Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-222 d.d. 3 juni 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Traditionele levensverzekering met winstdeling. Consument moet geacht worden de in de verzekering vervatte kosten te hebben aanvaard. Hij verkreeg tegen betaling van een premie een gegarandeerd recht op een minimumuitkering en de kans op een hogere uitkering. Inzake de klacht van Consument over de uitleg van een brief van Aangeslotene over premievrijmaking is de Commissie van oordeel dat Consument in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs had kunnen en moeten begrijpen dat waar Aangeslotene in die brief spreekt over de premievrije waarde zij daarmee doelde op het bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verlaagde verzekerde bedrag na premievrijmaking en dat in dat bedrag toekomstige rentebeschrijvingen reeds waren verdisconteerd.

Consument,

en

Goudse Levensverzekeringen N.V, gevestigd te Gouda, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van 26 maart 2013 van Consument;
- de brief van Consument van 11 april 2013 met het door Consument op 8 april 2013 ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 22 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon heeft Consument in 1979 een traditionele levensverzekering (hierna: de "Verzekering") met recht op aandeel in de winst gesloten bij Aangeslotene. Consument trad op als verzekeringnemer en verzekerde. De ingangsdatum was 16 augustus 1979, de einddatum 1 december 2011. Verzekerd waren een gegarandeerd kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum respectievelijk een gegarandeerd kapitaal bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum. Verder was dekking van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid meeverzekerd alsmede een wezenpensioen. De jaarpremie bedroeg € 3.169, 32.

3.2 Artikel 9 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden van verzekering ("VvV") luidt als volgt:

"**PREMIEVRIJMAKING**

Art. 9 1. De verzekeringnemer heeft het recht de verzekering, die afkoopbaar is en afkoopwaarde heeft, premievrij te maken, mits het premievrije bedrag minstens f 100,- bedraagt.

2. Door premievrijmaking blijft de verzekering, zonder dat verdere premiebetaling plaats vindt, in stand, doch voor een verlaagd verzekerd bedrag.

3. Het premievrije bedrag wordt door de *Goudse* vastgesteld volgens de daarvoor bij haar geldende regels en wordt de verzekeringnemer, op diens verzoek, medegedeeld.

(….)"

3.3 In een bij de polis behorend aanhangsel is onder meer het volgende bepaald

"(….)

1. De verzekering deelt -doch uitsluitend voor wat het (de) in de polis vermelde winstdelende kapitaal(rente) betreft- in de winst over ieder sedert haar ingangsdatum verstreken boekjaar of gedeelte daarvan, indien zij op de dag, waarop na afloop van dat boekjaar de wijze van winstverdeling voor dat boekjaar wordt vastgesteld, nog van kracht is, niet premievrij is gemaakt of geworden en niet automatisch is voortgezet.

(….)"

3.4 Bij brief van 1 juli 1985 heeft de assurantietussenpersoon van Consument Aangeslotene gevraagd om een opgave van de premievrije waarde per de eerstvolgende premievervaldag. Bij brief van 12 juli 1985 heeft Aangeslotene de opgave verstrekt. In deze brief staat onder meer het volgende:

"(….)

Hierdoor delen wij U mede, dat de premievrije waarde voor Uw bovengenoemde verzekering per 16 augustus 1985 resp. voor Kapitaal L. f 77.579,-- (….) bedraagt.

(….)

Het premievrijmaken van een verzekering heeft tot gevolg dat de premiebetaling wordt beeindigd maar ook dat het verzekerde bedrag aanzienlijk wordt verlaagd. Deze verzekering zal dan ook niet meer kunnen beantwoorden aan het doel, waarvoor zij is gesloten.

(….)"

3.5 Bij brief van 9 september 1985 heeft Consument Aangeslotene verzocht zijn Verzekering premievrij te maken.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 11.121, 25.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door op de einddatum een veel te laag bedrag uit hoofde van de Verzekering uit te keren. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- de brief van 12 juli 1985 van Aangeslotene bevatte een opgave van de premievrije waarde (€ 35.204,-) per 16 augustus 1985 en niet van de verlaagde verzekerde uitkering per de einddatum. Dit heeft de assurantietussenpersoon van Consument hem verteld. Het bedrag van € 35.204,- zou daarom vanaf 1985 tot de einddatum moeten worden verhoogd met rentebijschrijving;
- Consument heeft jaarlijks een premie van € 3.169,32 voor de Verzekering betaald. Kennelijk is ruim 25% van deze premie opgegaan aan provisie en kosten. Dit is veel te veel. Kennelijk vind de actuaris van de Ombudsman Financiële Dienstverlening ("Ombudsman") bij een netto ingelegde premie van € 1.990,- een waarde op de einddatum van € 35.200,- redelijk maar Consument acht 15% van de betaalde premie voor provisie, kosten en premie voor dekking van het arbeidsongeschiktheidsrisico voldoende en in dat geval zou de uitkering op de einddatum volgens de eigen berekening van Consument ruim € 44.000,- hebben moeten bedragen;
- Aangeslotene heeft eerst beweerd dat geen recht op rentetoevoeging van toepassing was en later dat met "premievrije waarde" per definitie de waarde van de Verzekering op de einddatum wordt bedoeld. Volgens Consument blijkt hieruit dat Aangeslotene heeft geprobeerd hem af te schepen met valse argumenten;
- Aangeslotene heeft aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening een polisaanhangsel gedateerd 27 september 1985 en een poliswijzigingsspecificatie overgelegd die Consument onbekend waren. Indien de assurantietussenpersoon van Consument dit aanhangsel heeft ontvangen heeft hij het niet aan Consument doorgezonden;
- Aangeslotene beweert in haar brief van 20 november 2012 dat zij in haar brief van 12 juli 1985 aan Consument heeft geschreven dat "het kapitaal bij leven wordt verlaagd naar….". Volgens Consument staat dat echter niet op die wijze in die brief. Er staat er dat "de premievrije waarde…. per 16 aug. 1985 (dus op dat moment!) ….. bedraagt." Dat is volgens Consument duidelijk iets heel anders.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:

- de Verzekering is in 1979 gesloten door de bemiddeling en advisering van een assurantietussenpersoon. Op het door Consument ondertekende aanvraagformulier staan de te verzekeren kapitalen vermeld alsmede de hiervoor verschuldigde premie. Op 7 september 1979 heeft Aangeslotene de polis afgegeven met de VvV en aanhangsels. Hieruit volgt dat Consument destijds heeft

ingestemd met de hoogte van de verzekerde kapitalen en de daarvoor te betalen premie en aldus de daarin begrepen kosten heeft aanvaard;
- voor wat betreft de premievrije waarde verwijst Aangeslotene naar artikel 9 lid 2 VvV waaruit volgt dat bij premievrijmaking de verzekering voor een lager verzekerd kapitaal in stand blijft;
- uit het aanhangsel bij de polis blijkt dat de Verzekering uitsluitend in de winst deelt zolang deze (onder meer) niet premievrij is gemaakt. In haar brief van 12 juli 1985 heeft Aangeslotene naar aanleiding van een verzoek van de assurantietussenpersoon van Consument onder meer geschreven dat indien de premiebetaling wordt beëindigd, het verzekerde bedrag aanzienlijk wordt verlaagd. Bij brief van 9 september 1985 heeft Consument Aangeslotene verzocht om de Verzekering per 16 augustus 1985 premievrij te maken. In het vervolgens op 27 september 1985 gedateerde polisaanhangsel waarin staat dat de Verzekering per 16 augustus 1985 premievrij is gemaakt, de verzekerde kapitalen opnieuw zijn vastgesteld en de nieuwe verzekerde kapitalen worden vermeld. Het polisaanhangsel is naar de assurantietussenpersoon gezonden;
- in haar brief van 20 november 2012 heeft Aangeslotene de tekst van haar brief van 12 juli 1985 samengevat. Tussen deze brieven bestaat geen inhoudelijk verschil;
- de door Consument zelf gemaakte berekeningen sluiten niet aan op de wijze waarop door Aangeslotene de tarieven voor het verzekeren van de verschillende kapitalen bij leven en overlijden, de wezenrente en premievrijstelling bij invaliditeit zijn berekend.

5. Beoordeling

5.1 Consument klaagt dat Aangeslotene (i) te veel kosten in rekening heeft gebracht en (ii) in haar brief van 12 juli 1985 ten onrechte de indruk heeft gewekt dat de premievrije waarde per 16 augustus 1985 € 35.204 bedroeg en dat deze tot aan de einddatum van de Verzekering nog zou worden opgerent.

5.2 *Kosten*

De Verzekering was een traditionele garantieverzekering die bij ongewijzigde voortzetting onder meer voorzag in een gegarandeerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum 1 december 2011 van afgerond € 130.256,-. Bij ongewijzigde voortzetting van de Verzekering kon Consument dus op de einddatum een uitkering van minimaal afgerond € 130.256,- tegemoet zien. Het zou meer kunnen zijn door het meeverzekerde recht op aandeel in de winst, in welk geval een hoger bedrag zou worden uitgekeerd. De klacht over de hoogte van de kosten treft geen doel. Consument moet geacht worden de in de overeengekomen verzekeringsovereenkomst vervatte kosten te hebben aanvaard. Kort gezegd verkreeg hij immers tegen betaling van een premie een per einddatum gegarandeerd recht op een minimumuitkering en de kans op een -van de winstdeling afhankelijke- hogere uitkering. Hij kan daarop niet terugkomen, nu deze kosten en het kostenniveau rechtsgeldig onderdeel zijn geworden van de verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene. Consument wist door de aard van deze traditionele

garantieverzekering precies welke premie hij moest betalen om de hem bij ongewijzigde voortzetting gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum te ontvangen. Consument heeft deze vaste verhouding tussen premie en gegarandeerde minimumuitkering kennelijk voldoende aantrekkelijk gevonden om de overeenkomst aan te gaan. Die acceptatie kan Consument niet ongedaan maken door thans het standpunt in te nemen dat die ten tijde van het aangaan van de Verzekering bekende vaste verhouding voor hem gunstiger had moeten zijn. Vergelijk uitspraak Nr. 2012-264 van de Commissie.

5.3 *De brief van 12 juli 1985*

Consument stelt dat de brief van 12 juli 1985 van Aangeslotene een opgave van de premievrije waarde (€ 35.204,-) per 16 augustus 1985 bevat en niet de verlaagde verzekerde uitkering per de einddatum. Het bedrag van € 35.204,- zou daarom tot de einddatum moeten worden verhoogd met rentebijschrijving. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist. Ofschoon Aangeslotene niet steeds even duidelijk over haar brief van 12 juli 1985 heeft gecommuniceerd verwerpt de Commissie de stelling van Consument. In de brief van 12 juli 1985 schrijft Aangeslotene dat zij bij de berekening van de premievrije waarde heeft aangenomen dat de premie tot 16 augustus 1985 is voldaan. Dit betekent dat Consument sinds de ingangsdatum van de Verzekering zes keer de jaarpremie van € 3.169,32 had betaald, derhalve in totaal € 19.015,92. Van dit bedrag was een deel bestemd voor de verzekering van een overlijdenskapitaal, van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en van een wezenpensioen. Hiernaast was een kostenopslag in de premie verwerkt. Ofschoon er vanuit moet worden gegaan dat Consument niet wist welk deel van de premie was bestemd voor de meeverzekerde dekkingen en kosten moet wel worden aangenomen dat hij begreep dat niet de gehele premie zou worden gespaard. Het had Consument daarom zonder meer duidelijk moeten zijn dat de tot 16 augustus 1985 betaalde premie niet tot een waarde van € 35.204,- per 16 augustus 1985 had kunnen leiden. Hiervan uitgaande is de Commissie van oordeel dat Consument op grond van het feit dat in de brief van 12 juli 1985 uitdrukkelijk wordt gesteld dat bij premievrijmaking het verzekerde bedrag aanzienlijk wordt verlaagd, in samenhang met artikel 9 leden 2 en 3 VvV inzake premievrijmaking redelijkerwijs had kunnen en moeten begrijpen dat waar Aangeslotene in haar brief spreekt over de premievrije waarde van € 35.204,- zij daarmee doelde op het bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum (verlaagde) verzekerde bedrag na premievrijmaking en dat in dat bedrag toekomstige rentebijschrijvingen reeds waren verdisconteerd.

5.4 Uit bovenstaande vloeit voort dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.