Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0182

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, drs. J.W. Janse, lid en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 mei 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	2 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Gemengde levensverzekering. Het eindkapitaal, bestaande uit het garantiekapitaal en de gedurende de looptijd opgebouwde winstbijschrijvingen, blijft achter bij de bij aanvang afgegeven prognose. De stelling van de consument dat hij uit het door de verzekeraar geprognosticeerde kapitaal heeft mogen afleiden dat het kapitaal op de einddatum op zijn minst voldoende zou zijn om zijn hypothecaire lening af te lossen, vindt geen steun in het dossier, aldus de commissie. Los van de door de consument ontvangen toelichting op de winstdeling bij het aangaan van de verzekering, heeft de consument uit de ontvangen jaarlijkse winstbrieven kunnen en moeten afleiden dat de verzekeraar minimaal het garantiekapitaal zou uitkeren op de einddatum, maar niet dat er een toezegging is gedaan voor een hoger kapitaal. De commissie verklaart de klacht van de consument ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid toegezonden documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klacht-formulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2022. De consument heeft digitaal deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de verzekeraar waren aanwezig: [naam 1], Act AAG, en mr. [naam 2], juridisch adviseur.

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 bij een rechtsvoorganger van de verzekeraar (hierna: de verzekeraar) een gemengde verzekering afgesloten op twee levens met als ingangsdatum 1 juli 1991 en als einddatum 1 juli 2021. Op de offerte met [offertenummer] van 6 juni 1991 is onder meer het volgende vermeld:

"*(…) Te sluiten verzekering op het leven van man en vrouw: Gemengde verzekering op twee levens*

Verschuldigde jaarpremie *: ƒ 4.509, 45 (inclusief personeelskorting)*

Te verzekeren kapitaal *: ƒ 225.000,- -*

(…)

Winstdeling

De geoffreerde verzekering deelt volledig mee in het Avéro Levensverzekeringen N.V. winstdelingssysteem voor spaarverzekeringen. Uitgaande van de in de bijgevoegde circulaire 87.09 vermelde winstprognose ad. 73% (duur verzekering 30 jaar) op de einddatum, zou *het kapitaal van de geoffreerde verzekering op die datum ƒ 389.250, - - kunnen bedragen.*

Het garantiekapitaal bij in leven zijn van u beiden op de einddatum bedraagt ƒ 281.250, - - (…)"

2.2 Er zijn twee verzekeringen gesloten met de polisnummers [nummer 1] en [nummer 2].

2.3 Verzekerd is een kapitaal bij overlijden van € 102.101,- (ƒ 225.000,-) en een garantiekapitaal bij in leven zijn op de einddatum van € 127.626,- (ƒ 281.250,-).

2.4 Van toepassing zijn de Polisvoorwaarden Avero Leven 9105. In artikel 14 van deze voorwaarden is onder meer het volgende bepaald:

"A. Het fonds Winstaandelen Verzekerden wordt door de directie in overleg met de wiskundig adviseur verdeeld in:
een fonds bestemd voor het verhogen van het verzekerd bedrag van alle verzekeringen, waarbij bij in leven zijn van de verzekerde na het verstrijken van de overeengekomen duur, dan wel stellig één of meer uitkeringen zullen geschieden; (…)

D. De verhoging van het verzekerd bedrag van de in lid A sub 1 bedoelde verzekeringen wordt vastgesteld door vermenigvuldiging van het verzekerd bedrag met:
a. de verhouding van het in lid A sub 1 genoemde fonds en de totale voorziening verzekeringsverplichtingen van de in aanmerking komende verzekeringen en
b. de verhouding van de per het einde van het voorgaande boekjaar voor iedere verzekering afzonderlijk aanwezige voorziening verzekeringsverplichtingen en de actuariële contante waarde van de uitkering."

2.5 De consument heeft van de verzekeraar jaarlijks winstbrieven ontvangen. Op deze winstbrieven staat onder "Maatschappijwinstdeling" vermeld: "Deze vorm van winstdeling leidt tot een verhoging van uw verzekerd kapitaal (…)." In de winstbrief van 16 juli 2011 staat als bedrag aan winstdeling € 209,- vermeld en als verzekerd kapitaal na toevoeging van de winst € 111.533,-.
In de winstbrief van 13 september 2012 is een winst van € 0,- vermeld en een verzekerd kapitaal van € 111.533,-.
Na 2012 heeft geen winstbijschrijving meer plaatsgevonden.

