Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-187 d.d. 17 juni 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en prof.mr. M.M. Mendel, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Traditionele garantieverzekering die onder meer voorzag in een gegarandeerde uitkering op de einddatum. Op de einddatum zou de uitkering meer kunnen zijn dan het gegarandeerde bedrag door de werking van de winstdelingsregeling. Consument klaagt over de lage uitkomst van de winstdeling. Aangeslotene heeft de boven het gegarandeerde bedrag tot uitkering komende winst echter juist berekend. Wel had zij de werking van de winstdelingsregeling beter aan Consument kunnen uitleggen.

Consument,

tegen

ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

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 klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 27 maart 2012;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de door de Commissie opgestelde berekening, aan partijen overgelegd tijdens de hierna te noemen mondelinge behandeling op maandag 3 juni 2013.

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 als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 3 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft met ingang van 1 februari 1996 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering gesloten. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan. De einddatum van de verzekering was 1 februari 2011. De verzekering voorzag in een uitkering van *ƒ* 10.558,- (€ 4.791,01) bij in leven zijn van Consument op de einddatum van de verzekering. Daarnaast voorzag de verzekering in een winstdelingsuitkering volgens clausule W11.

3.2 In clausule W11 is bepaald:

'(…)

1.2 Beleggingsbedrag.

Iedere premie of koopsom bevat een beleggingsbedrag, indien dit beleggingsbedrag in de polis onder de rubriek "Opmerkingen" is vermeld, waarop tot de einddatum c.q. de lijfrente-ingangsdatum van de verzekering jaarlijks rente wordt bijgeschreven.

1.3 Beleggingspercentage

Voor iedere kalendermaand wordt het beleggingspercentage vastgesteld, dat geldt voor de in die maand voor rentebijschrijving in aanmerking komende beleggingsbedragen zoals omschreven onder 1.4.

Het beleggingspercentage is de som van:

1. de gegarandeerde basisrente van 4%;
2. een overrente ten bedrage van 90% van de (…) index, welk percentage vervolgens verminderd wordt met 4 ½%.

1.4 Beleggingstermijn

Op ieder beleggingsbedrag wordt telkens na een jaar rente bijgeschreven. Ook op bijgeschreven rente wordt telkens na een jaar rente bijgeschreven. Op ieder beleggingsbedrag en op ieder bedrag aan bijgeschreven rente wordt in een periode van zes jaar – of, indien de resterende duur tot de einddatum c.q. de lijfrente-ingangsdatum van de verzekering korter is, die kortere periode – eenzelfde beleggingspercentage bijgeschreven.

Het beleggingspercentage is dat, wat geldt in de maand, waarin de bij het beleggingsbedrag behorende premie of koopsom verschuldigd is geworden, dan wel waarin de rente wordt bijgeschreven. Bij afloop van een periode van zes jaar wordt voor de nieuwe periode uitgegaan van het beleggingspercentage dat geldt voor de maand na afloop.

1.5 Reserve voor winstdeling

(Aangeslotene) verhoogt de wiskundige reserve met een reserve voor winstdeling.

De reserve voor winstdeling op enig tijdstip wordt gesteld op:

- de som van de door de verzekeringnemer verschuldigd geworden beleggingsbedragen en de daarop bijgeschreven renten uitgaande van de van kracht zijnde beleggingspercentages,

verminderd met

- de som van de door de verzekeringnemer verschuldigd geworden beleggingsbedragen en de daarop bijgeschreven renten uitgaande van de gegarandeerde basisrente van 4%.

(…)

2.1 Uitkering bij in leven zijn

Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum c.q. de lijfrente-ingangsdatum van de verzekering komt de reserve voor winstdeling ter beschikking boven het in de polis genoemde verzekerde (lijfrente-) kapitaal bij in leven zijn.

(…)'.

3.3 Volgens het polisblad van 6 februari 1996 bedraagt het in artikel 1.2 van clausule W11 bedoelde beleggingsbedrag *ƒ* 507,- (€ 230,07) per jaar.

3.4 In een brief van 19 november 2010 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat bij het bereiken van de einddatum van de verzekering een bedrag van € 4.856,- tot uitkering komt. In dit bedrag is een bedrag van € 65,20 aan overrente begrepen.

3.5 De door de Ombudsman ingeschakelde actuaris heeft gerapporteerd dat de winst conform de winstvoorwaarden correct berekend is en dat uitgaande van de opgegeven rendementen en het oorspronkelijk beleggingsbedrag de feitelijke berekening correct is uitgevoerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert uitkering door Aangeslotene van een bedrag van € 7.930,-.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Het bedrag van € 7.930,- is als volgt opgebouwd:
het verzekerd kapitaal ad € 4.791,- verhoogd met een drietal door Consument becijferde componenten van de winstdeling ad € 164,-, € 544,- respectievelijk € 2.431,-.
- De gegarandeerde uitkering ad € 4.791,- werd bereikt door het jaarlijkse beleggingsbedrag van € 230,07 vermeerderd met 4% samengestelde interest.
- Aangeslotene heeft artikel 1.3.2 van clausule W11 buiten beschouwing gelaten. Consument heeft ter zake daarvan een berekening opgemaakt die tot een eindwaarde van € 4.955,- en dus een verschil van € 164,- met de gegarandeerde uitkering van € 4.791,- leidt.
- Als Aangeslotene artikel 1.4 van clausule W11 had toegepast, zou Consument een uitkering van € 5.499,- moeten ontvangen, dus € 544,- meer dan de hiervoor berekende uitkering van € 4.955,-. Consument heeft ook ter zake daarvan een berekening gemaakt. Zo blijkt volgens Consument dat Aangeslotene geen rente over rente heeft berekend.
- Volgens artikel 1.5 van clausule W11 wordt de berekende winst verminderd met de gegarandeerde resultaten bij een basisrente van 4%. Toepassing van dit artikel leidt volgens de door Consument daarvan vervaardigde berekening tot een aanvullende uitkering van € 2.431,- boven het bedrag van € 5.499,-. Aangeslotene heeft ook artikel 1.5 van de clausule niet juist toegepast.
- De door de Ombudsman ingeschakelde actuaris is door Aangeslotene onjuist geïnformeerd en heeft dus op basis van onjuiste informatie zijn advies uitgebracht. De verzekeringsvoorwaarden hadden leidend moeten zijn. Volgens Consument berust de kern van zijn klacht op de onjuiste toepassing door Aangeslotene van artikel 1.4 van clausule W11. Aangeslotene had op grond van dit artikel na zes jaar (nog) eenzelfde percentage moeten bijschrijven.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De verzekering van Consument had een gegarandeerd eindkapitaal dat op het polisblad vermeld stond. Dit kapitaal is gelijk aan de met 4% opgerente beleggingsbedragen van € 230,07 per jaar.
- Conform artikel 1.3 van clausule W11 kwam de verzekering voor overrente in aanmerking als 90% van de (…) index hoger was dan 4,5% (= 4% basisrente + 0,5% kosten). De rente waarop Consument recht had werd in de clausule aangeduid als het 'Beleggingspercentage'. Dit beleggingspercentage is in ieder geval de gegarandeerde basisrente van 4%, eventueel opgehoogd met overrente.
- Indien sprake was van overrente werd het gegarandeerde kapitaal met deze overrente verhoogd. Uit artikel 1.4 van de clausule blijkt verder dat ook op de bijgeschreven overrente telkens na een jaar weer rente werd bijgeschreven. Op ieder beleggingsbedrag en ieder

bedrag aan bijgeschreven rente werd in een periode van zes jaar eenzelfde beleggingspercentage bijgeschreven. Na zes jaar werd de rente opnieuw vastgesteld.
- Aangeslotene heeft een overzicht bijgevoegd van de volledige berekening van de overrente. Zij licht dit overzicht toe. Omdat al een garantierente van 4% is verrekend in het garantiekapitaal, wordt alleen de rente boven 4% (waarbij overeenkomstig artikel 1.3 van clausule W11 rekening wordt gehouden met 10% afslag op de (…) index en 0,5% beheerskosten) bovenop het garantiekapitaal op de einddatum uitgekeerd. Uiteraard is er geen sprake van dat uit artikel 1.4 van clausule W11 zou volgen dat bovenop de reeds toegekende rente na zes jaar nog eenzelfde percentage zou worden toegekend; aldus zou de toegekende rente 8% zijn. Zij wijst erop dat de door de Ombudsman ingeschakelde actuaris heeft bevestigd dat de overrente is berekend conform de van toepassing zijnde winstvoorwaarden. Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat aan Consument de werking van clausule W11 beter had kunnen worden uitgelegd.

5. Beoordeling

5.1 De onderhavige verzekering was geen beleggingsverzekering maar een traditionele garantieverzekering die onder meer voorzag in een gegarandeerde uitkering op de einddatum 1 februari 2011 van een bedrag van f 10.558,- (€ 4.791,01). Over de hoogte van dit gegarandeerde bedrag kan Consument niet klagen.
5.2 Op de einddatum 1 februari 2011 zou de uitkering meer kunnen zijn dan het gegarandeerde bedrag door de winstdeling volgens clausule W11. Volgens de berekeningen van Aangeslotene bedraagt de boven het gegarandeerde bedrag tot uitkering komende winst € 65,20. De door de Ombudsman ingeschakelde actuaris heeft gerapporteerd dat de winst conform de winstvoorwaarden correct berekend is en dat uitgaande van de opgegeven rendementen en het oorspronkelijk beleggingsbedrag de feitelijke berekening correct is uitgevoerd. Ter zitting heeft Consument toegegeven dat de door hem gebruikte rendementen in de laatste vier verzekeringsjaren onjuist zijn. Hem blijkt echter ook niet duidelijk hoe de kennelijk onderliggende zesjarige beleggingstranches uitwerken. Aangeslotene heeft hem dit onvoldoende toegelicht.
5.3 Ook de Commissie is bij narekening niet tot een andere uitkomst gekomen. Aangeslotene heeft een juiste uitvoering gegeven aan clausule W11. De door Consument aan artikel 1.4 van clausule W11 gegeven uitleg dat bovenop de reeds toegekende rente na zes jaar nog eenzelfde percentage zou worden toegekend, is onjuist. Consument leest hier dat hem na zes jaar nog een keer de al opgebouwde rente zal worden uitgekeerd. Maar dat staat er niet: woorden als ‘extra’ of ‘nog eens’ ontbreken. De door Consument voorgestane uitleg past ook niet bij het gegeven dat een rente van 4% wordt gegarandeerd, omdat uit Consuments uitleg een garantie van 8% volgt. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.
5.4 Wel is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene, zoals zij ook ter zitting heeft erkend, aan Consument de werking van clausule W11 beter had kunnen uitleggen. Dit is voor de Commissie aanleiding te oordelen dat Aangeslotene de door Consument voldane bijdrage in de kosten van behandeling van dit geschil ad € 50,- dient te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen, maar dat Aangeslotene wel binnen één maand na de dag van verzending van deze uitspraak aan partijen aan Consument de door deze voldane bijdrage in de kosten van behandeling van dit geschil ad € 50,- dient te vergoeden.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.