Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-221
(prof. mr. M.L.Hendrikse, voorzitter en mr. M.B.Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 oktober 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 23 mei 2016
Aard uitspraak	: Bindend

Samenvatting

Verzekeraar beroept zich erop dat het verrichten van aanvullende premiestortingen geen recht is dat voortvloeit uit de verzekeringsovereenkomsten. Verzekeraar heeft zonder Consument hierover tijdig te informeren het beleid gewijzigd in 2015. Vanaf dat moment was het voor Consument niet meer mogelijk aanvullende premiestortingen te verrichten. Consument heeft in het verleden ter zake twee verzekeringen diverse offertes tot het verrichten van aanvullende premiestortingen gehad. Consument heeft vier maal ter zake de twee verzekeringen daadwerkelijk stortingen verricht. De Commissie komt tot de conclusie dat Consument op grond van de aanvullende premiestortingen er onder de gegeven omstandigheden er redelijkerwijze op mocht vertrouwen dat de mogelijkheid tot het verrichten van aanvullende premiestortingen ook in de toekomst aangeboden zou worden. De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het repliek van Consument.
- het dupliek van Verzekeraar

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 30 maart 2000 heeft Consument bij Verzekeraar een hypothecaire lening gesloten ten bedrage van € 220.083,30 (NLG 485.000,00). De hypothecaire lening bestaat uit drie delen, namelijk een Spaarhypotheek, een Beleggingshypotheek en een Aflossingsvrije Hypotheek.

2.2 Ten aanzien van de Spaarhypotheek bedraagt de lening € 136.134,00 (NLG 300.000,00) met een looptijd van 30 jaar en bij aanvang en gedurende de eerste rentevaste periode een rente van 6,6% per jaar. De rentevaste periode heeft als einddatum 30 maart 2020.

2.3 Ten behoeve van deze Spaarhypotheek is op 30 maart 2000 een levensverzekering (hierna: Verzekering I) afgesloten die uitkeert indien Consument op 30 maart 2030 in leven is dan wel na overlijden van Consument voor deze datum. De premie bedraagt het eerste jaar € 659,22 (NLG 1.452,72) per maand en daarna € 118,13 (NLG 260,32) per maand.

2.4 Consument heeft in 2003 een tweede Spaarhypotheek afgesloten ten bedrage van € 28.400,00 met een looptijd van 26 jaar en bij aanvang en gedurende de rentevaste periode met een rente van 5,9% per jaar. Ten behoeve van deze Spaarhypotheek heeft Consument eveneens een levensverzekering afgesloten (hierna: Verzekering II) die uitkeert indien Consument in leven is op de einddatum dan wel na overlijden van Consument. De premie bedraagt € 85,98 per maand gedurende de eerste acht jaar. Na de eerste acht jaar bedraagt de premie € 11,17 per maand. Verzekering I en Verzekering 2 worden hierna gezamenlijk aangeduid als de "Verzekeringen".

2.5 Tijdens de looptijd van de Verzekeringen heeft Consument offertes tot het verrichten van aanvullende premiestortingen ontvangen van Verzekeraar.

2.6 Consument heeft ter zake Verzekering I offertes ontvangen. Dit heeft ertoe geleid dat Consument op 30 juli 2003 een aanvullende storting heeft verricht van € 7.593,00. Op 28 oktober 2013 heeft Consument een aanvullende storting gedaan van € 7.695,00. En op 1 december 2014 heeft hij de laatste storting in deze verzekering gedaan ten bedrage van € 7.417,00.

2.7 Ten aanzien van Verzekering 2 heeft Consument eenmalig en wel op 21 november 2003 een aanvullende storting gedaan van € 1.164,00. Op 1 april 2014 en op 20 oktober 2014 heeft Verzekeraar nogmaals offertes uitgebracht. Beide offertes bedroegen € 1.208,17. Consument heeft geen gebruik gemaakt van deze twee offertes.

2.8 Verzekeraar besluit in 2015 het beleid te wijzigen met betrekking tot een aantal mutaties. Het betreft mutaties waarvoor geen verplichting bestaat conform de verzekeringsvoorwaarden. Hieronder blijkt ook de mogelijkheid van Consument te vallen om aanvullende premiestortingen te verrichten. Met ingang van 19 januari 2015 blijkt het voor Consument niet meer mogelijke om aanvullende premiestortingen te doen in zijn Verzekeringen.

