Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0514 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: SRLEV N.V. , h.o.d.n. Reaal Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 21 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. Gerechtvaardigd vertrouwen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat het na de einddatum gecommuniceerde bedrag van € 229.016,- juist was. De verzekeraar kan dan ook niet worden gehouden het verschil plus wettelijke rente uit te keren. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 21 mei 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de vrouw van de consument aanwezig samen met de vertegenwoordiger van de consument, mr. H.H. Gerdes, rechtshulpverlener. De verzekeraar was eveneens aanwezig.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

Op 29 december 1988 heeft de consument een lijfrenteverzekering afgesloten bij de verzekeraar.

Partijen zijn hierbij overeengekomen dat de verzekeraar – bij in leven zijn van de consument op de einddatum van de verzekering (d.d. 29 december 2018) – een bedrag van € 171.428,- zal uitkeren. Voorts heeft de consument recht op winstdeling. De consument betaalt voor het voornoemde een maandelijkse premie.

Op 9 september 2015, 7 januari 2016, 30 december 2016 en 2 januari 2018 heeft de verzekeraar de consument winstbrieven gestuurd.

In deze brieven geeft de verzekeraar aan dat in de afgelopen periode geen winst is bijgeschreven en de waarde van de verzekering (inclusief winst) op dat moment € 190.184,- bedraagt.

Op 25 augustus 2018 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat zijn verzekering op 29 december 2018 de einddatum zal bereiken en de waarde van de verzekering (inclusief winst) op 23 augustus 2018 € 190.184,- bedraagt. In diezelfde brief verzoekt de verzekeraar de consument om aan te geven wat hij met vrijkomende kapitaal wil doen.

Daar een reactie van de consument uitbleef, heeft de verzekeraar de consument na de expiratie-datum een drietal rappelbrieven gestuurd. In deze brieven heeft de verzekeraar een eindwaarde van € 229.016,- opgenomen.

Op 15 september 2020 heeft de consument de waarde van de lijfrenteverzekering laten uitkeren.

De consument acht de verzekeraar gehouden het verschil tussen het reeds uitgekeerde kapitaal en het bedrag van € 229.016,- te vergoeden. Ook vordert de consument de wettelijke rente over voornoemd verschil. De consument doet een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen. Hij stelt dat hij uit mocht gaan van het bedrag (ad € 229.016,-) dat na de expiratiedatum genoemd is, omdat de werkelijke waarde van de verzekering pas op dan wel na de expiratiedatum kan worden vastgesteld. Volgens de consument moet aan de brieven die na de expiratiedatum zijn verstuurd dan ook meer waarde worden toegekend dan de brieven die vóór de expiratiedatum verstuurd zijn.

De verzekeraar stelt dat er sprake is van een kenbare fout. Gelet op alle eerdere correspondentie had de consument kunnen en moeten weten dat het na de expiratiedatum gecommuniceerde eindkapitaal niet juist kon zijn.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie dat de consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat het na de einddatum gecommuniceerde bedrag van € 229.016,- juist was. De verzekeraar kan dan ook niet worden gehouden het verschil plus wettelijke rente uit te keren. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Onder omstandigheden is de verzekeraar gehouden aan de mededelingen die hij aan de consument heeft gedaan, ook indien die mededelingen onjuist zijn. Dit is het geval wanneer de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat de betreffende mededeling de werkelijke bedoeling van de verzekeraar weergaf.

Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de verzekeraar. Op grond van artikel 3:11 BW rust er in dat geval een eigen onderzoeksplicht op de consument. Vergelijk onder meer GC Kifid 2020-119 en GC Kifid 2021-0303.

Volgens de consument mocht hij uitgaan van de juistheid van de na de expiratiedatum genoemde bedragen, omdat de daadwerkelijke waarde van de verzekering pas op de expiratiedatum kan worden vastgesteld. De commissie volgt de consument hierin niet. De verzekering van de consument voorzag immers in een vast kapitaal (€ 171.428,-) op de einddatum, welk bedrag enkel door winstdeling kon worden verhoogd. Uit de verschillende winstbrieven – die de verzekeraar in de periode van 9 september 2015 tot 2 januari 2018 aan de consument heeft verstrekt – heeft de consument echter kunnen opmaken dat in de laatste jaren voor expiratie geen winst is gemaakt en de waarde van de verzekering (inclusief de tot dan toe bijgeschreven winst) € 190.184,- bedroeg. Op 25 augustus 2018 – vier maanden voor de einddatum van de verzekering – is voornoemd bedrag nogmaals aan de consument gecommuniceerd. Na de einddatum is het bedrag van € 229.016,- genoemd. Dit zou betekenen dat op de verzekering van de consument – waar reeds enkele jaren geen winst op is bijgeschreven – in de laatste vier maanden een winst is gemaakt van € 38.834,-

Als het op basis van het voorgaande voor de consument al niet direct duidelijk hoefde te zijn dat er sprake was van een vergissing, was er op zijn minst reden voor twijfel over de juistheid van de in de rappelbrieven genoemde eindwaarde van de verzekering. Dit betekent dat Consument op grond van artikel 3:11 BW nader onderzoek had moeten verrichten om met succes een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen te kunnen doen. Dat dergelijk onderzoek is verricht, is niet gebleken. De consument heeft er naar oordeel van de commissie dan ook niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat het na de einddatum gecommuniceerde bedrag van € 229.016,- juist was. De verzekeraar kan dan ook niet worden gehouden het verschil plus wettelijke rente uit te keren. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.