behaalde rendement boven de 4,00%. Mocht het behaalde rendement onder 4,00% komen, dan zal er geen winsttoekenning plaats vinden."

2.8 Bij brieven van 9 juli 2015 en 28 augustus 2015 heeft Verzekeraar Consument desgevraagd nadere toelichtingen verschaft. Voor zover relevant informeert Verzekeraar Consument daarin als volgt:

> "U schrijft dat u zich misleid voelt, omdat de rekenrente van 4% en de berekening van de winstdeling boven deze rekenrente niet in de polis of de polisvoorwaarden zijn opgenomen. Wij vinden het vervelend dat u een naar gevoel over uw verzekering heeft gekregen. Het is niet onze bedoeling geweest om u dat gevoel te geven. Het is wel belangrijk dat u de informatie die u over de verzekering heeft ontvangen plaatst in de tijd waarop de verzekering is afgesloten. In die tijd, in 1987, bestond er namelijk geen verplichting voor verzekeraars om aan te geven hoe de premie was berekend. Ook bestond er geen verplichting voor verzekeraars om aan te geven hoe de winstdeling werd vastgesteld. Het was in die tijd niet gebruikelijk dat verzekeraars deze informatie gaven. Anderzijds was het evenmin gebruikelijk dat hierover aan verzekeraars informatie werd gevraagd."

Ook deze toelichtingen hebben er evenwel niet toe geleid dat de vragen van Consument zijn weggenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt over de winstdeling bij haar verzekering. Meer in het bijzonder stelt Consument:

i. Uit de voorwaarden blijkt niet "dat naast de op de polis genoemde premie, de premie eveneens bestaat uit (verhoogd wordt met) 4% van de winstdeling. Ofwel dat de premie op de 4% is gebaseerd, staat nergens in de polis. […] Reaal zelf noemt de inhouding van 4% "een korting op de premie". Ook over dit handelen wordt met geen woord in de polis genoemd."

ii. "De toepassing van het percentage van 4% zowel bij de winstdeling als bij de premie in de polis wordt niet met name genoemd"

iii. "De toegepaste vaststelling van de winstdeling wordt op "eigen wijze" door Reaal vastgesteld met name gebaseerd op de beleggingsrendement op vast rentende waarden. Deze wijze van berekening van de winstdeling staat niet in de polis vermeld, maar wordt wel vanaf de aanvang van de polis toegepast.

iv. "Ondanks het feit, dat de polis sinds 1-12-2012 premievrij is geworden, wordt desondanks nog steeds 4% van de winstdeling ingehouden als zijnde premie. Ofwel de premie loopt in wezen weliswaar gereduceerd door. Ook dit komt gehele niet in de polis voorwaarden tot uiting."

v. Verzekeraar heeft gedurende de looptijd van de verzekering nagelaten Consument te informeren over de wijze van premieberekening en de vaststelling van de winstdeling. Hiermee heeft Verzekeraar volgens Consument de zorgvuldigheidsnorm niet in acht genomen.

vi. Het is van alle tijden dat voorwaarden in contracten goed en duidelijk omschreven moeten zijn. Verzekeraar geeft aan zijn voorwaarden een eigen interpretatie en daarmee is sprake van misleiding en dwaling.