2.6 In de winstbrieven van de verzekeraar wordt het begrip : "maatschappijwinstdeling" als volgt toegelicht:

2.7 "Maatschappijwinstdeling wat is dat eigenlijk ?
U heeft een levensverzekering waarbij sprake is van een gegarandeerde uitkering bij leven en/of overlijden. Dit is het verzekerde kapitaal. Deze verzekering maakt deel uit van een portefeuille van vergelijkbare verzekeringen. Voor deze verzekering betaalt u premie of heeft u in het verleden een of meer premies en/of koopsommen betaald. De premie inkomsten op deze portefeuille worden gebruikt voor investeringen op de kapitaal- en geldmarkt, voor kostendekking en voor uitkering van de verzekerde bedragen. Bij de premieberekening wordt rekening gehouden met deze factoren. (…)

De winst op deze portefeuille wordt jaarlijks bepaald. (…) Heeft u in enig jaar recht op een aandeel in de winst dan wordt het verzekerde kapitaal verhoogd. (…)."

2.8 Op de einddatum, te weten 1 juli 2021, is € 127.626,- uitgekeerd.

De klacht en vordering

2.9 Volgens de consument heeft de verzekeraar gehandeld in strijd met zijn zorgplicht en zijn informatieverplichting in de precontractuele fase. Zo heeft de verzekeraar destijds een veel te hoge eindwaarde voorgespiegeld en de consument onvolledige en onduidelijke informatie gegeven over de winstbijschrijving. Ten onrechte keert de maatschappij een te laag bedrag uit.

2.10 De consument vordert van de verzekeraar dat deze alsnog een splitsing bewerkstelligt van de opgebouwde winstdelingen naar beleggingsresultaat en bedrijfsresultaat. Verder wil de consument een onderbouwing van het standpunt van de verzekeraar dat er vanaf 2012 geen sprake meer is van een winstdeling voor zowel het beleggings- als het bedrijfsresultaat.

Tenslotte vordert de consument van de verzekeraar dat deze naast het garantiekapitaal tenminste ook het verschil tussen het af te lossen hypotheekbedrag en het garantiekapitaal vergoedt, te weten een bedrag van € 8.508,-.

De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.11 De verzekeraar heeft met de offerte en de daarbij verstrekte circulaire bij de consument de verwachting gewekt dat het kapitaal op de einddatum tot wel 70 % hoger zou liggen dan het garantiekapitaal.

2.12 Pas achteraf is de consument gebleken dat de opgebouwde winstdelingen eerst worden aangewend om van het verzekerd kapitaal tot het garantiekapitaal te komen. Vanaf 2012 vindt geen winstbijschrijving meer plaats. Het is voor de consument niet na te gaan of dit correct is.

2.13 Bij het aangaan van de verzekering was de verzekeraar ervan op de hoogte dat het garantiekapitaal een lager bedrag betrof dan de hypothecaire lening. Door de geprognosticeerde eindkapitalen is door de verzekeraar destijds de verwachting gewekt dat door de winstbijschrijvingen op zijn minst de hypothecaire lening zou kunnen worden afgelost. De verzekeraar had de consument beter moeten informeren en actiever moeten attenderen op het, naar nu is gebleken, niet ondenkbare risico dat het bedrag van de hypothecaire lening niet zou worden behaald.

Het verweer

De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.

2.14 Voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst heeft de consument een offerte, gedateerd 6 juni 1991, van de verzekeraar ontvangen waarop de vorm van de verzekering, te weten een gemengde verzekering op twee levens, is omschreven. Ten onrechte meent de consument uit de offerte te kunnen afleiden dat de winstbijschrijvingen betrekking hadden op het garantiekapitaal.

2.15 Het was de consument bekend, althans de consument werd geacht ermee bekend te zijn, dat de winstdeling niet het (winst)garantiekapitaal verhoogde, maar het verzekerde kapitaal (de werkelijke waarde). De consument kon dit zien in de jaarlijkse winstbrieven: bij winstdeling werd het verzekerde kapitaal verhoogd, niet het garantiekapitaal. In de winstbrieven wordt het begrip winstdeling uitgebreid toegelicht. De consument had al vanaf 2012 kunnen zien dat er geen winstbijschrijvingen meer plaatsvonden. Het had op zijn weg gelegen om naar aanleiding daarvan destijds contact op te nemen met de verzekeraar. Dat heeft de consument niet gedaan. Hieruit kan worden afgeleid dat de consument op de hoogte was van de wijze waarop de winstbijschrijvingen plaatsvonden. Bij een gunstige marktontwikkeling had de werkelijke waarde hoger kunnen zijn dan het garantiekapitaal. Door tegenvallende marktontwikkelingen is dit helaas niet gebeurd.

