Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1009
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., h.o.d.n. Ardanta, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 6 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies
Vordering Consument	: Afgewezen

Samenvatting

Uitvaartverzekering. Consument vordert een verklaring voor recht dat voorwaarden UGV01 van toepassing zijn op de Verzekering en dat er een recht bestaat op winstdeling. Daarnaast vordert Consument een deugdelijke onderbouwing van het winstdelingsbedrag en de afkoopwaarde. Aangezien op het polisblad verwezen wordt naar de voorwaarden UGV01 en Verzekeraar niets heeft aangevoerd waaruit anders blijk, concludeert de Commissie dat deze voorwaarden van toepassing zijn op de Verzekering. De Commissie overweegt dat in het midden gelaten kan worden gelaten of op grond van de Verzekering een recht bestaat op winstdeling, nu Verzekeraar dit recht heeft toegezegd. Gelet op de uitleg van Verzekeraar komt de Commissie het door Verzekeraar vastgestelde winstdelingsbedrag niet onredelijk voor. Ook overweegt de Commissie dat de gehanteerde afkoopkosten niet ongebruikelijk zijn. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) de klachtbrief van Consument, 2) het verweerschrift van Verzekeraar, 3) de aanvullende reactie van Verzekeraar, 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.

1.2 Consument heeft gekozen voor bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen bindend is. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om?

2.1 Op 16 januari 1953 is er voor Consument een uitvaartverzekering met polisnummer [polisnummer] (hierna: 'de Verzekering') afgesloten bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar. De Verzekering kent een verzekerd kapitaal van € 136,00.

Consument stelt pas met een door Verzekeraar in juli 2018 gezonden brief bekend te zijn geworden met het bestaan van de Verzekering. Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar aan Consument vervolgens de verzekeringsvoorwaarden, een kopie van de bijbehorende polis en de afkoopwaarde van de Verzekering verstrekt. Tussen partijen is discussie ontstaan over de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, het recht op winstdeling, de hoogte van de winstdeling en de afkoopwaarde van de Verzekering.

2.2 Consument vordert een verklaring voor recht dat de Algemene Verzekeringsvoorwaarden Uitvaart Geldverzekeringen Model UGV01 (hierna: 'de voorwaarden UGV01') van toepassing zijn op de Verzekering en zij op grond van artikel 4 lid 1 van deze voorwaarden recht heeft tot een aandeel in de bedrijfswinst vanaf 16 januari 1953 tot heden. Verder vordert Consument een overzichtelijke en onderbouwde berekening van het bedrag aan winstdeling en van de afkoopwaarde met inbegrip van het winstdelingsbedrag. Consument stelt dat de voorwaarden UGV01 van toepassing zijn op de Verzekering, omdat Verzekeraar herhaaldelijk deze voorwaarden heeft aangehaald als zijnde de van toepassing zijnde voorwaarden. Verder meent Consument dat uit de toegestuurde polis niet blijkt dat van de geldende hoofdregel van artikel 4.1 van de voorwaarden UGV01, inhoudende het recht tot een aandeel in de bedrijfswinst, is afgeweken. Het is aan Verzekeraar om bewijs te leveren dat er geen recht bestaat op winstdeling. Enkel het gegeven dat uit de administratie van Verzekeraar blijkt dat de Verzekering geen winstdeling kent terwijl Verzekeraar niet langer over het originele polisblad beschikt, is niet voldoende. Consument verwijst daarbij naar een uitspraak van het Kifid van 13 augustus 2015 (2015-231).

2.3 Verzekeraar heeft betwist dat Consument een recht op winstdeling zou hebben. Verzekeraar stelt dat volgens zijn administratie de Verzekering geen recht op winstdeling kent. Het is aan Consument om middels de originele polis te bewijzen dat er wel een recht op winstdeling zou bestaan. Volgens Verzekeraar is zijn polisadministratie op orde en is de informatie ten aanzien van de Verzekering juist. Verzekeraar stelt dat de voorwaarden UGV01 niet van toepassing zijn en er andere voorwaarden gelden. De voorwaarden UGV01 zijn ten onrechte verstrekt, waardoor bij Consument de verwachting is gewekt dat er een recht op winstdeling zou bestaan.

2.4 Vervolgens heeft Verzekeraar als tegemoetkoming alsnog een recht op winstdeling toegezegd ten bedrage van € 117,95. Hierdoor is het verzekerde bedrag gestegen naar € 253,95 en bedraagt de afkoopwaarde van de Verzekering per 1 september 2019 € 158,99, inclusief de afkoopkosten van 15%.

2.5 Consument betwist het door Verzekeraar vastgestelde winstdelingsbedrag en de afkoopwaarde van de Verzekering. Volgens Consument ontbreekt het aan bewijs op basis waarvan Verzekeraar tot deze gestelde bedragen is gekomen.

