

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-398
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 december 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : UMG Verzekeringen B.V. gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 4 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Artikel 3:35 BW. Wel of geen gerechtvaardigd vertrouwen. De Commissie is van oordeel dat naast de zorgvuldigheid die van de Adviseur mag worden gevergd, de eigen verantwoordelijkheid van de Consument niet uit het oog mag worden verloren. Indien Consument zich niet alleen had gefocust op de bewuste opgave van januari 2007, maar ook de polis alsmede de sindsdien verstrekte winstbrieven in ogenschouw had genomen, dan had hij al in een vroegtijdig stadium moeten kunnen opmerken dat een einduitkering van € 41.000 geenszins haalbaar was. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier van 23 december 2016;
- . het verweer van de Adviseur van 1 maart 2017;
- . de repliek van Consument van 16 maart 2017;
- . de dupliek van de Adviseur van 7 juni 2017;
- . de aanvullend repliek van Consument van 26 juli 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument sloot op 1 november 1977 een gemengde verzekering met winstdeling en een looptijd van 39 jaar.
- 2.2 Deze zogeheten “Man/Vrouw-Polis” keert uit zowel bij in leven zijn van Consument en zijn echtgenote op de overeengekomen einddatum als bij eerder overlijden van één van hen. De specifieke bedragen zijn nader uiteengezet op het polisblad.

- 2.3 In januari 2007 ontwikkelde zich een e-mail-wisseling tussen Consument en de Adviseur naar aanleiding van zijn vraag naar de te verwachten uitkering van deze verzekering op de einddatum:



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Van: [mailto: [redacted]@meeus.com]

Verzonden: vrijdag 5 januari 2007 16:14

Aan: [redacted]

Onderwerp:

Geachte heer [redacted]

Ik heb naar aanleiding van uw vraag voor de zekerheid even contact opgenomen met Nationale Nederlanden. Dit omdat dit product niet meer gesloten wordt en mij niet geheel bekend is. Het volgende is mij uitgelegd.

De reden dat de premie is gestegen komt omdat op deze polis elk jaar de premie met 5% stijgt en daarmee ook de kapitalen.

De huidige premie per maand is € 51,48

Het opgebouwde verzekerde kapitaal per 1 november 2006 is op de einddatum € 11.117,-

Dit kan in 2016 opgelopen tot ongeveer € 28.000,-

Dit bedrag zal ongeveer samen met de winstuitkering worden uitgekeerd bij in leven (beide) zijn op 1 november 2016 en de polis ongewijzigd doorloopt.

De winstuitkering die is opgebouwd per 01-06-2006 = € 6.584,- deze kan op de einddatum oplopen tot een bedrag van tussen de € 10.000,- en € 13.000,-

Dus in het meest gunstige geval als u beide nog in goede gezondheid bent op 01-11-2016 ontvangt u ongeclausuleerd een bedrag van € 28.000,- + € 13.000,- = € 41.000,-

Dit zijn echter wel prognosebedragen. Wij kunnen deze niet garanderen.

Mocht u voor november 2016 komen te overlijden ontvangt uw vrouw het opgebouwde verzekerde bedrag en de winstuitkering. Daarna wordt de polis gesloten.

Op 1 november 2006 zou dit dan een bedrag van € 11.117,- + € 6.584,- = € 17.701,- zijn.

Mocht uw vrouw voor november 2016 komen te overlijden dan ontvangt u de opgebouwde winstuitkering.

Op 1 juni 2006 was de winstuitkering op dat moment € 6.584,-

Het verzekerd bedrag zal blijven staan en de polis zal door blijven lopen tot 2016.

De peildata's zijn dus:

Dus per 1 november ieder jaar stijgt de premie met 5%.

Op 1 november van ieder jaar zal ook het nieuwe verzekerde kapitaal worden berekend.

En op 1 juni van elk jaar berekenen ze de winstopbouw.

Hierbij voeg ik voor u een kopie van het laatst afgegeven polisblad toe. Het laatst afgegeven blad is uit 1991, dus al een tijdje geleden.

Mocht u nog in het bezit willen komen van een eventueel waarde of prognose overzicht van Nationale Nederlanden, dan willen wij dat graag voor u opvragen bij Nationale Nederlanden.

Ik hoop dat de bedragen meer duidelijk maken. Mocht u echter nog vragen hebben dan horen wij dat graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]
Meeüs Assurantiën B.V.

Geachte mevrouw [REDACTED]

Dank voor uw toelichting. Ik heb nog een vraag. U schrijft dat het opgebouwde verzekerde kapitaal, dus exclusief de winstprognose, in 2016 ca € 28.000 zal bedragen. Klopt dit.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Onderwerp: RE:

Datum: woensdag 17 januari 2007 10:16:38 Midden-Europese standaardtijd

Van: [REDACTED]

Aan: [REDACTED]

Geachte heer [REDACTED]

Excuses. Ik bedoelde 2016.

Op 1-11-2016 kan de uitkering dus € 28.000,- bedragen exclusief winstuitkering

Met vriendelijke groet,

Meeûs Assurantiën B.V.

Postbus 2922

3000 CX Rotterdam

Tel [REDACTED]

Fax [REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]

Verzonden: woensdag 17 januari 2007 10:14

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE:

Geachte mevrouw [REDACTED]

Ik begrijp het denk ik niet helemaal. De polis loopt volgens mij tot 01-11-2016 en niet tot 2028. Wat is nu het kapitaal dat op 01-11-2016, exclusief winstprognose, wordt uitgekeerd?

Met vriendelijke groet,

Van: [REDACTED]@meeus.com]

Verzonden: woensdag 17 januari 2007 8:55

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE:

Geachte heer [REDACTED]

Dit bedrag is inderdaad mogelijk. Het is nog wel een prognose. Uiteindelijk weet men het pas in 2028.

Met vriendelijke groet,

Meeûs Assurantiën B.V.

Postbus 2922

3000 CX Rotterdam

Tel [REDACTED]

Fax [REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]

Verzonden: zondag 7 januari 2007 13:47

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE:

- 2.4 Op 16 augustus 2016 ontving Consument van de Adviseur een opgave van het uit te keren eindkapitaal, waarna er een discussie tussen partijen ontstond over de in de ogen van Consument teleurstellende uitkering in vergelijking met het door de Adviseur in 2007 genoemde bedrag:

Behandeld door LB Leven Particulier [REDACTED] / +31(0)71 - [REDACTED]
E-mail leven.particulier@meeus.com
Datum 16 augustus 2016
Kenmerk [REDACTED]
Betreft Kapitaalverzekering onder polisnummer [REDACTED] ij Nationale Nederlanden N.V.

Geachte heer [REDACTED]

Wij hebben het genoegen u te informeren over het tot uitkering komen van uw bovengenoemde polis. De einddatum van uw verzekering is **1 november 2016**.

De hoogte van het kapitaal bedraagt € 21.953,15 (incl. opgebouwde winst € 8.566,63) dat in principe geheel onbelast is en dus netto aan u uitgekeerd kan gaan worden. Nationale Nederlanden N.V. is wel verplicht de Belastingdienst op de hoogte te brengen.

Om het vrijgekomen kapitaal aan u uit te kunnen laten keren, ontvangt Nationale Nederlanden N.V. graag de volgende documenten:

- een ingevuld en ondertekend uitbetalingsverzoek;
- een duidelijk leesbaar kopie van een geldig legitimatiebewijs van de begunstigde(n).

De gevraagde documenten kunt u toesturen naar: Nationale Nederlanden N.V.,
T.a.v. afd. Leven Particulier / Expiratie, Antwoordnummer 1403, 3000 VB ROTTERDAM

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Heeft u nog vragen of wilt u meer informatie? Neem dan gerust contact met ons op via bovenstaand telefoonnummer of e-mailadres.

Met vriendelijke groet,
Meeus Assurantiën B.V.



Leven Particulier [REDACTED]

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur gehouden is om tot een aanvullende uitkering van € 16.500 van over te gaan

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Adviseur is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht. Als deze in 2007 tot tweemaal toe de bevestiging verstuurt dat het verzekerde kapitaal, exclusief winstdeling, circa € 28.000 bedraagt, dan mag Consument ervan uitgaan dat deze informatie juist is. Om zich dan in 2016 te beroepen op een vergissing en te stellen dat Consument geen schade heeft geleden, doet geen recht aan de professionele houding die van de Adviseur mag worden verwacht.

Verweer van de Adviseur

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

De polis en de bijbehorende voorwaarden zijn duidelijk ten aanzien van de wijze waarop de uitkering aan het einde van de looptijd wordt bepaald. Op blad I kan bij in leven zijn van Consument op de einddatum een bedrag van circa € 28.000 worden verwacht, inclusief winstdeling.

