Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-303
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Afkoop verzekering. Communicatie afkoopwaarde. Kenbare vergissing. Consument klaagt dat de afkoopwaarde te laag is, met inachtneming van de geprognotiseerde afkoopwaarde. De door Verzekeraar gecommuniceerde afkoopwaarde was onjuist. De Commissie is van oordeel dat Consument hiervan redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn, met inachtneming van onder meer het waardeverloop gedurende de looptijd. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de slotreactie van Consument.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had sinds 2007 een overeenkomst van levensverzekering met Verzekeraar. De verzekering, die werd geadministreerd onder polisnummer [nummer], voorzag in een uitkering bij leven op de einddatum of een uitkering bij overlijden vóór de einddatum.

De hoogte van beide kapitalen was onzeker, omdat deze afhankelijk was van beleggingen. De verzekering was verbonden aan de hypothecaire lening van Consument.

2.2 Consument ontving jaarlijks waardeoverzichten van de verzekering. In maart 2017 ontving hij het waardeoverzicht over 2016. Daarin was vermeld dat de waarde per 31 december 2016 € 28.593,90 bedroeg.

2.3 Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar bij brief van 19 mei 2017 de afkoopwaarde opgegeven. In de brief is onder meer vermeld:

> Als u de verzekering afkoopt, krijgt u de afkoopwaarde uitbetaald. De afkoopwaarde van uw verzekering is op 18 mei 2017 € 29.906,59. In de bijlage Mutatieoverzicht bij afkoop kunt u zien hoe we dit bedrag berekend hebben. Wij zijn ervan uitgegaan dat u premie hebt betaald tot 27 mei 2017. Als u een betalingsachterstand hebt, trekken we de niet-betaalde premies van de afkoopwaarde af.

2.4 Op verzoek van Consument is op 4 september 2017 opnieuw de afkoopwaarde opgegeven. De afkoopwaarde per 1 september 2017 bedroeg € 47.054,82. Naar aanleiding daarvan heeft Consument het 'Formulier voor afkoop' ingevuld en ondertekend. Op dat formulier is vermeld:

> **Afkoopwaarde nog niet definitief**
> Omdat u een beleggingsverzekering hebt, kan de afkoopwaarde nog veranderen. De koersen kunnen namelijk omhoog of omlaag gaan. Wij stellen de definitieve afkoopwaarde van uw verzekering vast op de eerste werkdag nadat wij alle gevraagde formulieren hebben ontvangen.

2.5 Naar aanleiding van het afkoopverzoek heeft Verzekeraar Consument bij brief van 15 september 2017 geïnformeerd over de definitieve afkoopwaarde. Deze bedroeg op de beëindigingsdatum 11 september 2017 € 31.306,95. Dit bedrag heeft Verzekeraar overgemaakt naar de hypotheekverstrekker van Consument.

2.6 Consument heeft zich beklaagd over de hoogte van de uitgekeerde afkoopwaarde in verband met het grote verschil met de bij brief van 4 september 2017 gecommuniceerde afkoop-waarde. Verzekeraar heeft toegelicht dat het bedrag in de brief van 4 september 2017 onjuist was en heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Verzekeraar heeft zich niet bereid verklaard, conform het verzoek van Consument, een aanvullende uitkering te doen.

Partijen hebben uitvoerig met elkaar gecorrespondeerd, maar zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 19 september 2018 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar een afkoopwaarde heeft uitgekeerd die zo'n € 15.000,- lager is dan de afkoopwaarde die twee weken daarvoor door Verzekeraar is gecommuniceerd. Consument stelt dat zijn assurantietussenpersoon op 4 september 2017 telefonisch navraag heeft gedaan over deze geprognotiseerde afkoopwaarde en dat toen bevestigd is dat deze juist is.

3.2 Consument verlangt van Verzekeraar een redelijke financiële genoegdoening, die uit meer bestaat dan een dinerbon. De schade van Consument bestaat uit een bedrag van € 15.748,-, het verschil tussen de aanvankelijk gecommuniceerde afkoopwaarde en de uiteindelijk uitgekeerde afkoopwaarde.

Verweer

3.3 Verzekeraar erkent in september 2017 een foutieve afkoopwaarde met Consument gecommuniceerd te hebben, maar stelt dat deze fout voor Consument kenbaar had moeten zijn, met inachtneming van de volgende feiten:

- In maart 2017 is Consument geïnformeerd over de waarde van de verzekering per 31 december 2016, die bedroeg € 28.593,90.
- Medio mei 2017 is een afkoopwaarde van € 29.906,59 gecommuniceerd met Consument.

Verzekeraar concludeert dat Consument met inachtneming van deze feiten niet mocht vertrouwen op de juistheid van de in september 2017 gecommuniceerde afkoopwaarde (€ 47.054,82). Als de afkoopwaarde correct zou zijn, zou dit betekenen dat de waarde van de verzekering binnen vier maanden tijd met ruim € 17.000,- gestegen zou zijn. Dit is zeer onwaarschijnlijk, te meer nu de waarde van de verzekering jaarlijks nooit met meer dan € 5.000,- steeg. De werkelijke afkoopwaarde van € 31.306,95 is in lijn met de waardeontwikkeling.

3.4 Verzekeraar weerspreekt dat op 4 of 5 september 2017 telefonisch contact heeft plaatsgevonden met de assurantietussenpersoon van Consument. Verzekeraar kan dit in ieder geval niet afleiden uit haar eigen administratie. De onjuiste afkoopwaarde is volgens Verzekeraar alleen in de brief van 4 september 2017 genoemd.

3.5 Verzekeraar betreurt dat een foutieve afkoopwaarde is gecommuniceerd en biedt daarvoor (nogmaals) haar verontschuldigingen aan.

Verzekeraar ziet evenwel geen grond Consument het verschil tussen de opgave van de afkoopwaarde en de definitieve afkoopwaarde te vergoeden.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat de uitgekeerde afkoopwaarde te laag is, gezien de geprognotiseerde afkoopwaarde die twee weken eerder door Verzekeraar gecommuniceerd is. Verzekeraar stelt dat de geprognotiseerde afkoopwaarde onjuist is geweest, maar dat Consument dit had kunnen weten.

4.2 De Commissie buigt zich over de vraag of Consument terecht klaagt. De Commissie beoordeelt of Consument rechten kan ontlenen aan de geprognotiseerde afkoopwaarde. Deze beoordeling doet de Commissie aan de hand van het artikel 35 van boek 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat Verzekeraar in beginsel gebonden is aan de opgave die hij Consument doet, ook indien die opgave een fout bevatte. Voorwaarde daarbij is dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van Verzekeraar weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake was van een vergissing, is Verzekeraar niet aan de onjuiste opgave gebonden.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en moeten zijn van het feit dat de in september 2017 geprognotiseerde afkoopwaarde niet juist was. Daarbij acht de Commissie het volgende van belang:

i. Consument is jaarlijks geïnformeerd over de waardeontwikkeling, zodat hij op de hoogte kon zijn van de gemiddelde jaarlijkse stijging van de waarde van de verzekering. Verzekeraar heeft onweersproken gesteld dat die stijging nooit meer dan € 5.000,- per jaar bedroeg, dus € 1.250,- per kwartaal.
ii. Consument is laatstelijk geïnformeerd over de waarde van de verzekering in maart 2017. Het ging toen om de waarde per 31 december 2016 en die bedroeg € 28.593,90.
iii. In mei 2017 heeft Verzekeraar een afkoopwaarde van € 29.906,59 gecommuniceerd. Hieruit blijkt dat de stijging in het eerste kwartaal van 2017 niet aanzienlijk hoger was in verhouding tot de stijging in eerdere jaren.

Met inachtneming van deze informatie, die voor Consument beschikbaar was, wist Consument, althans had hij kunnen weten dat de geprognotiseerde afkoopwaarde onjuist was.

Een afkoopwaarde van € 47.054,82 in september 2017 zou immers een stijging van ruim € 17.000,- betekenen in de periode tussen mei 2017 en september 2017, hetgeen een veel grotere stijging was dan ooit gedurende de looptijd van de verzekering heeft plaatsgehad, zeker over zo'n korte periode.

4.4 Consument stelt dat de in september 2017 schriftelijk gecommuniceerde afkoopwaarde door Verzekeraar in een telefoongesprek met zijn assurantietussenpersoon is bevestigd. De Commissie kan op basis van de informatie in het dossier niet vaststellen dat dat telefoon-gesprek heeft plaatsgevonden en wat de exacte inhoud van dat gesprek geweest is.

4.5 In aanvulling op het bovenstaande merkt de Commissie nog het volgende op. Consument stelt dat Verzekeraar een fout heeft gemaakt. Volgens de Nederlandse wet dient Consument ingeval sprake is van een fout door de veroorzaker daarvan geplaatst te worden in de situatie als ware die fout niet gemaakt. In dit geval komt dit concreet op het volgende neer:

Verzekeraar heeft een fout gemaakt door een verkeerde prognose voor de afkoopwaarde af te geven. Indien Verzekeraar deze fout niet zou hebben gemaakt en een correcte prognose zou hebben afgegeven, zou de uitkomst niet anders zijn geweest. Consument zou dan nog steeds dezelfde afkoopwaarde uitgekeerd gekregen hebben, die hij daadwerkelijk heeft ontvangen. Er is dus geen sprake van schade, te meer niet nu het ging om een prognose. Het enkele feit dat Consument andere verwachtingen had op basis van de prognose van de afkoopwaarde in september 2017, maakt niet dat sprake is van schade omdat Consument had kunnen weten dat deze verwachtingen onterecht waren.

4.6 De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt en dat de vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.