2.16 Bij het vaststellen van de premie is uitgegaan van een gegarandeerd rendement van 4%. Destijds, in 1991, was een te verwachten rendement van 7%, en daarmee een verhoging van het garantiekapitaal op basis van de winstbijschrijving, realistisch.

Van misleiding is geen sprake. De verzekeraar is zijn toezegging aan de consument, onder meer dat op de einddatum een gegarandeerd kapitaal zal worden uitgekeerd, nagekomen. De consument heeft er destijds zelf voor gekozen om een lager bedrag te verzekeren dan zijn lening. Hier is de premiestelling ook op afgestemd geweest.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de consument erop mocht vertrouwen dat op de einddatum van de verzekering een hoger bedrag zou zijn opgebouwd dan het garantiekapitaal althans in ieder geval een kapitaal waarmee de hypothecaire lening zou kunnen worden afgelost. Volgens de consument heeft de verzekeraar gehandeld in strijd met zijn zorgplicht en informatieverplichting jegens de consument.

3.2 Naar het oordeel van de commissie vindt de stelling van de consument geen steun in het dossier. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

3.3 De door de consument met de verzekeraar gesloten verzekeringsovereenkomst is een traditionele verzekering met overrentedeling. Kenmerkend voor dit product is een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden.

3.4 In tegenstelling tot wat de consument meent, wordt bij een dergelijke verzekering geen garantie gegeven voor een hogere winst dan de winst die al besloten is in het garantiekapitaal. Het eindkapitaal kan door het recht op aandeel in de winst dus hoger uitvallen dan het garantiekapitaal, maar een garantie op een hoger bedrag is niet overeengekomen. De consument wist bij het aangaan van de verzekering precies welke premies hij moest betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen met, daarnaast, een kans op een hogere uitkering.

3.5 De commissie meent voorts dat de verzekeraar de consument bij het aangaan van de verzekering voldoende heeft geïnformeerd. Voor de afgegeven prognose heeft de verzekeraar zich gebaseerd op destijds realistische winstcijfers.

3.6 De bedrijfswinst staat in de offerte en in artikel 14 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Als het de consument bij het aangaan van de verzekering niet goed duidelijk was op welke wijze precies de winstbijschrijving zou plaatsvinden, had hij daarover destijds vragen kunnen en moeten stellen. Los daarvan staat ook in de winstbrieven duidelijk op welke wijze de winst wordt berekend. Die winstbrieven zouden in elk geval voor de consument aanleiding moeten zijn geweest om de verzekeraar te benaderen en te vragen om een toelichting op de winstbijschrijvingen. De consument heeft dit niet gedaan.

3.7 De actuaris van de commissie heeft een advies uitgebracht. In het rapport van de actuaris wordt onder meer het volgende vermeld:

> *" (…) Het prognosekapitaal wordt (bijvoorbeeld) bereikt als in alle jaren een rendement wordt gehaald van 7%. Over dit rendement kon verzekeraar geen garantie afgeven. De veronderstelling van 7% rendement gedurende dertig jaren is vooral bepaald door de situatie destijds in 1991. Zie bijvoorbeeld ook het percentage van de hypotheeklening. (…)*

De door Avéro overgelegde berekeningen zijn correct en de gebruikte grondslagen zijn acceptabel. De jaarlijkse beleggingswinst is in lijn met de marktrente. Voor de winstdeling uit hoofde van sterfte en kosten is het niet eenvoudig een 'in lijn met' variant te vinden .Maar zelfs bij een verhoging van deze winst met een factor 2 is het resultaat nog steeds lager dan het garantiekapitaal. (…)".

3.8 Op basis van de bevindingen van de actuaris concludeert de commissie dat de verzekeraar op de juiste gronden is overgegaan tot uitkering van het garantiekapitaal. De tegenvallende winstbijschrijving is terug te voeren op de lage beleggings-rendementen.

3.9 De consument heeft destijds kunnen en moeten begrijpen dat het overeengekomen gegarandeerde eindkapitaal niet voldoende zou zijn om de hypothecaire lening volledig af te lossen. De commissie merkt op dat de premie hierop ook was afgestemd. Voor een hoger verzekerd kapitaal zou de consument meer premie hebben moeten betalen. De consument heeft hier niet voor gekozen, ook niet nadat hem uit de winstbrieven bleek dat de winstbijschrijvingen tegenvielen.

3.10 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening – van 1 april 2017 – 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 Geschillencommissie Kifid - van 1 april 2017 – 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.