2.9 Mededelingen van het gewijzigde beleid zijn gedaan aan verzekeringsadviseurs die samenwerken met Verzekeraar. Consument is door Verzekeraar niet rechtstreeks op de hoogte gesteld van het gewijzigde beleid.

2.10 Op 14 april 2015 ontvangt Consument een brief met de aankondiging dat Verzekering I is gewijzigd. De einddatum is aangepast, zodat door de wijziging de premie niet lager zou worden dan de 10% van de hoogste premie die Consument heeft betaald op deze verzekering. Dit om te voorkomen dat de verzekering niet meer zou voldoen aan de regels van de Belastingdienst ten aanzien van de uitkeringsvrijstelling voor kapitaalverzekeringen (bandbreedte).

2.11 Op 15 mei 2015 heeft Consument via het klachtenformulier op de website van Verzekeraar een klacht ingediend over het gewijzigde beleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.240,00 ter hoogte van de gederfde rente die hij misloopt doordat er geen aanvullende stortingen in zijn Verzekeringen verricht mogen worden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten is in de op hem rustende zorgplicht. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- Verzekeraar heeft bij Consument gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat het recht tot het verrichten van aanvullende premiestortingen onderdeel uitmaakt van de Verzekeringen.
- Consument heeft gedurende de looptijd van de Verzekeringen zes offertes ontvangen van Verzekeraar om aanvullende premiestortingen te doen. Consument heeft in 2003, 2013 en 2014 vier maal aanvullende premiestortingen verricht ten behoeve van de Verzekeringen.
- Deze mogelijkheid tot het doen van deze aanvullende premiestortingen heeft bij Consument gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat deze mogelijkheid ook in de toekomst aangeboden zouden worden.
- Het argument van Verzekeraar over kostenbesparing snijdt geen hout. Andere klanten van Verzekeraar mogen immers nog wel aanvullende stortingen verrichten indien dit in de toepasselijke voorwaarden als recht is opgenomen.
- Voor zover het recht tot het verrichten van aanvullende premiestortingen geen onderdeel uitmaakt van de Verzekeringen meent Consument dat Verzekeraar een overgangsregeling had moeten treffen. Op deze wijze had Consument in ieder geval in de periode van 1 januari 2015 tot en met 19 januari 2015 nog aanvullende stortingen kunnen doen over het jaar 2015.
- Verzekeraar had Consument zowel bij het afsluiten van de Verzekeringen, als bij het verstrekken van de offertes aan Consument kenbaar moeten maken dat de mogelijkheid van aanvullende premiestortingen slechts tijdelijk van aard was.

- Verzekeraar had Consument zowel in de precontractuele fase als in de contractuele fase dienen in te lichten over de mogelijkheid tot het opnemen in de toepasselijke voorwaarden van het recht tot het verrichten van aanvullende stortingen.
- Indien Consument tijdig zou zijn ingelicht over het feit dat er geen extra stortingen verricht mocht worden in de toekomst, dan had hij niet op zijn Aflossingsvrije hypotheek afgelost maar op zijn Spaarhypotheek.
- Consument voert de volgende berekening aan terzake *opportunity* costs ten bedrage € 4.230,00:

Uitgaande van aanvullende premiestortingen van € 7.500,00
(gebaseerd op eerdere stortingen) volgt de berekening voor Verzekering 1:

Jaar 1
7.500x1,066^5 = 10.324. De opbrengst is 10.324-7.500=2.824
Terwijl aflossing levert: 7.500x6,6% = 495 x50%(belastingteruggave)= 247,50x5 jaar=1.237
Verschil opbrengst 2.824-1.237= 1.587

Jaar 2
7.500x1,066^4 = 9.685-7.500= 2.185.
Terwijl aflossing levert: 7.500x6,6%=495x50%=247,50x4=990,00
Verschil opbrengst 2.185-990= 1.195

Jaar 3
7.500x1,066 ^3 = 9.085- 7.500 = 1.585
Terwijl aflossing levert: 7.500x6,6%=495x50%=247,50x3 jaar= 743
Verschil opbrengst 1.585-743= 842

Uitgaande van aanvullende premiestortingen van € 1.175,00
(gebaseerd op eerdere stortingen) volgt de berekening voor Verzekering 2:

Jaar 1
1.175x1,059 ^5=1.565-1.175= 390
Terwijl aflossing levert 1.175x5,9%= 69x50%=35x5=173
Verschil in opbrengst 390 – 173= 217

Jaar 2
1.175x1,059^4= 1478-1.175= 303
Terwijl aflossing levert 1.175x5,9%=69x50%x4= 139
Verschil in opbrengst 303-139= 164

Jaar 3
1.175x1,059 ^3=1.395 -1.175=220
Terwijl aflossing levert 1.175x5,9%= 69x50%=104

€ 1.587,00
€ 1.195,00
€ 842,00
€ 217,00
€ 164,00
€ 117,00
€ 73,00
€ 35,00

€ 4.230,00

Verweer Verzekeraar

3.1 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de aanvullende stortingen die zijn verricht door Consument er niet toe leiden dat er gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat deze mogelijkheid ook in de toekomst zou worden aangeboden. De mogelijkheid tot het doen van aanvullende stortingen is niet opgenomen in de polis of verzekeringsvoorwaarden van de verzekeringen.
- Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat het wijzigen van het beleid valt onder haar beleidsvrijheid.
- Verzekeraar heeft bij Consument opgetreden als een zuivere intermediairmaatschappij. Verzekeraar heeft Consument financiële producten aangeboden, maar het advies werd overgelaten aan de met hem samenwerkende verzekeringsadviseurs. Daardoor was het voldoende om enkel de verzekeringsadviseurs in te lichten. Verzekeraar heeft de verzekeringsadviseurs tijdig geïnformeerd. Het is de taak van de verzekeringsadviseur om Consument te informeren over het nieuwe beleid van Verzekeraar. De verzekeringsadviseurs worden als onafhankelijke adviseurs beschouwd van de klant. Zij treden op voor rekening en risico van de klant.
- Verzekeraar heeft nooit Spaar- Hypotheek verzekeringen aangeboden aan klanten, waarbij in de toepasselijke voorwaarden een recht tot het verrichten van aanvullende premiestortingen is opgenomen.
- Aanvullende premiestortingen leiden tot een nieuwe overeenkomst. Nieuwe overeenkomsten dienen vanaf 21 december 2012 gebaseerd te zijn op een sekse onafhankelijk tarief. Het sekse onafhankelijk tarief biedt Verzekeraar in het geheel niet aan vanwege kostenbesparing. Verzekeraar merkt voorts op dat niet veel klanten gebruikmaakten van aanvullende premiestortingen. Hierdoor wogen de kosten voor het onderhouden en verbeteren van het proces niet op tegen het aantal keer dat aanvullende premiestortingen werden verricht.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar jegens Consument de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend Verzekeraar had mogen worden verwacht.

4.2 Consument doet een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen neergelegd in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. De bewijslast in dezen rust op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. In het onderhavige geval is dat de Consument.

4.3 De Commissie dient te beoordelen of Consument op grond van de aanvullende premiebetalingen er onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze op mocht vertrouwen dat de mogelijkheid tot het verrichten van aanvullende stortingen ook in de toekomst aangeboden zou worden.

4.4 De Commissie stelt vast dat Consument gedurende de looptijd van de twee verzekeringen offertes heeft ontvangen om aanvullende stortingen te verrichten. Niet betwist door partijen is dat Consument in 2003, 2013, 2014 aanvullende stortingen heeft verricht. Consument heeft ten aanzien van Verzekering I in 2003 een bedrag van € 7593,00 gestort. In 2013 een bedrag van € 7.695,00 en in 2014 een bedrag van € 7.417,00. Ten aanzien van Verzekering 2 heeft Consument in 2013 een bedrag van € 1.164,00 gestort.

4.5 Bepalend voor het beoordelen van deze klacht is in beginsel wat partijen zijn overeengekomen en wat daarover in de polis en verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. De Commissie merkt vooreerst op dat het verrichten van aanvullende stortingen niet is opgenomen in de polis of verzekeringsvoorwaarden van de Verzekeringen.

