Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-350 d.d. 2 december 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een levensverzekering met overlijdensrisicodekking en winstdeling gesloten bij Aangeslotene. De Commissie leidt uit de stukken af dat partijen bij het sluiten van de verzekering zijn overeengekomen dat Consument een bepaald bedrag aan premie betaalt, welk premiebedrag per jaar met 3% (enkelvoudig) stijgt en dat Aangeslotene daar een vast eindbedrag van fl. 13.020,- op de einddatum van de verzekering tegenover stelt, dan wel een tot dan toe opgebouwd bedrag indien Consument voor de einddatum zou overlijden. Nu een vast eindbedrag is afgesproken tussen partijen en dit bedrag op de einddatum aan Consument is uitgekeerd, kan niet worden gezegd dat Aangeslotene is tekortgeschoten bij het uitvoeren van de overeenkomst. Ook niet vanwege de vermelding in de informatiefolder dat 4% samengestelde rente over het spaardeel van de premie wordt gegeven. Dat heeft betrekking op de verzekeringswiskundige opbouw van het overeengekomen eindkapitaal en ziet niet op de jaarlijks overeengekomen opbouw van het op de einddatum te bereiken kapitaal van fl. 13.020,-.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 18 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In 1973 heeft Consument een levensverzekering met overlijdensrisicodekking, genaamd Tweetraps-Stijgingspolis (TTS-polis) met winstdeling (hierna: de "verzekering"), met aanvangsdatum 12 april 1973 afgesloten bij Aangeslotene. De verzekering heeft een looptijd van 39 jaar.

2.2 In het blad "*Zo werkt de TTSPolis met winstdeling*", dat bij aanvang van de verzekering aan Consument is verstrekt, wordt onder meer vermeld:

> "*Verzekerd bij aanvang: Stijging 3 % per jaar, dus:*
> *(…)*
> *Basiskapitaal f 6.000,- f 180,-*
> *(…)*
> *Premie*
> *Aanvangspremie f 256,- per jaar, jaarlijks stijgend met f 7,68 (3%) te voldoen tot einddatum of tot Uw eerder overlijden.*
> *(…)*
> *Uitkeringen bij in leven zijn op de einddatum:*
> - *Het tot de einddatum gestegen basiskapitaal ad f 13.020,-*
> - *Winstuitkering*"

2.3 In een (door Consument overgelegd) document waarin informatie wordt verstrekt over de verzekering (hierna: de "informatiefolder") staat onder meer de volgende uitleg.

> "*Gegarandeerde rente.*
> *Geen enkele gewone spaarinstelling zal u de garantie kunnen geven dat zij u 15, 20 of 30 jaar lang dezelfde rente zal vergoeden als nu.*
> *Uw TTS Polis geeft die garantie wèl. Want het kapitaal dat u bij in leven zijn op de einddatum van uw verzekering krijgt uitgekeerd, is opgebouwd uit het spaardeel van de premie waarover gedurende de gehele looptijd van uw polis een rente op rente wordt vergoed van 4% per jaar. Gegarandeerd.*
> *Bovendien ontvangt u op de einddatum het totaal van alle winstbijschrijvingen, waardoor u op het spaardeel van uw verzekering een hogere rente maakt dan de gegarandeerde 4%.*
> *Prijsgarantie.*
> *Vandaag weet u niet wat u voor de goederen en diensten moet betalen die u morgen nodig heeft. Want tegenwoordig is het zo, dat het leven elk jaar duurder wordt.*
> *Die onzekerheid heeft u met de TTS Polis niet. Want de premie die in uw polis is vermeld, staat voor eens en voor altijd vast. Vaststaat ook dat die premie elk jaar met 3% stijgt, omdat ook de verzekerde bedragen elk jaar met 3% omhoog gaan. En ook dat stijgingspercentage staat voor de gehele duur van uw polis vast.*
> *U weet dus altijd waar u aan toe bent.*"

2.4 Aangeslotene heeft op de expiratiedatum van de verzekering een bedrag van € 11.065,62 (verzekerd kapitaal ad € 5.908,22 + winst ad € 5.157,40) aan Consument uitgekeerd. Het in de verzekering genoemde basiskapitaal van fl. 13.020,-, komt omgerekend overeen met € 5.908,22.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het uitkeren van het verschil tussen het verzekerd eindkapitaal, waarbij een samengestelde rente over het basiskapitaal wordt berekend, en het daadwerkelijk uitgekeerde verzekerd eindkapitaal, waarbij een enkelvoudige rente over het basiskapitaal is berekend.
3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat in het document "*Zo werkt de TTSPolis met winstdeling*" niet wordt gesproken over enkelvoudige rente. In de informatiefolder wordt gesproken over een rente op rente van 4% over het spaardeel van de premie. Nu in deze folder de vergelijking wordt gemaakt met de rentevergoeding van een spaarinstelling, had Consument mogen verwachten dat Aangeslotene dezelfde renteberekeningmethodiek zou hanteren als bij een spaarinstelling gebruikelijk is, namelijk samengestelde rente. Bovendien heeft Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument geschonden door niet tussentijds informatie te verschaffen over de ontwikkeling van zijn verzekering.
3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of Aangeslotene een verkeerde uitvoering aan de overeenkomst heeft gegeven en of zij haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.
4.2 De Commissie leidt uit de stukken af dat partijen bij het sluiten van de verzekering zijn overeengekomen dat Consument een bepaald bedrag aan premie betaalt, welk premiebedrag per jaar met 3% (enkelvoudig) stijgt en dat Aangeslotene daar een vast eindbedrag van fl. 13.020,- op de einddatum van de verzekering tegenover stelt, dan wel een tot dan toe opgebouwd bedrag indien Consument voor de einddatum zou overlijden.
4.3 Het basiskapitaal bij aanvang ad fl. 6.000,- ontwikkelt zich tijdens de looptijd van de verzekering met een jaarlijkse stijging van 3%, te weten fl. 180,- per jaar, omdat de premie jaarlijks ook met 3% enkelvoudig stijgt. Voor de volledige looptijd van de verzekering betekent dit een vast eindbedrag op de einddatum van fl. 6.000,- + 39 x fl. 180 = fl. 13.020,-. De Commissie acht deze omschrijving duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Consument verkreeg tegen betaling van een vast premiebedrag per jaar een levensverzekering met overlijdensrisicodekking tot de einddatum en op de einddatum het in de verzekering vastgelegde eindbedrag. Dit is wat in de verzekering tussen partijen is overeengekomen. Nu een vast eindbedrag is afgesproken tussen partijen en dit bedrag op de einddatum aan Consument is uitgekeerd, kan niet worden gezegd dat Aangeslotene is tekortgeschoten bij het uitvoeren van de overeenkomst. Met die constatering ontvalt iedere grond aan de vordering van Consument.
4.4 Dat wordt niet ander door de vermelding in de door Consument overgelegde informatiefolder van een rente van 4% samengesteld over het spaardeel van de premie. Die mededeling, die – dat kan Consument worden toegegeven – verwarring kan veroorzaken, heeft betrekking op de verzekeringswiskundige opbouw van het overeengekomen

eindkapitaal en ziet niet op de jaarlijks overeengekomen opbouw van het op de einddatum te bereiken kapitaal van fl. 13.020,-.

4.5 Gelet op het voorgaande zal de vordering van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering van Consument 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.