Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-508
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 16 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Schending klachtplicht, 6:89 BW. Consument heeft niet tijdig nadat hij dit had moeten ontdekken geklaagd over de door hem gestelde gebrekkige prestatie van Verzekeraar. Consument heeft pas na 22 jaar bij Verzekeraar geklaagd en Verzekeraar is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat Consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door hem gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van Verzekeraar op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via een adviseur een levensverzekering bij Verzekeraar afgesloten (hierna: 'de Verzekering') met een ingangsdatum van 1 april 1995 en een einddatum van 1 april 2025.

2.2 Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij het in leven zijn van Consument op de einddatum of bij eerder overlijden – fl. 70.211,- (€ 31.860,36) zal uitkeren. Ook heeft Consument recht op winstdeling. Partijen zijn bovendien een extra winstdelingsregeling overeengekomen, waarbij Verzekeraar een extra bedrag uitkeert als Consument voor de einddatum overlijdt. Dit bedrag aan extra winstdeling – gebaseerd op een percentage van het verzekerde bedrag – bedraagt bij overlijden één jaar na de ingangsdatum van de Verzekering fl 61.084,00 (€ 27.718,71). Het bedrag aan extra winstdeling daalt jaarlijks en zal op de einddatum derhalve € 0,- bedragen. Consument betaalt voor de Verzekering een maandelijkse premie van fl. 150,- (€ 68,07).

2.3 Op de Verzekering zijn de voorwaarden 'Voorwaarden van levensverzekering nr. 0594' (hierna: 'Verzekeringsvoorwaarden') en het aanhangsel 'Voorwaarden voor het recht op optie nr. A 11' (hierna: 'Optievoorwaarden') van toepassing. In de Optievoorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

"Artikel 1
De verzekeringnemer heeft het recht op elke optiedatum de dan geldende verzekerde bedragen te verhogen met 10%, zonder dat de Maatschappij een geneeskundig onderzoek of andere medische waarborgen kan verlangen. (…) De bedragen van de verhoging zullen in dezelfde verhouding tot elkaar staan als de op de polis vermelde verzekerde bedragen."

2.4 Consument heeft in 1997 gebruikgemaakt van voornoemd optierecht, waardoor de Verzekering met ingang van 1 april 1997 is gewijzigd. Naar aanleiding hiervan heeft Verzekeraar Consument op 3 maart 1997 het aanhangsel optieverhoging toegestuurd. Voornoemd aanhangsel vermeldt het nieuw verzekerde bedrag – op de einddatum dan wel bij eerder overlijden – van fl. 77.232,00 (€ 35.046,35) en de bijbehorende premie van fl. 167,69 (€ 76,09).

2.5 Op voornoemd aanhangsel staat, voor zover relevant, bovendien het volgende:

(…)
"*Aan deze verzekering is een aanvullende verzekering verbonden van een éénmalige uitkering bij overlijden, zolang voor verzekeringen met aandeel in de winst een bedrag voor verdeling beschikbaar wordt gesteld:*
- *Deze uitkering bedraagt vanaf 1 april 1997 f 64.875,- en daalt jaarlijks op 1 april met f 2.316,-, voor het eerst op 1 april 1998."*

(…)
"*De voor deze aanvullende verzekering jaarlijks benodigde premie wordt in mindering gebracht op het toegekende winstaandeel.*"

2.6 Op 8 oktober 2019 heeft Consument bij Verzekeraar geklaagd over de wijze van uitvoering van de optieverhoging. Verzekeraar heeft de klacht van Consument op 22 oktober 2019 afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de Verzekering in de oude en originele staat van 1 april 1995 herstelt, met terugwerkende kracht per 1 april 1997.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is door zijn adviseur geïnformeerd dat door uitoefening van het optierecht het verzekerd bedrag bij leven zou verdubbelen. Op basis van die informatie is Consument akkoord gegaan met de wijziging en verkeerde hij in de veronderstelling dat aan het einde van de looptijd de Verzekering meer waard zou zijn. Dit is - getuige de laatste winstbrief van juni 2019 - echter niet het geval.
- Consument is door zijn adviseur niet geïnformeerd over het gegeven dat door uitoefening van het optierecht de extra winstdelingsregeling zou worden verhoogd dan wel dat een aanvullende overlijdensrisicoverzekering zou worden afgesloten en dat de financiering hiervan ten laste zou komen van het winstaandeel. Consument was hiervan niet op de hoogte, heeft dit nooit gewild en heeft hiervoor niet getekend. Verzekeraar heeft die wijziging derhalve eenzijdig uitgevoerd.
- Consument heeft bovendien geen extra verhoging van de uitkering bij overlijden nodig gehad. Gelet op zijn privé situatie was de gemengde verzekering immers toereikend.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft na het wijzigen van de Verzekering in 1997 het aanhangsel optieverhoging aan Consument doen toekomen. Hierin stond duidelijk beschreven op welke wijze de optieverhoging was uitgevoerd respectievelijk de financiering hiervan. Ook het bedrag aan extra winstdeling was hierop vermeld, dat hoger was dan het bedrag aan extra winstdeling op het vervolgblad van de polis van 22 maart 1995.
- Verzekeraar heeft ervoor gekozen om - anders dan op het polisblad van 1995 - in het aanhangsel optieverhoging van 1997 voor het eerst de methodiek te beschrijven van de financiering van de extra winstdeling bij overlijden.