Verweer

3.2 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- In de tijd dat Consument de verzekering afsloot was het niet voorgeschreven en ook niet gebruikelijk dat verzekeringnemers werden geïnformeerd over de wijze waarop de premie en de winstdeling worden berekend.
- Verzekeraar heeft geen onjuiste of misleidende informatie gegeven over de verzekering. Bij Consument waren ten tijde van het sluiten van de overeenkomst de premie en het verzekerd bedrag bekend. Daarbij bestond de mogelijkheid dat het verzekerde bedrag hoger zou kunnen worden door winstdeling.
- De berekeningen zijn uitgevoerd volgens de actuariële regels van Verzekeraar, waarbij rekening is gehouden met een rekenrente van 4%. Hierdoor kon de premie op een lager bedrag worden vastgesteld dan het geval zou zijn geweest indien met een lagere rekenrente gerekend zou zijn. Daarmee ontvangt Consument feitelijk standaard al een rendement van 4%.
- Bij de berekening van de winstdeling wordt dit percentage afgetrokken om te voorkomen dat Consument twee keer dit rendement krijgt toegekend.
- Verzekeraar heeft de winstdeling vastgesteld binnen de ruimte die de verzekeringsvoorwaarden daarvoor laten. Volgens dit beleid wordt het bedrijfsresultaat in beschouwing genomen dat de verzekeraar behaalt door een deel van de premie voor eigen rekening en risico te beleggen op de kapitaalmarkt. De verzekeraar belegt in risicomijdende beleggingen zoals staatsleningen en obligaties. Naast dit resultaat wordt in de winstdeling ook de zogenoemde “sterftewinst” betrokken. Dit is de winst die Verzekeraar behaalt wanneer zij minder overlijdensuitkeringen hoeft te doen dan zij van te voren had ingeschat.
- Het resultaat op de beleggingen heeft sinds de jaren negentig van de vorige eeuw een dalende lijn laten zien. Alle beleggers op de kapitaalmarkt, dus ook Verzekeraar, hebben daarmee te maken gekregen. Omdat de winstdeling mede afhankelijk is van dit resultaat, heeft ook de winstdeling voor Consument een dalende lijn laten zien. Op dit moment draagt met name het resultaat op sterfte nog bij aan de winstdeling.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar haar niet, althans niet voldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop de premie en de winstdeling werden vastgesteld. Consument stelt op basis daarvan dat sprake is van schending van de zorgplicht door Verzekeraar en van misleiding en dwaling. Verzekeraar stelt dat hij ten tijde van het sluiten van de overeenkomst met Consument niet gehouden was de door Consument benoemde informatie te verschaffen.

Voor de beoordeling van de klacht van Consument is relevant wat op basis van de destijds geldende wet- en regelgeving en rechtspraak de wederzijdse verplichtingen van partijen waren ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Gelet hierop komt de Commissie tot het volgende.

4.2 Op basis van het dossier stelt de Commissie vast dat bij aanvang van de overeenkomst de vaste verhouding tussen de prijs van het product (de premie) en de waarde van het product (de verzekerde som) bij Consument bekend was. Door de overeenkomst met Verzekeraar aan te gaan, heeft Consument zich hieraan verbonden. Dat Consument de exacte opbouw van de premie niet kende, doet daar niet aan af.

4.3 Op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden wist Consument ten tijde van het aangaan daarvan tevens dat er een kans bestond dat de verzekerde som opgehoogd zou worden door de winst. Op dit vlak zijn door Verzekeraar aan Consument geen toezeggingen gedaan over de omvang van de winst en kan Consument derhalve geen aanspraak maken op een *bepaald* bedrag.

Consument was bekend met de inhoud van de winstbepalingen en heeft daarover destijds geen vragen gesteld, zodat zij wordt geacht daarmee akkoord te zijn gegaan.

Hierbij acht de Commissie het tevens van belang dat de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de winstdelingsregeling in overeenstemming is met hetgeen te doen gebruikelijk is in de verzekeringsbranche. Consument stelt dat zij er niet van op de hoogte was dat zij een gegarandeerd rendement van 4% heeft verkregen, omdat dit niet in de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden was opgenomen. Dit laat onverlet, hetgeen door Consument ook niet weersproken is, dat zij dit rendement gedurende de looptijd van de verzekering heeft ontvangen.

4.4 Tot slot wordt opgemerkt dat gesteld noch gebleken is dat Consument schade heeft ondervonden ten gevolge van de handelwijze van Verzekeraar. Voor zover Consument beoogt te stellen dat zij gedwaald heeft ten tijde van het sluiten van de overeenkomst en dat zij de overeenkomst bij kennis van de volledige informatie niet zou hebben gesloten, merkt de Commissie het volgende op.

Nu de werkwijze van Verzekeraar overeenkomt met hetgeen gebruikelijk was (is) in de branche acht de Commissie het niet aannemelijk dat Consument bij kennis van de volledige stand van zaken de overeenkomst niet zou hebben afgesloten.

4.5 In het licht van het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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 bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld