Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-084 d.d. 18 februari 2014
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen de verzekeraar. De klacht tegen de tussenpersoon is gepubliceerd onder nummer 2014-083. Consument heeft bij de verzekeraar een gemengde verzekering met winstdeling afgesloten. De verzekering komt op de einddatum tot uitkering, waarbij een lager bedrag aan winstdeling wordt uitgekeerd dan in de polis vermeld staat. Consument vordert dat het in de polis genoemde bedrag aan winstdeling alsnog wordt uitgekeerd. De Commissie is van oordeel dat de bepaling met betrekking tot de winstdeling voldoende duidelijk is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 14 februari 2013;
- het verweerschrift 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. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument heeft per 1 december 1970 een gemengde levensverzekering gesloten bij Aangeslotene met als einddatum 1 december 2016. Deze verzekering is per 1 december 1982 omgezet in een Man/Vrouw-polis, met als einddatum 1 december

2011. Met deze verzekering werd een bedrag opgebouwd en tevens het risico bij overlijden verzekerd.

3.2. In het polisblad van 17 februari 1983 staat voor zover relevant het volgende vermeld:
Bij leven en welzijn.
Als u op de einddatum van de Man/Vrouw-Polis in leven bent,
ontvangt u

a) een uitkering ineens, gestegen tot……..	*ƒ 24.500,-*
b) plus een winstuitkering die, als geen winstuitkering wegens overlijden van uw vrouw is gedaan, naar verwachting groot is	*ƒ 45.700,-*
Samen	*ƒ 70.200,-*

3.3. Artikel 27 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden luidt als volgt:
Telkens wanneer – overeenkomstig het in de Statuten van de Maatschappij bepaalde – een bedrag uit de winst wordt bestemd voor de verzekeringnemers, wier verzekeringen zijn gesloten met recht op een aandeel in de winst ("hoofdverzekeringen"), wordt voor elke hoofdverzekering aan de betrokken verzekeringnemer een verzekering toegekend. Laatstbedoelde verzekering behelst een aanspraak op:
a. een uitkering, te verrichten op de einddatum van de hoofdverzekering mits de verzekerde dan in leven is, en b. een uitkering, te verrichten terstond bij overlijden van de verzekerde voor die einddatum.

3.4. Vanaf juni 1983 is Consument jaarlijks door Aangeslotene geïnformeerd over de opbouw van de kapitaalverzekering en de bijgeschreven winsten. Vanaf juni 1996 heeft Aangeslotene in de winstbrieven, naast de hoogte van opgebouwde winst, ook voorbeeldberekeningen op basis van voorbeeldpercentages vermeld om inzicht te verschaffen in de mogelijke extra opbrengst door deze winstdeling.

3.5. In 2008 heeft Consument bij de tussenpersoon vragen gesteld over (de hoogte van) de winstuitkering. De tussenpersoon heeft deze vragen aan Aangeslotene voorgelegd. Aangeslotene heeft bij brief van 17 september 2008 toegelicht op welke wijze de winstdeling, en daarmee de winstuitkering, tot stand komt. In deze brief staat voor zover relevant het volgende vermeld:
Voor de goede orde delen wij u mee dat de reeds opgebouwde winst per 1 juni 2008 € 9.000,00 bedraagt. Dit bedrag wordt in elk geval uitgekeerd op de einddatum bij in leven zijn van de verzekerden. De winstprognose op einddatum op basis van 2,55 % bedraagt € 10.200,00.

3.6. Op 1 december 2011 heeft Aangeslotene een totaalbedrag van € 19.930,94 aan Consument uitgekeerd, bestaande uit € 11.117,62 (verzekerd kapitaal), € 8.618,32 (winstbijschrijving winstbrief 2011) en € 195,- (slotwinst).

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van door hem geleden schade. Deze schade bedraagt € 11.938,21, zijnde het verschil tussen het aan Consument op de einddatum van de verzekering uitgekeerde bedrag en het op het polisblad genoemde bedrag van *ƒ* 70.200,-, bestaande uit de uitkering ineens en de winstuitkering.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de winst. Consument mocht rekenen op het bedrag dat staat op het polisblad.

4.3. Aangeslotene voert verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.
4.4. Op de verdere stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene Consument voldoende heeft geïnformeerd over de winstdeling en het feit dat de hoogte van de winstdeling niet gegarandeerd is. De Commissie heeft de klacht van Consument te beoordelen op basis van de toenmalige wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten.
5.2. De Commissie is van oordeel dat de bewoordingen van het polisblad, naar de maatstaven die daarvoor ten tijde van het afsluiten van de verzekering golden, aan duidelijkheid niets te wensen overlaten. De zinsnede "*naar verwachting groot is*" maakt naar het oordeel van de Commissie voldoende duidelijk dat de in de polis genoemde winstdeling niet zeker is. Daarnaast heeft Aangeslotene Consument middels jaarlijkse winstbrieven geïnformeerd over de hoogte van de tot op dat moment bijgeschreven winst. In ieder geval maken de winstbrieven die vanaf juni 1996 aan Consument zijn verzonden voldoende duidelijk dat de winst niet gegarandeerd was door het gebruik van de woorden zoals "*voorbeeldberekeningen*", "*voorbeeldpercentage*" en "*mogelijke extra opbrengst*".
5.3. De Commissie is van mening dat Aangeslotene naar de toenmalige maatstaven in voldoende mate aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de verzekering aan Consument te verschaffen.
5.4. In de brief van Aangeslotene van 17 september 2008 aan Consument heeft Aangeslotene geschreven dat de reeds opgebouwde winst per 1 juni 2008 € 9.000,00 bedraagt. In een tabel bij het verweerschrift van Aangeslotene staat vermeld dat de winst per 1 juni 2008 € 8.067,32 bedraagt. Ter zitting heeft Aangeslotene toegezegd het verschil tussen deze bedragen, zijnde een bedrag van € 932,68, aan Consument te vergoeden. De Commissie heeft er nota van genomen dat Aangeslotene dit bedrag inmiddels aan Consument heeft voldaan. De Commissie kan zich derhalve van een inhoudelijk oordeel hierover onthouden.
5.5. Al het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt 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 stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.