Dat betreft echter geen nieuwe verzekering of methode, de extra winstdelingsregeling van 1997 is gelijk aan de extra winstdelingsregeling die al in 1995 was overeengekomen.

- Als Consument het niet eens was met de wijze van optieverhoging of de financiering hiervan, of als Consument vragen had over het aanhangsel optieverhoging, dan had het op zijn weg gelegen om zich kort na de wijziging tot Verzekeraar te wenden. Nu Consument dit niet heeft gedaan en Verzekeraar de verhoging exact volgens de Optievoorwaarden heeft uitgevoerd, mocht Verzekeraar ervan uitgaan dat de verhoging geheel volgens de bedoeling van Consument is uitgevoerd.
- Consument heeft 22 jaar na de optieverhoging pas bezwaar gemaakt. Van Verzekeraar kan niet worden verlangd dat hij de optieverhoging – voor zover het de extra winstdelingsregeling bij overlijden betreft – terugdraait. Consument heeft zijn klachtplicht geschonden, omdat hij niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd (artikel 6:89 BW). Verzekeraar is hierdoor in zijn belangen geschaad, omdat hij een eventuele miscommunicatie – tussen Consument en zijn adviseur – niet op tijd heeft kunnen rechtzetten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het formele verweer van Verzekeraar, namelijk dat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd zoals vereist in artikel 6:89 BW. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument al in 1997 van de wijziging van de Verzekering op de hoogte was en zich derhalve op dat moment tot Verzekeraar hadden moeten wenden. Nu Consument pas op 8 oktober 2019 een klacht heeft ingediend bij Verzekeraar, is er volgens Verzekeraar sprake van verval van recht.

4.2 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Dit wetsartikel is ook van toepassing op de verhouding tussen Consument en Verzekeraar. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Daarbij is ook van belang of Verzekeraar nadeel lijdt door het late tijdstip waarop Consument heeft geklaagd. In dit verband moet rekening gehouden worden met enerzijds het voor Consument ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren - te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming - en anderzijds de concrete belangen waarin Verzekeraar is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend. Zie HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

4.3 De Commissie stelt voorop dat de feiten waarop de vordering van Consument is gegrond, zowel een beroep op dwaling als een beroep op tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst rechtvaardigen. Uit vaste rechtspraak en uit de wetsgeschiedenis blijkt dat artikel 6:89 BW in dat geval van toepassing is op beide rechtsgronden, zodat in het midden kan blijven op welke rechtsgrond Consument zijn vordering heeft gebaseerd. Vergelijk HR 29 juni 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ7617 (Pouw/Visser), rechtsoverweging 3.8.

4.4 De Commissie merkt allereerst op dat Consument de ontvangst van de Optie-voorwaarden en het aanhangsel optieverhoging niet heeft betwist, zodat mag worden aangenomen dat hij deze stukken heeft ontvangen. De Optievoorwaarden vermelden dat uitoefening van het optierecht inhoudt dat de verzekerde bedragen met 10% worden verhoogd en in dezelfde verhouding tot elkaar staan als de op de polis vermelde bedragen. Het aanhangsel optieverhoging vermeldt deze verhoogde verzekerde bedragen, de verhoogde premie van de Verzekering en het verhoogde bedrag aan extra winstdeling – op het aanhangsel overigens aanvullende verzekering genoemd – bij overlijden vanaf 1 april 1997. Ook vermeldt het aanhangsel optieverhoging de methodiek van de financiering van de extra winstdelingsregeling. Van Consument mag worden verwacht dat hij kennisneemt van de inhoud van aan hem toegezonden stukken. Na de optieverhoging in april 1997 had Consument dus redelijkerwijs moeten ontdekken dat de Verzekering kennelijk in strijd met zijn bedoelingen was gewijzigd. Indien Consument zich hierin niet kon vinden of indien bij hem onduidelijkheid bestond over de methodiek van de financiering van de extra winstdeling bij overlijden, had Consument zich op dat moment tot Verzekeraar moeten wenden. Het is de Commissie evenwel niet gebleken dat Consument eerder dan 8 oktober 2019 bezwaar heeft gemaakt bij Verzekeraar. De Commissie acht bovendien van belang dat Verzekeraar, indien Consument zich direct in 1997 tot Verzekeraar had gewend, eventuele miscommunicatie had kunnen rechtzetten dan wel de optieverhoging ongedaan had kunnen maken. Nu Verzekeraar pas 22 jaar na de wijziging door Consument met de gestelde gebrekkige prestatie is geconfronteerd is het naar het oordeel van de Commissie aannemelijk dat Verzekeraar die mogelijkheden nu niet meer heeft en daardoor in zijn belangen is geschaad.

4.5 De slotsom is dat Consument niet tijdig nadat hij dit had moeten ontdekken heeft geklaagd over de door hem gestelde gebrekkige prestatie van Verzekeraar. Consument heeft pas na 22 jaar bij Verzekeraar geklaagd en Verzekeraar is door dit late klagen ook daadwerkelijk benadeeld. Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat Consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door hem gestelde gebrekkige prestatie, zodat het beroep van Verzekeraar op artikel 6:89 BW slaagt. De vordering komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.