Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-103 d.d. 27 februari 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Acceptatie lijfrenteverzekering. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat voor Aangeslotene aanleiding bestond de via de tussenpersoon ontvangen aanvraag voor de lijfrenteverzekering niet of niet zonder meer te accepteren.

Consumenten,

tegen

Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 Consumenten, ontvangen op 1 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) 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 20 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten zijn de erfgenamen van de heer C (hierna: de "Verzekerde"). Deze had met ingang van 31 december 1976 een verzekering onder polisnummer Y (hierna: de "Verzekering") afgesloten bij Aangeslotene. Het betrof een kapitaalverzekering met winstdeling bij leven (één leven) die op einddatum 31 december 2006 tot uitkering zou komen. Het verzekerd kapitaal bedroeg fl. 66.683,- (exclusief winstdeling). Op de Verzekering was de volgende clausule van toepassing.
"*LIJFRENTECLAUSULE (…)*
II Het kapitaal zal niet in contanten worden uitgekeerd, maar uitsluitend worden aangewend als koopsom voor een lijfrente.

De bevoordeelde voor de uitkering van het kapitaal zal dan een of meer personen dienen aan te wijzen op wiens (wier) leven de lijfrente gevestigd zal worden; hij zal tevens de vorm van de lijfrente vaststellen en een bevoordeelde voor de rente-uitkeringen aanwijzen.(…)"

2.2 De echtgenote van Verzekerde had met ingang van 31 december 1976 een overlijdensrisicoverzekering afgesloten onder polisnummer Y op het leven van Verzekerde. Het verzekerd kapitaal bedroeg fl. 12.517,-. Deze verzekering is op de einddatum 31 december 2006 zonder uitkering beëindigd, omdat Verzekerde op die datum in leven was.

2.3 De Verzekerde heeft van Aangeslotene een brief d.d. 14 september 2000 ontvangen waarin het volgende staat.
"*Hierbij delen wij u mee dat de verzekering met polisnummer Y per 28.09.2000 niet geheel afkoopbaar is, aangezien de uitkering bij in leven zijn op de einddatum groter is dan de zekere uitkering.*
Bovengenoemde verzekering kan wel geheel worden omgezet in een levenlange lijfrente op uw leven. De inbrengwaarde bedraagt dan per 28.09.2000 f 90.891,00 (inclusief de contante van de reeds bijgeschreven winst)."

2.4 Voornoemde brief was ingesloten bij een schrijven van zijn tussenpersoon van 28 september 2000 met daarin het volgende bericht.
"*In aansluiting op uw verzoek tot afkoop ontvangt u hierbij het schrijven van Delta Lloyd. Het antwoord van Delta Lloyd houdt in dat de polis niet voor een contant bedrag afkoopbaar is. Op uw verzekering is alleen een uitkering bij leven op einddatum verzekerd. In geval van voortijdig overlijden vervalt de polis zonder enige uitkering. Een afkoopwaarde die op dit moment wordt uitgekeerd terwijl er theoretisch de kans blijft bestaan dat er geen uitkering hoeft plaats te vinden is de achtergrond van het bezwaar van Delta Lloyd in de eerste alinea van hun brief.*
Als alternatief wordt een omzetting in een direct ingaande levenslange lijfrente aangeboden waarvoor een aankoopbedrag beschikbaar is van fl. 90.891,-- (inclusief bijgeschreven winst). Deze lijfrente dien[s]t dan ook bij Delta Lloyd te worden aangekocht. Na overleg was een direct ingaande lijfrente met een minimale duur van 15 jaar ook mogelijk op uw leven. Wij hebben een offerte voor u bijgevoegd voor een direct ingaande levenslange lijfrente met een duur van 15 jaar op uw leven. Mocht u van dit aanbod gebruik willen maken, dan ontvangen wij gaarne het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier en de originele polis van u retour."

2.5 Op 8 november 2000 is aan de Verzekerde een polisblad gezonden, waaruit blijkt dat de Verzekering per 15 oktober 2000 is omgezet naar een direct ingaande tijdelijke lijfrente onder polisnummer Z. De koopsom van de Verzekering bedroeg fl. 90.891,-- (€ 41.244,54) en de Verzekering voorzag in een uitkering van fl. 9.995,- (€ 4.535,53) per jaar, ingaande op 15 oktober 2000 en uit te keren tot 15 oktober 2015. Verder staat op het polisblad vermeld:
"*Als de verzekerde echter voor 15.10.2015 overlijdt, wordt de rente slechts uitgekeerd tot de rentevervaldag voorafgaande aan of samenvallende met de dag van overlijden.*"

2.6 De Verzekerde is geboren op 27 maart 1942. Hij is op 25 februari 2007 overleden. Zijn echtgenote is op 20 september 2007 overleden.

2.7 Ook tegen de tussenpersoon hebben Consumenten een klacht ingediend. Ter zake van het geschil met de tussenpersoon heeft de Commissie beslist in haar uitspraak **nr. 2014-102** van heden.

3. Vorderingen, grondslagen en verweer

3.1 Consumenten vorderen dat Aangeslotene de door hen geleden schade vergoedt, vermeerderd met wettelijke rente over de gevorderde bedragen en de kosten van de procedure. De schade bestaat uit:
-1. de inleg van de oorspronkelijke verzekering met winstdeling, verminderd met de reeds ontvangen bedragen.
- 2. twee niet betaalde lijfrentetermijnen van (2 x € 1113,88 =) € 2227,76.
- 3. de ten onrechte ingehouden loonbelasting in de periode 15 oktober 2000 tot en met 2007.

3.2 Aan deze vordering leggen zij ten grondslag dat Aangeslotene tekort is geschoten jegens de Verzekerde door een niet-passend advies te geven, hetgeen heeft geleid tot een risicovol en ondeugdelijk product. Aangeslotene had Verzekerde een contraverzekering moeten adviseren. Ook had Aangeslotene Verzekerde duidelijk moeten wijzen op de risico's bij overlijden vóór afloop van de Verzekering. Door dit niet te doen is Aangeslotene tekort geschoten in haar zorgplicht jegens de Verzekerde.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Via de tussenpersoon ontving Aangeslotene omstreeks 8 oktober 2000 het door de Verzekerde ondertekende aanvraagformulier voor de onderhavige verzekering. Er is geen sprake van een ondeugdelijk product. Uit de verstrekte offerte en de polis bleek duidelijk welke uitkering was verzekerd en onder welke voorwaarden deze werd uitgekeerd. Voor de Verzekerde bestond de mogelijkheid om een contraverzekering af te sluiten. Hij heeft er (blijkbaar) voor gekozen dat niet te doen. De Verzekerde heeft bij het afsluiten van alle verzekeringen gebruik gemaakt van de diensten van een verzekeringsadviseur c.q. tussenpersoon. Het is diens taak om een verzekeringnemer te adviseren over de specifieke kenmerken van de verzekering, rekening houdende met zijn wensen. Deze taak is uitdrukkelijk niet aan Aangeslotene als aanbieder toebedeeld.

4. Beoordeling

4.1 Naar het oordeel van de Commissie bestond er voor Aangeslotene geen aanleiding om de via de tussenpersoon ontvangen aanvraag voor de onderhavige Verzekering niet of niet zonder meer te accepteren. Aangeslotene mocht ervan uitgaan dat de tussenpersoon de aanvraag voldoende met de Verzekerde had besproken, alsmede de risico's en de mogelijkheden voor een eventuele contraverzekering. Dat Verzekerde de onderhavige Verzekering zonder contraverzekering wenste af te sluiten is ook geenszins ongebruikelijk, nu aan een dergelijke verzekering ook kosten verbonden zijn die in mindering strekken op de hoogte van de uit te keren lijfrente.

Onder die omstandigheden bestond voor Aangeslotene geen aanleiding om nog met de tussenpersoon of met de Verzekerde (of diens erfgenamen) contact te zoeken voor overleg. Aangeslotene handelde dan ook niet onjuist door de Verzekering zonder meer te accepteren. De Commissie is bovendien van oordeel dat uit de verstrekte offerte en het polisblad voldoende duidelijk bleek welke uitkering was verzekerd en onder welke voorwaarden deze werd uitgekeerd en dat na overlijden geen uitkering meer zou worden gedaan. De Commissie wijst daarom de primaire vordering van Consumenten als ongegrond af.

4.2 Ten aanzien van de gevorderde lijfrentetermijnen heeft Aangeslotene aangevoerd dat de lijfrente conform de voorwaarden is betaald tot de laatste vervaldatum vóór de datum van overlijden en dat nadien geen termijnen meer verschuldigd waren. Consumenten hebben hierop niet meer gereageerd, zodat de Commissie van de juistheid van het door Aangeslotene gestelde uitgaat en deze vordering verder geen bespreking behoeft.

4.3 Voor wat betreft de vordering van Consumenten ten aanzien van de ingehouden loonbelasting, oordeelt de Commissie dat Consumenten deze vordering niet (althans onvoldoende) hebben onderbouwd. Niet is komen vast te staan dat de premies of de koopsom door de Verzekerde niet zijn afgetrokken van zijn inkomstenbelasting, laat staan dat zulks bij Aangeslotene bekend zou zijn geweest, zodat de lijfrentetermijnen belastingvrij hadden moeten worden uitgekeerd. De Commissie wijst ook deze vordering van Consumenten af.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vorderingen van Consumenten 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.