Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-750
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr.dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 oktober 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 1 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Niet-bindend advies. Zorgplicht Verzekeraar. Consument heeft op 1 oktober 1994 bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten met een gegarandeerd kapitaal, een garantierendement van 4% en een overrrentedeling. De einddatum van de verzekering is 1 oktober 2010. Vanaf 2013 is de verzekering jaarlijks verlengd met een garantierendement van 4%. In 2015 is de verzekering premievrij gemaakt. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is onder meer bepaald dat indien de begunstigde uiterlijk een dag voor de ingangsdatum van de lijfrente Verzekeraar niet op de hoogte heeft gebracht van diens keus voor de omzetting van een of meer lijfrenten, met ingang van dezelfde dag de verzekering in dezelfde vorm automatisch met een jaar wordt verlengd. In 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat bij verlenging van de verzekering in plaats van het garantierendement van 4%, de actuele rente rente zou worden gehanteerd. Consument meent dat Verzekeraar gehouden is de verzekering te verlengen met de gegarandeerde rekenrente van 4%. De Commissie oordeelt dat op basis van de verzekeringsvoorwaarden de verzekering bij verlenging niet eindigt. Bovendien is in de voorwaarden opgenomen dat de verzekering wordt verlengd in dezelfde vorm. Omdat de verzekering nooit is geeindigd, blijven de voorwaarden die eerder bij verlenging van toepassing waren, van kracht. Omdat de verzekering premievrij is gemaakt, kan Verzekeraar ook geen beroep doen op zijn recht om voorwaarden en tarieven aan te passen. Volgens de voorwaarden vervalt dit recht immers indien de premies al betaald zijn voor de ingangsdatum van een eventuele wijziging. De verzekering is in 2015 premievrij gemaakt, derhalve heeft Verzekeraar niet meer het recht om in het geval van Consument de tarieven en voorwaarden te wijzigen. De Commissie verklaart de klacht gegrond en de vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- het e-mailbericht van 25 april 2018 van Verzekeraar;
- het e-mailbericht van Consument van 7 mei 2018
- de pleitnotitie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Partijen hoeven de uitspraak van de Commissie niet uit te voeren.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 1 oktober 1994 heeft Consument via een bedrijfsspaarregeling een lijfrenteverzekering gesloten (polisnummer [nummer 1]) met een gegarandeerd kapitaal, een garantie-rendement van 4% en een overrente deling. De einddatum van de verzekering is 1 oktober 2010.

2.2 Per de ingangsdatum zijn de Algemene voorwaarden Levensverzekeringen (AVL-931) en de Bijzondere voorwaarden Lijfrente Premie Plan (LPP-941) van toepassing.
Artikel 9 van de voorwaarden AVL-931 (Tarieven en voorwaarden) luidt:
"*9.1 De maatschappij stelt de tarieven vast volgens welke premies en/of koopsommen worden berekend. Zij is bevoegd deze tarieven te wijzigen. Hetzelfde geldt voor de voorwaarden.*
9.2 Indien de maatschappij overgaat tot het invoeren van gewijzigde tarieven en/of voorwaarden voor één of meer levensverzekeringen, heeft zij het recht de tarieven en/of voorwaarden van dergelijke dan al bestaande levensverzekeringen aan te passen. Zo'n aanpassing heeft echter geen invloed op dat deel van de verzekering waarvoor de premies en/of koopsommen reeds betaald zijn vóór de ingangsdatum van die aanpassing."
Artikel 5.3 van de verzekeringsvoorwaarden LPP-941 luidt:
"*De maatschappij dient uiterlijk een dag voor de ingangsdatum van de lijfrente op de hoogte te zijn gesteld van de keus van de begunstigde omtrent de omzetting van één of meer lijfrenten.*

Indien de maatschappij op die dag daarvan niet op de hoogte is gebracht, wordt met ingang van diezelfde dag de verzekering in dezelfde vorm automatisch met een jaar verlengd."
Verzekeraar heeft op 14 januari 2010 een polisblad afgegeven waarop wordt verwezen naar de voorwaarden nrs. AVL-931 en LPP-011 (Bijzondere voorwaarden Lijfrente Premie Plan).
Consument heeft per 1 oktober 2010 de verzekering voor drie jaar verlengd.

2.3 Artikel 5.2 van de voorwaarden LPP-011 luidt, voor zover relevant:
"*De maatschappij dient uiterlijk een dag voor de ingangsdatum van de lijfrente op de hoogte te zijn gesteld van de keus van de begunstigde omtrent de omzetting van een of meer lijfrenten. Indien de maatschappij op die dag daarvan niet op de hoogte is gebracht, wordt met ingang van dezelfde dag de verzekering in dezelfde vorm automatisch met een jaar verlengd, echter uiterlijk tot het jaar waarin de verzekeringnemer de leeftijd van 70 jaar bereikt.*
(…)".
Vanaf 2013 is de verzekering jaarlijks verlengd met een garantierendement van 4%.

2.4 In de betreffende brief inzake de verlenging is het volgende te lezen (brief van 28 juni 2013):
"*(…)*
Binnenkort bereikt uw onderstaande lijfrentepolis de einddatum
(…)
Als u het kapitaal op een later tijdstip tot uitkering wilt laten komen, dan kunt u kiezen voor het verlengen van de lijfrentepolis(sen). Gebruikt u hiervoor het antwoordformulier.
(…)".
In 2015 is de verzekering premievrij gemaakt.

2.5 Op 28 januari 2016 heeft Verzekeraar een nieuw polisblad afgegeven, waarop het volgende is vermeld:
"*(…)*

Polisnummer	*: [nummer 1]*
Ingangsdatum verzekering	*: 1 oktober 1994*
Ingangsdatum lijfrente	*: 1 oktober 2016*
Wijzigingsdatum	*: 1 januari 2016*

[Naam Verzekeraar] verzekert op het leven van de hierna genoemde verzekerde de daarbij vermelde bedragen met inachtneming van de bij de polis behorende
- *Voorwaarden nrs. AVL-931 LPP-011*

(…)".

2.6 Bij brief van januari 2016 heeft Verzekeraar Consument onder meer het volgende bericht:
"(…)
Helaas ontvangt u over het jaar 2015 geen overrente. Het rendement was daarvoor te laag. Het gegarandeerde lijfrentekapitaal blijft daarom gelijk. Op de bijgevoegde polis vindt u het lijfrentekapitaal.
De afgelopen jaren is de rente sterk gedaald. Daarom is het onzeker of het lijfrentekapitaal in de toekomst nog stijgt. In ieder geval wordt het uit te keren lijfrentekapitaal op de einddatum nooit lager. Dus ook niet als het rendement lager wordt dan de gegarandeerde rekenrente.
(…)
<u>Wat is overrentedeling ?</u>
U heeft een levensverzekering met een gegarandeerd lijfrentekapitaal. Het grootste deel van de premie die u heeft betaald, leggen we in op de kapitaal- en geldmarkt (onder andere in staatsleningen). We beleggen dus niet in aandelen. Hierdoor kunnen we u een jaarlijkse rekenrente van 4,00% garanderen. Verder gebruiken we, indien van toepassing, een deel van de premie voor het verzekerd bedrag bij overlijden. De rest van de premie is een vergoeding voor de kosten die we maken.
(…)
<u>Wanneer is sprake van overrente ?</u>
Uw verzekering maakt deel uit van een portefeuille van vergelijkbare verzekeringen. Per maand bepalen wij het rendement van alle verzekeringen in deze portefeuille. Dit rendement verminderen wij vervolgens met een marge voor het afdekken van het risico dat we niet altijd het gegarandeerde rendement halen (0,50%) en kosten (0,12%)/ Als de uitkomst daarvan hoger is dan de gegarandeerde rekenrente van 4,00%, is er sprake van overrrente.
(…)".

