Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0849

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	SRLEV N.V., h.o.d.n. REAAL Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Koopsom beleggingsverzekering. De consument stelt dat de uitkering lager is dan verwacht, omdat er geen rekening is gehouden met de in het door de tussenpersoon afgegeven aanhangsel “garantieverklaring” vastgelegde gegarandeerde 3% rente. Volgens de verzekeraar geldt deze garantie niet, omdat die door de assurantietussenpersoon is afgegeven en niet door de verzekeraar zelf. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar juridisch is gebonden aan de afgegeven garantieverklaring. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 1 juli 2000 via zijn tussenpersoon Actief Assurantiën, een Windex Koopsompolis (beleggingsverzekering) afgesloten bij Winterthur Levensverzekering Maatschappij, de voorganger van de verzekeraar. Op het polisblad van 13 juli 2000 van de verzekeraar staat dat van toepassing zijn “de algemene verzekeringsvoorwaarden beleggingsverzekeringen” en “de bij deze polis behorende aanhangsels” (hierna: de voorwaarden).

De aanhangsels B40 en L10 zijn op hetzelfde briefpapier als dit polisblad afgegeven.

Met de eenmalige inleg van fl. 6075,- werd 75% belegd in Winterthur Aandelenfonds Nederland en 25% in Winterthur Obligatiefonds Nederland.

2.2 Op een apart aanhangsel, afgegeven op 17 juli 2000 door en gedrukt op het briefpapier van de Actief Assurantiën, wordt een gegarandeerd rendement van 3% over de geïnvesteerde premie toegezegd op de expiratiedatum (1 juli 2020), mits de verzekerde in leven is. Dit aanhangsel verwijst expliciet naar het polisnummer van Winterthur. Bij de voorwaarden staat:

> *"Deze garantie is afgegeven door: ACTIEF ASSURANTIËN en dient bewaard te worden bij:*
> *- de algemene verzekeringsvoorwaarden beleggingsverzekeringen Winterthur*
> *- de bij polis [polisnummer] behorende aanhangsels"*

2.3 Op 1 juli 2020 is de verzekering afgelopen. De verzekeraar heeft het uitkeringsbedrag vastgesteld op € 2.515,90 en heeft de consument hiervan op de hoogte gebracht.

2.4 Op 26 augustus 2022 heeft de consument bezwaar gemaakt, omdat die is uitgegaan van een overeengekomen garantie van 3%. Als bewijs heeft hij de garantieverklaring meegestuurd en gevraagd om een herberekening. De verzekeraar heeft dit geweigerd, omdat deze van oordeel is dat hij niet gebonden is aan de garantieverklaring van de tussenpersoon. In de daaropvolgende twee jaar hebben partijen veelvuldig gecorrespondeerd, met als laatste keer een verzoek van de consument om een herbeoordeling van het dossier, waarop de verzekeraar op 13 januari 2025 een herbeoordeling heeft gedaan.

2.5 De verzekeraar heeft de hoofdsom van € 2.515,90 met € 152,40 rente in 2024 naar de [de opgegeven tegenrekening] van de consument overgemaakt.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert een bedrag van € 1.863 zijnde het verschil tussen het gegarandeerde kapitaal (€ 4.531) en het uitgekeerde bedrag (€ 2.668,30), vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 juli 2020. Volgens de consument behoort de garantieverklaring bij de polis, omdat deze expliciet naar het polisnummer verwijst en in de voorwaarden staat dat aanhangsels deel uitmaken van de polis. Dat het document later is afgegeven en op briefpapier van Actief Assurantiën staat, doet volgens de consument niet af aan de geldigheid, vanwege de duidelijke koppeling met de polis en voorwaarden. Verder wijst de consument op een e-mail van de huidige tussenpersoon waarin is bevestigd dat de garantieverklaring van kracht blijft na overname door de nieuwe verzekeraar.

Het verweer

2.7 De verzekeraar voert aan dat de garantieverklaring niet door Winterthur of de verzekeraar is afgegeven, maar door Actief Assurantiën.

De verzekeraar stelt dat afspraken tussen de consument en de tussenpersoon niet bindend zijn voor de verzekeraar, tenzij de verzekeraar daarin gekend is. De verzekeraar wijst erop dat het aanhangsel (garantieverklaring) van een latere datum is dan het polisblad en op briefpapier van Actief Assurantiën staat. De garantieverklaring is niet voorzien van een intern aanhangselnummer. Daarnaast stelt de verzekeraar dat uit de verzekering en de bijbehorende voorwaarden niet blijkt dat een garantierendement is overeengekomen. Tot slot stelt de verzekeraar dat de klacht te laat is ingediend op grond van vraag 7 Reglement Geschillencommissie Kifid.

3. De beoordeling

De klacht van de consument is behandelbaar

3.1 Voordat inhoudelijk op de klacht wordt ingegaan, moet worden bepaald of deze volgens het Reglement geschillencommissie kifid behandelbaar is. Een consument kan een klacht indienen binnen 3 maanden na een definitief standpunt van de financiële dienstverlener (mits hierop gewezen), tot 1 jaar na de eerste indiening bij de dienstverlener, of binnen een redelijke termijn nadat hij bekend was of had moeten zijn met de mogelijkheid tot klagen. De ruimste termijn geldt.

3.2 De verzekeraar heeft op respectievelijk 11 november 2022, 9 maart 2023 en 13 januari 2025 gereageerd zonder van een definitieve afwijzing te spreken, de consument te verwijzen naar Kifid of een termijn aan te geven. De consument diende op 28 januari 2025 de klacht in bij Kifid, dit is kort na de laatste reactie. De commissie concludeert dat de klacht tijdig is ingediend en dus behandelbaar is.

De garantieverklaring is niet bindend voor de verzekeraar

3.3 De inhoud van de verzekeringsovereenkomst wordt bepaald door de polis, voorwaarden en eventuele aanhangsels van de verzekeraar. Alleen de documenten die door de verzekeraar zelf (of met zijn instemming) zijn verstrekt, maken deel uit van de overeenkomst. Een document afgegeven door een tussenpersoon valt daar niet automatisch onder.

3.4 De “Garantieverklaring Windex Koopsom” is afkomstig van Actief Assurantiën. Deze mist een aanhangselnummer van de verzekeraar en heeft een andere datum dan het polisblad verstrekt door de verzekeraar. Daarnaast staat op het polisblad van de verzekeraar geen met het kenmerk van de verzekeraar vermelde clausule over een overeengekomen garantie. Op basis hiervan kan niet worden vastgesteld dat de garantieverklaring bindend is voor de verzekeraar.

Er is geen sprake van schijn van volmacht en gerechtvaardigd vertrouwen

3.5 Een verzekeraar kan aan uitlatingen van een tussenpersoon worden gehouden wanneer er sprake is van toerekenbare schijn van volmacht (art. 3:61 BW) of andere omstandigheden waaruit blijkt dat de tussenpersoon bevoegd was.

Enkel een verwijzing naar het polisnummer en bevestiging door de huidige tussenpersoon in 2013 zijn hiervoor niet voldoende, mede omdat er geen verklaringen of gedragingen van de verzekeraar zijn die duiden op instemming met de garantie. De commissie constateert daarom dat niet is vastgesteld dat de verzekeraar de garantieverklaring heeft erkend of bekrachtigd.

Conclusie

3.6 Het bovenstaande brengt mee dat de verzekeraar niet gebonden is aan de garantie-verklaring van de tussenpersoon.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl