Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-187 d.d. 26 juni 2015
(prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Foutieve aankondiging expiratiekapitaal. Artikel 3:35 BW. Verzekeraar noemt een bedrag in euro's terwijl het kapitaal in units moet luiden. Commissie is van oordeel dat de handelwijze van verzekeraar weliswaar als onzorgvuldig dient te worden betiteld, maar dat Consument in alle redelijkheid had behoren te onderkennen dat er sprake was van een vergissing. Enerzijds is de polis maar voor één uitleg vatbaar en anderzijds heeft verzekeraar bij de behandeling van een eerdere klacht in 2008 wederom benadrukt dat het kapitaal op de einddatum zou worden vastgesteld door het aantal units om te rekenen tegen de dan geldende koers. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Verzekeraar.

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 van 17 november 2014;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

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 maandag 1 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot per 1 november 1988 een Lijfrente Aandelen Plan bij Aangeslotene met een looptijd van 25 jaar. De eenmalig verschuldigde koopsom bedroeg *f* 16.812.

3.2 Op de op 7 december 1988 afgegeven polis stond onder andere het volgende vermeld:

"Omschrijving verzekering

De verzekering voorziet in de uitkering van:

A. Bij in leven zijn van de verzekerde op 01.11.2013 de guldenswaarde van een aantal units groot 27.258

B. ƒ 16.812 direct na overlijden van de verzekerde voor 01.11.2013

Fiscale lijfrenteclausule

Een uitkering krachtens deze verzekering kan slechts worden besteed als koopsom voor een lijfrente ter keuze van de begunstigde. De verzekeringnemer heeft het recht de lijfrenteclausule te herroepen."

3.3 Sinds 2008 ontving Consument jaarlijks van Aangeslotene informatie over zijn beleggingsverzekering. In het laatste overzicht van 26 april 2013 stond als waarde van de verzekering per ultimo 2012 een bedrag vermeld van € 19.946,72.

3.4 Bij brief van 30 september 2013 kondigde Aangeslotene het bereiken van de einddatum van de beleggingsverzekering aan:

"Binnenkort bereikt uw lijfrenteverzekering de einddatum. Dat betekent dat de waarde van deze verzekering voor u beschikbaar komt voor aankoop van een lijfrente-uitkering. In deze brief vindt u de definitieve opgave van het eindkapitaal van uw lijfrenteverzekering. Ook leest u hoe u dit kapitaal kunt besteden.

Uw lijfrenteverzekering

Polisnummer	[nummer]
Einddatum verzekering	01.11.2013
Begunstigde	[Consument]
Geboortedatum	[datum]
Eindkapitaal	€ 27.258

3.5 Bij brief van 26 november 2013 bevestigde Aangeslotene Consument dat zijn verzoek om de lijfrenteverzekering af te kopen was gehonoreerd. De afkoopwaarde van deze verzekering per 1 november 2013 bedroeg – vóór inhouding van de loonheffing – € 20.988,66.

3.6 Nadat Consument liet weten niet met dit bedrag akkoord te gaan, werd hij door Aangeslotene bij brief van 2 december 2013 erop geattendeerd dat in de aankondiging van de expiratie per abuis een bedrag in euro's was opgenomen, terwijl er units hadden moeten staan. Het daadwerkelijke lijfrentekapitaal was het aantal units vermenigvuldigd met de koers per 1 november 2013 (€ 0,77).

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog gehouden wordt om bij de vaststelling van het expiratiekapitaal uit te gaan van het in de brief van 30 september 2013 genoemde bedrag. De aanvullende uitkering wordt door Consument becijferd op een bedrag van € 6.269,34 exclusief de wettelijke rente.

4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Verzekeraar heeft zeer onzorgvuldig gehandeld bij het opstellen van de expiratiebrief.
- Het in de brief van 30 september 2013 genoemde kapitaal kwam in de buurt van de indertijd door Verzekeraar afgegeven prognose. Er was dan ook geen reden om aan de juistheid van het bedrag te twijfelen.
- In 2014 heeft de Rechtbank Amsterdam al eerder geoordeeld dat een pensioenfonds de gevolgen van een foutief opgemaakte offerte voor haar rekening dient te nemen.
- Door de stelligheid van Verzekeraar over de hoogte van het lijfrentekapitaal zijn door Consument plannen gemaakt die nu geen doorgang kunnen vinden.
- Als Consument van het veel lagere beschikbare lijfrentekapitaal op de hoogte was geweest, had hij niet besloten om het bedrag in contanten te ontvangen. Verzekeraar was dan verzocht om het bruto kapitaal op een bankspaarrekening te storten. Die kans is Consument door toedoen van Verzekeraar ontnomen.

4.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Het was voor Consument duidelijk dat er een fout was gemaakt en dat hij alleen aanspraak kon maken op een uitkering ter grootte van 27.258 units. Een en ander stond immers op eenduidige wijze op het polisblad en de periodiek verstrekte jaaroverzichten vermeld.
- Bij een eerdere klacht van Consument in 2008 was bovendien al uitvoerig gecorrespondeerd over de wijze waarop de waarde van de lijfrenteverzekering wordt vastgesteld, te weten een verzekerd kapitaal dat luidde in units in het Delta Lloyd Investment Fund.
- De verwijzing naar de uitspraak van de Rechtbank Amsterdam is in de optiek van Verzekeraar niet terecht. De onderhavige kwestie kan niet worden vergeleken met de desbetreffende zaak.
- Voorts is de gemaakte fout onmiddellijk hersteld, zodat er geen grondslag bestaat voor de door Consument gevorderde schade. Uit het klachtdossier blijkt ook niet dat betrokkene concrete plannen heeft gemaakt op basis van de brief van 30 september 2013.
- Verzekeraar is niet bereid om de gedane betaling terug te draaien en het lijfrentekapitaal alsnog op een bankspaarrekening te storten. Consument heeft immers nadrukkelijk verzocht om het bedrag over te maken naar zijn privérekening en was ook bekend met de fiscale consequenties die met dit verzoek samenhingen.

5. Beoordeling

5.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar gehouden is om navolging te geven aan hetgeen in de expiratiebrief van 30 september 2013 was vermeld als lijfrentekapitaal.

5.2 Allereerst wenst de Commissie op te merken dat de handelwijze van Verzekeraar als onzorgvuldig dient te worden betiteld en dat het voorts te betreuren is dat hierdoor bij Consument verwachtingen zijn gewekt ten aanzien van het beschikbare bedrag.

5.3 Niettemin dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalde:

> "Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

5.4 Feitelijk impliceert de geciteerde wetstekst dat, indien aan Consument een opgave wordt verstrekt welke door hem wordt aanvaard, degene die die opgave heeft gedaan in beginsel daaraan gebonden is indien die opgave een fout bevatte, maar de Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat zij de werkelijke bedoeling van de afzender weergaf. In omgekeerde zin geldt dat, indien redelijkerwijs gesproken kan worden van een vergissing van degene die een bepaalde mededeling heeft gedaan, diegene niet hoeft "vast te zitten" aan die onjuiste mededeling.

5.5 Het door Verzekeraar op 7 december 1988 afgegeven polisblad is naar het oordeel van de Commissie maar voor één uitleg vatbaar. Bij in leven zijn van de Consument op 1 november 2013 diende het lijfrentekapitaal te worden vastgesteld aan de hand van de eurowaarde van het aantal units, te weten 27.258.

5.6 Voorts is bij de behandeling van de eerdere klacht in 2008 door Verzekeraar benadrukt dat op de einddatum van de verzekering het lijfrentekapitaal zou worden vastgesteld door het op het polisblad opgenomen aantal units om te rekenen tegen de dan geldende koers.

5.7 Daarnaast heeft Consument sinds 2008 elk jaar een overzicht van Verzekeraar ontvangen. Op die manier kon op eenvoudige wijze de ontwikkeling van de waarde van de verzekering worden gevolgd. Het laatste overzicht vermeldde een bedrag van € 19.946,72 per ultimo 2012. De ontwikkeling op de beurs, de AEX liet in het jaar 2013 bijvoorbeeld een stijging zien van ongeveer 17%, rechtvaardigde niet de verwachting van Consument dat in 11 maanden tijd de waarde van zijn verzekering uit had kunnen groeien tot een kapitaal van € 27.258.

5.8 Tot slot houdt de verwijzing van Consument naar de uitspraak van de Rechtbank Amsterdam (ECLI:NL:RBAMS:2014:8771) geen stand. In die zaak behoefde eiser namelijk niet te twijfelen aan de juistheid van de door het pensioenfonds verstrekte informatie en werd de fout pas na meer dan een half jaar na de desbetreffende brief hersteld.

Voor Consument waren er echter meer dan voldoende aanknopingspunten om vraagtekens te zetten bij de opgave van Verzekeraar.

5.9 Tegen deze achtergrond bezien is de Commissie van oordeel dat Consument had behoren te onderkennen dat er sprake was van een vergissing en dat Verzekeraar zich derhalve in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat Consument geen rechten kan doen ontlenen aan het in de expiratiebrief vermelde lijfrentekapitaal.

5.10 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal 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 bij wege van 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.