4.6 Voorts acht de Commissie de volgende omstandigheden van belang. Van belang is het feit dat Consument van Verzekeraar, in ieder geval vier offertes tot het doen van extra premiestortingen heeft ontvangen ter zake van Verzekering I. Consument heeft hiervan drie maal gebruik gemaakt. Twee van deze premiestortingen hebben recentelijk en achtereenvolgend plaatsgehad. Ter zake Verzekering 2 heeft Consument recentelijk twee offertes ontvangen in 2013. Consument heeft gebruik gemaakt van één van deze twee offertes. De Commissie overweegt dat hieruit een praktijk is ontstaan ter zake beide verzekeringen die met zich meebracht dat Consument er redelijkerwijze op mocht vertrouwen dat hij in ook in de toekomst aanvullende premiestortingen zou mogen verrichten. De Commissie acht het in dit geval redelijk, rekening houdend met de frequentie dat een aanvullende premiestorting is gedaan en rekening houdend dat drie van de vier stortingen recentelijk hebben plaatsgehad, dat Consument in de periode van 1 januari 2015 en 19 januari 2015 *eenmalig* nog de mogelijkheid had gekregen een aanvullende premiestorting te doen ter zake Verzekering 1 en ter zake Verzekering 2.

4.8 Het verweer van Verzekeraar dat hij als zuivere intermediairmaatschappij enkel de verzekeringsadviseurs hoefde in te lichten betreffende het gewijzigde beleid en niet de consument in persoon treft geen doel. Artikel 7:933 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat *alle* mededelingen waartoe de bepalingen van de titel 7.17 BW of de verzekeringsovereenkomst aanleiding toe geven in beginsel schriftelijk dienen plaats te vinden. Nu het in casu een belangrijke mededeling betrof had deze mededeling naast aan de verzekeringstussenpersoon ook aan Consument plaats dienen te vinden. Zie ook RvT 2000/11 Med. en RvT II-89/23.

4.9 Voor zover Verzekeraar zich verweert met de stelling dat vanwege kostenbesparing geen sekseneutrale tarieven worden aangeboden, merkt de Commissie op dat het reeds per datum van 21 december 2012 voorzienbaar was voor Verzekeraar dat de aanvullende premiestortingen zouden leiden tot nieuwe contracten welke op basis van sekseneutrale tarieven aangeboden dienden te worden. Het had derhalve op zijn weg gelegen Consument in 2013 dan wel in 2014 bij het opmaken van de offertes erover in te lichten dat sprake was van een eenmalige mogelijkheid tot het verrichten van aanvullende premiestortingen en dat daarop geen recht bestond.

4.12 De schade wordt door de Commissie als volgt vastgesteld. Vaststaat dat Consument drie maal ter zake Verzekering 1 een aanvullende storting heeft gedaan van gemiddeld € 7.568,00 (€ 7.593,00, € 7.695,00 en € 7.417,00). De Commissie acht het aannemelijk, dat indien Consument de mogelijkheid zou hebben gehad om in 2015 een aanvullende storting te verrichten hij dit ook gedaan zou hebben. Dit leidt ertoe dat indien Consument een bedrag van € 7.568,00 gestort zou hebben in januari 2015 het kapitaal zou aangroeien, rekening houdend met 6,6% rente jaarlijks en de rentevaste periode tot 2020, tot een bedrag van € 10.418,00. Indien Consument in 2015 het bedrag van € 7.568,00 zou hebben aangewend voor een spaardeposito van 1,5% rente per jaar, dan zou dit hem een bedrag van € 8.153,00 opleveren. De Commissie wijst derhalve een som toe van € 2.265,00 aan Consument. Hierbij heeft de Commissie rekening gehouden met het verschil tussen € 10.418,00 en € 8.153,00.

Ter zake van Verzekering 2 staat vast dat Consument een storting heeft gedaan van € 1.164,00. De Commissie acht het aannemelijk, dat indien Consument de mogelijkheid zou hebben gehad om in 2015 een aanvullende storting te verrichten hij dit ook gedaan zou hebben. Dit leidt ertoe dat indien Consument een bedrag van € 1.164,00 gestort zou hebben in januari 2015 het kapitaal zou aangroeien, rekening houdend met 5,9% rente jaarlijks en de rentevaste periode tot 2023, tot een bedrag van € 1.841,00. Indien Consument in 2015 het bedrag van € 1.164,00 zou hebben aangewend voor een spaardeposito van 1,5% per jaar, dan zou dit hem een bedrag van € 1.311,00. De Commissie wijst derhalve een som toe van € 530,00 aan Consument. Hierbij heeft de Commissie rekening gehouden met het verschil tussen € 1.841,00 en € 1.311,00.

4.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument gedeeltelijk zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie:

(a) beslist dat Aangesloten, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verzonden, een bedrag van € 2.795,00 (€ 2265,00 + € 530,00) aan Consument vergoedt; en
(b) wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.