2.7 Met een brief van 31 mei 2016 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over een verandering in het Lijfrente Premie Plan met onder meer als gevolg dat het oude polisnummer is komen te vervallen en is vervangen door polisnummer [nummer 2].

2.8 In 2017 heeft Verzekeraar Consument opnieuw bericht dat per 1 oktober het lijfrente-kapitaal zou vrijkomen en dat Consument zijn keus kenbaar moest maken: verlengen of uitkeren. Bij verlenging zou in plaats van het garantierendement van 4% thans de actuele rente worden gehanteerd. Bij brief van 22 september 2017 heeft Verzekeraar dit als volgt verwoord:
"*(…)*
Wij verlengen uw verzekering alleen tegen de actuele rente
Als uw verzekering de einddatum bereikt, en u wilt deze verlengen, gaat u een nieuwe overeenkomst met ons aan. En kunnen wij het garantierendement aanpassen.
Het garantierendement dat we nu bieden is lager dan in het verleden. Door de aanhoudende lage rentestand is het nodig dat wij het garantierendement verlagen voor nieuwe overeenkomsten.

(…)

De aanpassing van het garantierendement komt niet door de aanpassing van uw verzekering

Door de aanhoudende lage rentestand kunnen wij u de oude rendementsgarantie niet meer geven. Dit staat los van de verandering van de naam en polisnummer van uw verzekering. Dit zou ook zo zijn geweest als we uw verzekering niet aanpasten in 2016. De lagere rendementsgarantie geldt voor alle nieuwe overeenkomsten die wij sluiten. Dus ook voor andere producten.

(…)".

2.9 Consument heeft tegen het standpunt van Verzekeraar bezwaar gemaakt. In reactie daarop heeft Verzekeraar op 10 oktober 2017 het volgende aan Consument geschreven:

"*(…)*

Wij bieden u nu geen garantierente van 4 %

Als de einddatum van een verzekering bereikt is, vervalt deze. U kunt de verzekering bij ons verlengen. Vaak blijft het polisnummer gelijk. Bij verlenging van uw verzekering start wel een nieuwe verzekering. Bij nieuwe verzekeringen mogen wij het garantierendement aanpassen.

(…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 1.772,99. Consument baseert zijn vordering op een garantierendement van 4%.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Volgens Consument is Verzekeraar toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft garanties gegeven en er is steeds verlengd met de gegarandeerde rekenrente van 4% ongeacht de einddatum van de verzekering. Het is zelfs de vraag of er wel een einddatum is, gelet op de bepaling in artikel 5.3 (later 5.2) van de verzekeringsvoorwaarden : "Indien de maatschappij op die dag daarvan niet op de hoogte is gebracht, wordt met ingang van diezelfde dag de verzekering in dezelfde vorm automatisch met een jaar verlengd". Dit betekent dat de verzekering wordt voortgezet onder dezelfde condities, inclusief het rendement.
- Op grond van de verzekeringsovereenkomst is Verzekeraar gehouden het percentage van 4% rente te handhaven, daar is op zichzelf geen discussie over mogelijk.

Maar als die er zou zijn, moet Consument op grond van artikel 6:238 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) het voordeel van de twijfel krijgen.
Er heeft een conversie plaatsgevonden waardoor nieuwe polissen zijn afgegeven met nieuwe voorwaarden. Ten onrechte heeft Verzekeraar op deze manier de voorwaarden eenzijdig gewijzigd.
Los van het voorgaande beroept Consument zich op gerechtvaardigd vertrouwen: door jarenlang een garantierendement van 4% te hanteren, heeft Verzekeraar bij hem de verwachting gewekt dat dit rendement bij elke verlenging van de verzekering gehanteerd zou worden. Vanaf 2010 heeft Verzekeraar in alle correspondentie uitdrukkelijk verwezen naar de gegarandeerde rekenrente van 4 %.

- Verzekeraar kan nu niet om economische redenen van dit eerder gevoerde beleid afwijken. Verzekeraar heeft verzuimd te waarschuwen voor een mogelijke toekomstige rentebeleid-wijziging. Zou Consument gewaarschuwd zijn, dan zou hij er destijds voor hebben gekozen om de verzekering voor een langere periode te verlengen.

Verweer

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

- Ten onrechte stelt Consument dat het garantierendement van 4% ook na de einddatum van de verzekering gehandhaafd moet worden. Bij de voortzetting is sprake van een nieuw contract voor een jaar, waarbij het gegeven rendement alleen voor dat jaar geldt. Op 1 oktober 2010 is de verzekering geëxpireerd en daarna zijn steeds nieuwe jaarcontracten gesloten.
- Aan de bepaling in artikel 5.2 van de verzekeringsvoorwaarden (LPP-011), waarin staat dat de verzekering in dezelfde vorm automatisch wordt verlengd met een jaar, kan niet de conclusie worden verbonden dat het rendement dan ook op dezelfde manier wordt verlengd. De term dezelfde vorm heeft Verzekeraar opgenomen om te voorkomen dat consumenten door het uitstellen van hun keus in een ander fiscaal regime terecht komen. Verzekeraar kan dit bewerkstelligen door het bestaande product qua vorm te handhaven.
- Verzekeraar is niet tot eenzijdige wijziging van de verzekeringsvoorwaarden overgegaan. Dit heeft niets te maken met het feit dat Verzekeraar geen verlenging tegen 4% rente meer aanbiedt.

4. Beoordeling

4.1 Heeft Verzekeraar gehandeld in strijd met zijn zorgplicht door de verzekering van Consument per 1 oktober 2017 niet meer te verlengen met behoud van een garantie-rendement van 4%?

4.2 Uit artikel 5.2 van de toepasselijke voorwaarden (LPP-011) volgt dat de verzekering wordt verlengd als Consument (als begunstigde) niet op tijd een keus maakt voor de omzetting in een of meer lijfrenten. Dat betekent dus dat de verzekering niet eindigt als Consument een keus achterwege laat. In dit geval heeft Consument nooit een keus gemaakt, dus is de verzekering – anders dan Verzekeraar stelt – nooit geëindigd.

4.3 In artikel 5.2 staat verder dat de verzekering wordt verlengd 'in dezelfde vorm'. Verzekeraar stelt dat het uitsluitend gaat om de vorm en wel met oog op het fiscaal regime. Maar dit helpt Verzekeraar niet. Door het ontbreken van een keus door Consument is de verzekering nooit geëindigd (zie 4.2). Dan blijven daarop de voorwaarden van toepassing die gelden op het moment van de verlenging. Dat waren, bij de verlenging van 1 oktober 2017, ook de voorwaarden AVL-931.

4.4 Uit artikel 9.1 en 9.2 van de voorwaarden AVL-931 volgt dat Verzekeraar het recht heeft de tarieven en de voorwaarden aan te passen. De voorwaarden heeft Verzekeraar niet aangepast. Dit betekent dat nog steeds de bestaande voorwaarden (waaronder artikel 9.2) van toepassing zijn. En in artikel 9.2 heeft Verzekeraar zijn recht tot aanpassing van het tarief zelf ingeperkt, door te bepalen dat zo'n aanpassing (conform artikel 9.1) geen invloed heeft op dat deel van de verzekering waarvoor de premies en/of koopsommen al betaald zijn vóór de ingangsdatum van die aanpassing. De polis van Consument is premievrij sinds 2015 en alle premies zijn voldaan. Dat betekent dat het 'oude' tarief (de garantierente van 4%) daarop nog steeds van toepassing is en dat er voor Consument dus niets kan veranderen.

4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat het standpunt van Verzekeraar niet opgaat. De vordering van Consument, waarvan de omvang op zichzelf niet is bestreden door Verzekeraar, is toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1772,99.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.