Uit de formuleringen in de e-mails van 5 respectievelijk 17 januari 2007 kan niet een objectief gerechtvaardigde verwachting worden afgeleid dat op de einddatum een gegarandeerde bedrag van € 28.000 vermeerderd met een winstuitkering zou worden uitgekeerd. Zowel voor het verzekerde kapitaal als voor de winstdeling worden bij de per 2016 te verwachten bedragen namelijk voorbehouden gemaakt.

Voorts blijkt uit de door verzekeraar jaarlijks verstrekte opgaven duidelijk dat de verzekering recht geeft op twee verschillende uitkeringen, te weten een verzekerde uitkering en een uitkering in verband met een winstdeling. Over het verzekerde bedrag kan op grond van de polis geen misverstand bestaan: dit bedraagt 'bij in leven en welzijn' f 29.500 (€ 13.386,52). Aan de hand van de verstrekte jaaroverzichten kon Consument vervolgens afleiden dat de op de polis vermelde verwachte winstdeling van f 32.200 (€ 14.611,72) lager zou gaan uitvallen. De overzichten vermeldden prognosebedragen tussen de € 8.300 en € 10.500.

Tot slot heeft Consument niet gesteld dat hij op basis van de door de Adviseur in 2007 verstrekte gegevens beslissingen heeft genomen die hij anders niet zou hebben genomen, waardoor er mogelijk erwens gesproken mag worden van geleden schade.

Consument stelt feitelijk dat door de verkeerde informatie een recht is ontstaan op het eindkapitaal dat hij op basis van de verstrekte opgave mocht verwachten. Naar de mening van de Adviseur is dit geen juiste voorstelling van zaken. De schade kan niet meer bedragen dan het verschil tussen het bedrag dat Consument zou hebben ontvangen als de fout niet zou zijn gemaakt en het bedrag dat daadwerkelijk is uitgekeerd. Tussen deze bedragen zit geen verschil. Immers, de foutieve mededeling heeft geen invloed gehad op de werkelijke uitkering.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of de of Consument in redelijkheid mocht aannemen dat hij bij het bereiken van de einddatum een bedrag zou ontvangen van € 28.000 exclusief winstdeling.
- 4.2 Om onderhavige vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek bepaalde:
- “Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”
- 4.3 Feitelijk impliceert de geciteerde wetstekst dat, indien aan Consument een opgave wordt verstrekt welke door hem wordt aanvaard, degene die die opgave heeft gedaan in beginsel daaraan gebonden is indien die opgave een fout bevatte, maar de Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze de werkelijke bedoeling van de afzender weergaf. In omgekeerde zin geldt dat, indien redelijkerwijs gesproken kan worden van een vergissing van degene die een bepaalde mededeling heeft gedaan, diegene niet hoeft “vast te zitten” aan die onjuiste mededeling.
- 4.4 De toepassing van art. 3:35 BW brengt mee dat van de wederpartij mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de ander indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat naast de zorgvuldigheid die van de Adviseur mag worden gevergd, de eigen verantwoordelijkheid van de Consument niet uit het oog mag worden verloren. Indien Consument zich niet alleen had gefocust op de opgave van januari 2007, maar ook de polis alsmede de sindsdien verstrekte winstbrieven in ogenschouw had genomen, dan had hij al in een vroegtijdig stadium moeten kunnen opmerken dat een einduitkering van € 41.000 geenszins haalbaar was.
- 4.6 De door verzekeraar verstrekte opgaven lieten over de periode van 2008 tot en met 2011 namelijk een zeer beperkte groei van de winsttoekenning zien: een stijging van € 7.199,63 tot € 7.469,63.
Deze winstontwikkeling tezamen met het garanti kapitaal van € 13.386,52 en de nog beperkte periode tot het bereiken van de einddatum had voor Consument redelijkerwijs aanleiding moeten zijn om zich te realiseren dat de eerder door de Adviseur gedane opgave op een vergissing berustte.

4.7 Van de Adviseur had weliswaar meer zorgvuldigheid mogen worden verwacht bij het vervaardigen van de opgave in januari 2007, maar naar het oordeel van de Commissie kon er voor Consument, op grond van de hierboven geschetste omstandigheden alsmede het feit dat in deze opgave de nodige voorbehouden waren gemaakt, geen gerechtvaardigd vertrouwen op een hoger bedrag zijn dan de daadwerkelijke uitkering uit hoofde van de door hem gesloten verzekering. Onder die omstandigheden bestaat er geen grond voor Adviseur om aan Consument een aanvullende uitkering te doen.

4.8 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

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 46 van het Reglement.