Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-301
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 juni 2017
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: VvAA Levensverzekeringen, gevestigd te Utrecht verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 mei 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Gemengde levensverzekering. Eindkapitaal, bestaande uit het garantiekapitaal en de gedurende looptijd opgebouwde winstbijschrijvingen, blijft achter bij de bij aanvang afgegeven prognose. Op grond van hetgeen Consument heeft aangevoerd kan naar het oordeel van Commissie niet worden vastgesteld dat Verzekeraar aan Consument heeft toegezegd dat met de opbrengst van de winstdeling in de verzekering de hypothecaire geldlening zou kunnen worden afgelost, noch dat Consument daar gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Verzekeraar om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

1. Procesverloop

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

. het door Consument ingediende klachtformulier van 29 juni 2017;
. de brief van Consument van 17 september 2017;
. het verweer van Verzekeraar van 17 november 2017;
. de brief van Verzekeraar van 13 oktober 2017;
. de repliek van Consument van 30 oktober 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

2.1 Consument sloot op 1 juli 1987 in het kader van een hypothecaire geldlening een gemengde levensverzekering met een looptijd van 30 jaar en een verzekerd kapitaal van € 79.865. De verschuldigde premie bedroeg € 1.954 per jaar.

2.2 Op 1 juli 2017 bereikte deze verzekering de einddatum. Door de jaarlijkse bijschrijvingen van de door Verzekeraar toegekende winst was op dat moment een bedrag beschikbaar van € 82.925.

2.3 In de periode hieraan voorafgaand ontwikkelde zich tussen partijen een briefwisseling omtrent de hoogte van de premie voor de overlijdensdekking en de op de premie in mindering gebrachte kosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 20.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door enerzijds onvoldoende helder te zijn in de kostenstructuur van de gesloten levensverzekering en anderzijds te hoge kosten (ongeveer 12%) en premies voor de overlijdensdekking en de vrijstelling premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid in rekening te brengen.

Het eindkapitaal was derhalve beduidend lager dan de bij aanvang door Verzekeraar voorgespiegelde prognose. In overleg met een rayonmedewerker van Verzekeraar koos Consument bewust voor een lager verzekerd garantiekapitaal, omdat een hoger bedrag zou leiden tot een hogere premie en bovendien op de langere termijn oververzekering door de winstbijschrijvingen. Consument stelt dat bij een meer gematigd tarief het eindkapitaal op ruim € 102.238 zijn uitgekomen.

Verweer Verzekeraar

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

De problematiek rondom de kosten, zoals het geval is bij beleggingsverzekeringen, speelt niet bij de onderhavige traditionele verzekering van Consument. Bij het aangaan van de overeenkomst was Consument namelijk op de hoogte van het gegarandeerde kapitaal en de premie die hij hiervoor jaarlijks verschuldigd was. Door het sluiten van deze verzekering heeft Consument zich derhalve akkoord verklaard met de in de premie begrepen kosten. Er is bij aanvang en tijdens de looptijd van de verzekering geen garantie afgegeven voor het te bereiken eindkapitaal op grond van de toekomstige winstdeling. Dit betekent dat Consument er rekening mee diende te houden dat de uiteindelijke uitkering lager zou kunnen zijn dan de hoogte van de woningfinanciering. Het achterblijven van het eindkapitaal ten opzichte van de indertijd afgegeven prognose is ontstaan doordat het maatschappij-rendement onder invloed van de ontwikkelingen in de afgelopen jaren op de financiële markten achterbleef ten opzichte van de in 1987 uitgesproken verwachting.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre Consument de gerechtvaardigde verwachting mocht koesteren dat de door hem gesloten verzekering een veel hoger kapitaal zou opleveren dan uiteindelijk het geval is geweest.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de door Consument met Verzekeraar gesloten overeenkomst een traditionele levensverzekering met winstdeling is.

Kenmerk van dit product is, zoals al in eerdere uitspraken van de Commissie nader uiteen is gezet, een vaste verhouding tussen de te betalen premie en de overeengekomen gegarandeerde uitkering op de einddatum of bij eerder overlijden. Het uit te keren bedrag kan hoger zijn door het meeverzekerde recht op een aandeel in de winst, maar dit hogere bedrag wordt niet door de Verzekeraar gegarandeerd. Consument wist bij het aangaan van de verzekeringen precies welke premies hij moest betalen om de gegarandeerde uitkering te ontvangen en om daarnaast, afhankelijk van toekomstige winstontwikkelingen, kans te maken op een hogere uitkering. Zie onder andere de eerdere uitspraken van de Commissie 2017-867, 2018-155, 2018-179 en 2018-191.

4.3 De stelling dat Consument erop mocht vertrouwen dat de uitkering aan het einde van de looptijd voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te lossen, houdt geen stand nu uit alle overgelegde stukken onomwonden is af te leiden dat uitsluitend een garantie bestond voor het op de polis vermelde verzekerde bedrag. Van Consument mocht worden verwacht dat hij na ontvangst kennis nam van de polis en de voorwaarden. Dat hij veel vertrouwen had in de voorgespiegelde voorbeeldkapitalen is naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid die aan Verzekeraar kan worden toegerekend en mag ook niet leiden tot de conclusie dat bij Consument op enig moment de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat Verzekeraar de expliciete toezegging zou hebben gedaan dat hij met de opbrengst van de levensverzekering ook de hypothecaire geldlening zou kunnen aflossen.

4.4 Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie bovendien voldoende duidelijk gemaakt dat het feit dat de hypothecaire geldlening niet geheel kon worden afgelost uit de opbrengst van de gesloten verzekering mede een gevolg is van de omstandigheid dat Consument bij aanvang bewust heeft gekozen om een lager bedrag te verzekeren dan het bedrag van de hoofdsom.

4.5 Nu enerzijds door Verzekeraar niet de toezegging is gedaan dat de geldlening volledig afgelost zou kunnen worden uit de opbrengst van de verzekering en anderzijds Consument daar ook niet op mocht vertrouwen, terwijl hij had kunnen en moeten begrijpen dat een mogelijk hogere uitkering dan het gegarandeerde kapitaal geheel onzeker was, bestaat er geen grondslag om Verzekeraar aansprakelijk te houden voor een tekort bij de aflossing van de hypothecaire geldlening. Het had naar het oordeel van de Commissie op de weg van Consument gelegen om, indien hij meer zekerheid wilde hebben om de hypothecaire lening (nagenoeg) volledig af te lossen, in samenspraak met zijn adviseur – al dan niet tussentijds – te kiezen voor een hoger te verzekeren garantiekapitaal. In dat geval had Consument gedurende de looptijd van de verzekering echter substantieel meer premie moeten inleggen.

4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

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.