Consument is bereid een winstdelingsbedrag van € 1.750,00 te aanvaarden en € 1,00 aan afkoopkosten te betalen. Verzekeraar weigert dit.

3. Beoordeling

Toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en recht op winstdeling

3.1 De Commissie moet eerst de vraag beantwoorden welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn en of Consument op grond van de Verzekering een recht op winstdeling heeft.

3.2 Consument stelt dat de voorwaarden UGV01 van toepassing zijn. Verzekeraar betwist dit en stelt dat andere, door hem ingebrachte, voorwaarden van toepassing zijn. Op het polisblad van de Verzekering wordt echter verwezen naar de voorwaarden met kenmerk UGV01. Verzekeraar heeft niets aangevoerd waaruit blijkt dat deze voorwaarden desondanks toepassing missen. De Commissie concludeert dan ook dat de voorwaarden met kenmerk UGV01 van toepassing zijn op de Verzekering.

3.3 Met betrekking tot het al dan niet bestaan van een recht op winstdeling overweegt de Commissie als volgt. Verzekeraar heeft in de procedure bij Kifid verklaard alsnog een winstdeling conform de voorwaarden met kenmerk UGV01 toe te zullen kennen.

3.4 Gelet hierop kan in het midden kan worden gelaten of op grond van de Verzekering een recht bestaat op winstdeling, nu Verzekeraar dit recht heeft toegezegd.

Winstdelingsbedrag en afkoopwaarde

3.5 Vervolgens dient te worden bepaald op welk winstdelings- en afkoopbedrag Consument aanspraak kan maken.

3.6 Verzekeraar heeft een winstdelingsbedrag van € 117,95 en een afkoopwaarde van € 158,99 vastgesteld. Hiertoe stelt Verzekeraar het volgende:

"***Vaststellen van de winst***
De voorwaarden UGV01, die mevrouw [naam consument] op 08-08-2019 heeft ontvangen, zeggen in artikel 4.4 over het vaststellen van de winst het volgende:
Het vaststellen van de winst en de wijze van verdeling daarvan geschiedt door de directie van AMEV Leven, na goedkeuring door haar commissarissen en is bindend voor de verzekeringsnemer.
De verzekering maakt deel uit van een portefeuille van vergelijkbare verzekeringen. Zoals u in de voorwaarden kunt lezen gaat het hier om een uitvaart geldverzekering (UGV). Deze portefeuille kent winstbijschrijving op basis van de regeling: Kapitaal Belegging Winst UGV.

De toevoeging "UGV" houdt in dat het maatschappijrendement wordt bepaald over de UGV portefeuille. Per jaar wordt bepaald of op deze portefeuille winst is gemaakt. Voor al deze verzekeringen samen kan het beleggingsresultaat namelijk hoger zijn dan het garantierendement. Ook kan het aantal uitkeringen lager zijn dan waar wij mee hebben gerekend. Of de gemaakte kosten kunnen lager zijn dan de vergoeding, die voor kosten is betaald.

Daarom hebben wij bij het vaststellen van de bij te schrijven winst op de verzekering van mevrouw [naam consument] ook voor deze winstdelingsregeling gekozen en daarbij gekeken naar een vergelijkbare polis.

Afkoop
(…)
De afkoopwaarde, die op 08-08-2018 aan mevrouw [naam consument] is doorgegeven, wordt door de bij te schrijven winst van € 117,95 ook hoger. De berekende afkoopwaarde is per 01-09-2019 € 158,99. Deze berekende waarde is inclusief de 15% kosten die door Ardanta wordt berekend voor het afkopen van een verzekering. Deze kosten van 15% (met een maximum van € 50) geldt voor alle klanten van Ardanta die hun verzekering willen afkopen.

3.7 Gelet op het voorgaande komt de Commissie het vastgestelde winstdelingsbedrag van € 117,95, uitgaande van een verzekerd kapitaal van € 136,00, niet onredelijk voor. Tevens overweegt de Commissie dat de gehanteerde afkoopkosten van 15% niet ongebruikelijk zijn. Consument heeft niets aangevoerd waaruit kan worden afgeleid dat het vastgestelde winstdelingsbedrag en de afkoopwaarde door Verzekeraar niet juist zouden zijn. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat Verzekeraar de winstdeling en afkoopwaarde onjuist heeft berekend. Consument heeft dan ook geen recht op een hogere afkoopwaarde dan het door Verzekeraar berekende bedrag van € 158,99.

4. Beslissing

De Commissie verklaart voor recht dat de voorwaarden UGV01 van toepassing zijn op de Verzekering. De Commissie wijst de overige vorderingen van Consument af.

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.