Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-26 d.d. 28 januari 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft niet op het polisblad aangetekend dat de premieverlaging tot een lagere gegarandeerde uitkering leidde en dat ook later niet onderkend en aan Consument meegedeeld. Vervolgens heeft Aangeslotene het oorspronkelijk gegarandeerde bedrag in de jaaropgaven abusievelijk laten staan. Een en ander valt te betreuren. Aangeslotene behoeft echter niet het oorspronkelijk gegarandeerde bedrag van € 40.849,- uit te keren. Consument mocht er redelijkerwijze niet van uitgaan dat dit bedrag juist was (art. 3:35 van het Burgerlijk Wetboek).

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Services N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 2 maart 2012 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 14 januari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene met ingang van 1 februari 1996 een kapitaalverzekering afgesloten. De verzekering voorzag in een gegarandeerde uitkering van € 40.849,- op de einddatum 1 februari 2011. De premie bedroeg € 181,51 per maand.
3.2 Op 9 januari 2007 is aan Consument een nieuw polisblad uitgereikt naar aanleiding van een poliswijziging per 1 januari 2007. De premie bedroeg op verzoek van Consument voortaan € 25,- per maand. Het polisblad vermeldde als gegarandeerde uitkering nog steeds € 40.849,-. Na de expiratiedatum heeft Aangeslotene echter aan Consument een bedrag van € 32.857,- uitgekeerd, vermeerderd met de wettelijke rente wegens het feit dat de uitkering met vertraging was geschied.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 7.992,-, zijnde het verschil tussen de op de polis gegarandeerde uitkering van € 40.849,- en het door Aangeslotene uitgekeerde bedrag van € 32.857,-.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Toen Consument de verzekering in 1996 afsloot beweerde Aangeslotene stellig dat de werkelijke uitkering door de te behalen beleggingswinsten veel hoger zou zijn dan het minimaal gegarandeerde bedrag van € 40.849,-.
- In 2006 heeft Consument om een premieverlaging verzocht. Aangeslotene zei toen telefonisch dat het eindkapitaal nog behoorlijk zou zijn omdat de polis al lange tijd liep. Vervolgens kreeg Consument in december 2006 bericht dat de polis premievrij was gemaakt en de waarde ongeveer € 31.000,- bedroeg. Consument heeft toen aan Aangeslotene meegedeeld dat hij de verzekering tot de einddatum wilde voortzetten.
- Daarna ontving Consument het polisblad van 9 januari 2007. Volgens dit polisblad bedroeg de gegarandeerde uitkering € 40.849,- en de premie per maand € 25,-. Het polisblad vermeldde: 'Deze polis vervangt alle eerder afgegeven polissen onder hetzelfde polisnummer.' Ook de nadien door hem ontvangen waardeopgaven gaven Consument geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat de gegarandeerde minimumwaarde van de polis niet € 40.849,- zou zijn. Consument mocht immers verwachten dat Aangeslotene op het kapitaal een rendement van zo'n 7% zou behalen.
- In een brief van 12 januari 2011 verzocht Aangeslotene Consument om het verzoek tot uitbetaling van € 40.849,- te ondertekenen, hetgeen Consument vervolgens heeft gedaan. In een brief van 28 januari 2011 deelde Aangeslotene echter aan Consument mee dat zij een fout had gemaakt en dat de uitkering slechts € 32.857,- bedroeg.
- Op 11 februari 2012 ontving Consument nog een jaaropgave van Aangeslotene die inhield dat de waarde per 1 januari 2011 € 40.144,- bedroeg.
- Consument heeft nooit vermoed dat Aangeslotene een fout maakte wat betreft de uitkering krachtens deze verzekering die hem zou bevoordelen.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument sloot in 1996 de verzekering af met als einddatum 1 februari 2011, een verzekerd bedrag van *f* 90.018,- en een premie van *f* 400,- per maand, te betalen tot 1 februari 2011.

- In oktober 2006 verzocht hij om een verlaging van de premie naar € 25,- per maand. Op 18 december 2006 verzocht hij telefonisch de verzekering premievrij te maken. Aangeslotene heeft hem vervolgens op 27 december 2006 een brief gezonden met als inhoud dat de premievrije waarde € 30.957,- bedroeg. Daarna werd echter van Consument bericht ontvangen dat de verzekering toch moest worden voortgezet tegen een premie van € 25,- per maand.
- Daarop heeft Aangeslotene hem op 9 januari 2007 een nieuw polisblad toegezonden waarin deze nieuwe premie werd vermeld. Abusievelijk bleef echter op dit polisblad € 40.849,- als verzekerd bedrag staan.
- Ook in de systemen van Aangeslotene werd het verzekerde bedrag niet aangepast, reden waarom in de jaren daarna ook foutieve jaaropgaven aan Consument zijn verstrekt.
- Aangeslotene meent echter niet gehouden te zijn het foutief op de polis vermelde gegarandeerde bedrag van € 40.849,- aan Consument uit te keren. Consument moet namelijk van het begin af duidelijk zijn geweest dat sprake was van een vergissing. Hij mocht er in redelijkheid niet op vertrouwen dat nadat de premie gedurende een derde deel van de looptijd van de verzekering tot minder dan 15% was teruggebracht, de oorspronkelijke gegarandeerde uitkering in stand zou blijven. Algemeen bekend is immers dat een premieverlaging leidt tot een verlaging van het gegarandeerde verzekerde bedrag. Bovendien had Consument eerder bericht ontvangen dat deze uitkering verlaagd werd tot € 30.957,- wegens premievrijmaking. Daaruit had hij moeten begrijpen dat de drastische premieverlaging naar € 25,- per maand een dergelijk gevolg voor het gegarandeerde verzekerde bedrag zou hebben. Dat werd niet anders door de hem later toegezonden jaaropgaven. Het moet hem immers ook duidelijk zijn geweest dat de waarde niet met € 3.000,- per jaar kon toenemen bij een premie van € 300,- per jaar. Wel heeft Aangeslotene wegens de gemaakte fout aan Consument een coulanceaanbod van € 400,- gedaan, maar Consument heeft dat afgewezen.

5. Beoordeling

Betreurenswaardig is dat Aangeslotene niet direct op het polisblad van 9 januari 2007 heeft aangetekend dat de verlaging van de premie per 1 januari 2007 tot een lagere gegarandeerde uitkering op de einddatum van de verzekering leidde en dat zij ook later niet heeft onderkend en aan Consument meegedeeld dat deze premieverlaging tot een lagere gegarandeerde uitkering leidde.
Dat alles heeft echter niet als consequentie dat Aangeslotene gehouden is tot uitkering van het oorspronkelijk gegarandeerde bedrag van € 40.849,-. Consument mocht er redelijkerwijze niet van uitgaan dat de ongewijzigde opgave van het gegarandeerde bedrag juist was. Hij had er integendeel bedacht op moeten zijn dat de verlaging van de premie van € 181,50 naar slechts € 25,- per maand vanaf 1 januari 2007 had moeten leiden tot een verlaging van het gegarandeerde bedrag van de uitkering op de einddatum 1 februari 2011, en dat het op het polisblad van 9 januari 2007 onveranderd gebleven gegarandeerde eindbedrag van € 40.849,- onjuist was (art. 3:35 van het Burgerlijk Wetboek). Consument heeft door de premieverlaging in totaal een bedrag van ruim € 7.500,- aan premie bespaard. Zijn vordering betreft dus bovendien een voordeel waarop hij geen recht heeft.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.