Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0304

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	18 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bindend advies. Klacht ongegrond. De consument heeft bij de verzekeraar een Nabestaandenverzekering maatwerk lijfrente gesloten waarvan de einddatum gelijk is aan de AOW-leeftijd. In verband met een verhoging van de AOW-leeftijd van overheidswege heeft de verzekeraar de einddatum van de verzekering aangepast/verlengd. De consument vordert van de verzekeraar dat deze hem ook verlenging aanbiedt na het bereiken van zijn AOW-leeftijd. De commissie oordeelt dat de verzekeraar hiertoe niet verplicht is.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2003 bij een voorganger van de verzekeraar (hierna: de verzekeraar) een collectieve lijfrenteverzekering gesloten, het NP Aanvullingsplan Collectief met polisnummer [nummer].

2.2 De einddatum van de verzekering is de eerste dag van de maand nadat de consument de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt. Rekening houdend met de tussentijdse verhogingen van de AOW-leeftijd is de einddatum nu 1 augustus 2023. De verzekering voorziet in een tijdelijke nabestaandenlijfrente bij overlijden van de verzekerde vóór de einddatum. De premie van de verzekering is fiscaal aftrekbaar.

2.3 Met een brief heeft de verzekeraar de consument in juni 2014 als volgt geïnformeerd:
"(…)
Bij het vaststellen van de premie houden wij ook rekening met uw leeftijd. In onderstaande tabel ziet u of u per 1 juli 2014 in een andere leeftijdscategorie valt. Is dat het geval, dan wijzigt de hoogte van de premie. (…)"

In de brief is een tabel met leeftijdscategorieën tot 74 jaar opgenomen. In 2015 heeft de consument een soortgelijke brief ontvangen.

2.4 Per 1 juli 2017 is de naam van de verzekering gewijzigd in Nabestaandenverzekering maatwerk Lijfrente, met polisnummer LYS[nummer].

2.5 In 2021 heeft de consument bij de verzekeraar kenbaar gemaakt dat hij de verzekering na 1 augustus 2023 wil verlengen en hij heeft hierover onder meer op 19 april 2022 telefonisch gesproken met de verzekeraar.

2.6 Met een e-mailbericht van 4 mei 2022 heeft de verzekeraar aan de consument laten weten dat verlenging van de verzekering niet mogelijk is. Door de verzekeraar wordt als volgt verwezen naar een telefoongesprek van 19 april 2022:
"Verlenging van uw verzekering is niet mogelijk. De einddatum van uw verzekering is 1 augustus 2023. Eerder stoppen is wel mogelijk, misschien dat hierover in ons gesprek van 19 april 2022 verwarring is ontstaan."

2.7 Op 7 juni 2022 heeft de verzekeraar de consument per e-mail onder meer als volgt bericht:
"(…)
Verlenging verzekering
Het verlengen van uw verzekering is normaliter niet mogelijk. Dat er aan u telefonisch is doorgegeven dat dit wel mogelijk is, baal ik van. Intern hebben wij dit ook besproken. Op dit moment heb ik overleg met onze fiscaal/juridische afdeling om te kijken of wij voor uw verzekering een uitzondering kunnen maken. Ook onze actuariële afdeling is hierbij betrokken. (…)"

2.8 Met een e-mailbericht van 20 juni 2022 heeft de verzekeraar definitief laten weten dat hij geen mogelijkheid tot verlenging aanbiedt.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de verzekeraar hem ten onrechte geen mogelijkheid van verlenging van zijn verzekering biedt na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd. De consument vordert van de verzekeraar dat deze hem die mogelijkheid wel biedt en hij voert hiervoor de volgende argumenten aan:

- De verzekeraar hanteert een premietabel met leeftijdscategorieën tot 74 jaar, dit wekt de indruk dat de verzekering na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd kan doorlopen;
- Telefonisch heeft de verzekeraar meerdere keren, zoals op 21 augustus 2020, 4 mei 2021 en 19 april 2022, laten weten dat verlenging mogelijk is. Hierdoor is bij de consument de gerechtvaardigde verwachting ontstaan dat de verzekering verlengd zou kunnen worden;
- Pas op 4 mei 2022 heeft de verzekeraar voor het eerst aan de consument bericht dat verlenging niet mogelijk is en de eerdere telefonische berichtgeving niet correct is geweest;
- De verzekeraar heeft de verzekering zelf wel verlengd naar aanleiding van de verhoging van de AOW-leeftijd. Dit betekent dat verlenging op zichzelf technisch gezien mogelijk is.

Het verweer

2.10 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

- De verzekering van de consument loopt in principe tot aan zijn AOW-leeftijd, die oorspronkelijk 65 jaar was. Het betreft een tijdelijke verzekering die voorziet in een periodieke uitkering voor de partner bij overlijden van de verzekerde voor het bereiken van de AOW-leeftijd;
- In verband met de verhoging van de AOW-leeftijd heeft de verzekeraar de eind-datum van de verzekering tussentijds gewijzigd en laatstelijk vastgesteld op 1 augustus 2023 (AOW-leeftijd 67 jaar en 3 maanden). De verlenging van de verzekering heeft dus uitsluitend als reden de verhoging van de AOW-leeftijd van overheidswege;
- Aan het feit dat de verzekeraar een premietabel hanteert die loopt tot 74 jaar kan de consument geen rechten ontlenen. Voor verlenging zijn het product en de verzekeringsvoorwaarden relevant. Daarin is geen recht op continuering van de verzekering opgenomen. Voor dit product biedt de verzekeraar geen mogelijkheid tot verdere verlenging. Het staat de verzekeraar vrij om bepaalde producten niet aan te bieden. In een telefoongesprek is ten onrechte door de verzekeraar de indruk gewekt dat verlenging wel mogelijk zou zijn. Daarvoor heeft de verzekeraar excuses aangeboden. Dit maakt niet dat de verzekeraar nu gehouden is tot verlenging van de verzekering nu verder nergens uit blijkt dat de verzekeraar de onderhavige verzekering continueert na het bereiken van de AOW-leeftijd.

3. De beoordeling

3.1 Kern van het geschil is de vraag of de verzekeraar gehouden is om conform de wens van de consument diens Nabestaandenverzekering maatwerk lijfrente te verlengen na de einddatum van 1 augustus 2023. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar hier niet toe gehouden is en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 Uitgangspunt bij de beantwoording van deze vraag is de contractuele relatie tussen de consument en de verzekeraar.

3.3 De tussen de verzekeraar en de consument gesloten verzekeringsovereenkomst betreft een fiscaal gefacilieerde lijfrenteverzekering, tevens risicoverzekering. Het verzekerde risico is het risico van overlijden van de consument voor de einddatum. Bij in leven zijn van de consument op de einddatum vindt geen uitkering plaats. Het gunstige fiscale regime geldt tot aan de AOW-leeftijd van de consument, bij het sluiten van de verzekering was dit 65 jaar.

3.4 Vanwege de verhoging van de AOW-leeftijd heeft de verzekeraar de einddatum van de verzekering dienovereenkomstig aangepast. Volgens het polisinformatieblad is de einddatum nu vastgesteld op 1 augustus 2023, de datum waarop de consument AOW-gerechtigd wordt. Dit is geheel in lijn met de aard en de strekking van het product.

3.5 Van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden van de Nabestaandenverzekering maatwerk lijfrente. In de voorwaarden staat als einddatum genoemd de op de polis vermelde datum waarop de dekking van het overlijdensrisico van de verzekering eindigt. Zoals de verzekeraar terecht stelt, is de einddatum weliswaar onverplicht tweemaal gewijzigd in verband met de verhoging van de AOW-leeftijd, maar dit heeft niet tot gevolg dat de consument hieraan een recht kan ontlenen voor het verlengen van de verzekering na de AOW-leeftijd. Contractueel gezien is er voor de verzekeraar geen verplichting om tot verlenging over te gaan.

3.6 De stelling van de consument dat hij er op grond van telefonische informatie gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat verlenging van de verzekering zou plaatsvinden, treft evenmin doel. Hoewel de verzekeraar erkent dat telefonisch de indruk is gewekt dat verlenging mogelijk was, oordeelt de commissie dat hieruit geen toezegging kan worden afgeleid waaraan rechten kunnen worden ontleend. Er is geen voorstel gedaan door de verzekeraar en evenmin was er al overeenstemming bereikt over de verlenging zelf. Er was een verzoek van de consument dat uiteindelijk is afgewezen. De commissie is wel van oordeel dat de verzekeraar deze afwijzing eerder en duidelijker had moeten communiceren.

3.7 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl