

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-449  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de hoogte van de uitkering van zijn levensverzekering en stelt dat hem is voorgehouden dat deze minstens zo hoog zou zijn als zijn hypothecaire lening. De Commissie oordeelt dat Consument op basis van alle relevante stukken wist welke minimale uitkering hij kon verwachten (en dat deze niet ten minste zo hoog was als de hypothecaire lening). Gesteld noch gebleken is dat Consument hier na het sluiten van de overeenkomst vragen over heeft gesteld. Ook heeft Consument geen gronden aangevoerd waaruit zou blijken dat de uitkering onjuist berekend is. De klacht is ongegrond.

## **I. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt voorts 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 in 1987 een verzekering afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar, gekoppeld aan zijn hypothecaire lening.

Door middel van het aanvraagformulier werd een verzekering aangevraagd met een verzekerd kapitaal van NLG 109.200, te vermeerderen met winstbijschrijving. Het aanvraagformulier werd op 24 november 1987 door Consument en zijn echtgenote ondertekend.

- 2.2. Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst van verzekering heeft Consument een informatieblad ontvangen over de winstdeling. Daarop was, voor zover relevant, het volgende vermeld:

In ieder geval vergoedt Winterthur u jaarlijks een rente van 4% over uw spaarbedragen. Met deze gegarandeerde rentevergoeding is bij de vaststelling van de premies reeds rekening gehouden. Het totaal van de gereserveerde spaarbedragen en de 4% rentevergoeding ontwikkelt zich sterk stijgend en is op de einddatum van de verzekering gelijk aan het verzekerd bedrag.

#### **De winstdeling**

In het algemeen is de beleggingsopbrengst over de spaarbedragen hoger dan de reeds verrekende 4% gegarandeerde rente. Het verschil vormt de belangrijkste bijdrage aan de totale winst die Winterthur maakt. Beleggingsopbrengsten en andere winstbronnen bepalen het rendement voor de winstdelende verzekeringen. Dit rendement wordt jaarlijks vrijwel geheel aan u doorgegeven:

- door oprenting met 4% van de voor u gereserveerde spaarbedragen en
- door toekenning van een winstaandeel.

[...]

Als u gekozen heeft voor winstdeling met een extra uitkering bij overlijden, dan ontvangt u een lager jaarlijks winstaandeel; uw spaartegoed is dan natuurlijk ook lager: voor verzekeringen met een koopsomstorting is een aanzienlijk deel van de winstdeling gegarandeerd, waardoor eveneens jaarlijks lagere winstaandelen verleend worden.

- 2.3. De verzekering, die werd geadmistreerd onder polisnummer [nummer], ging in per 1 december 1987. Blijkens het polisblad voorzag de verzekering in een uitkering van NLG 109.200 (EUR 49.552,80) uit te keren bij leven op de einddatum (1 december 2017) of bij eerder overlijden. Op het aanhangsel behorend bij het polisblad was een winstgarantie opgenomen bij leven op de einddatum van NLG 24.570 (EUR 11.149,38).
- 2.4. Op de verzekering waren de algemene verzekeringsvoorwaarden 1 van toepassing en de aanvullende verzekeringsvoorwaarden 2. In artikel 5 van de eerstgenoemde voorwaarden is het volgende vermeld over de winstgarantie:

#### **5 Winst**

##### **5.1 Wanneer deelt uw verzekering in de winst?**

Telkens aan het begin van een verzekeringsjaar, voor het eerst aan het begin van het tweede verzekeringsjaar, wordt een winstaandeel voor u gereserveerd en toegevoegd aan uw winsttegoed. Dit geldt ook als gehele of gedeeltelijke vrijstelling van premiebetaling is verleend. Over het winsttegoed wordt jaarlijks rente bijgeschreven.

**5.2 Hoe wordt de grootte van het winstaandeel bepaald?**

De grootte van het winstaandeel is afhankelijk van onze bedrijfsresultaten en wordt door ons vastgesteld als percentage van de premiereserve. De premiereserve van eventueel meeverzekerde tijdelijke overlijdensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt buiten beschouwing gelaten.

**5.3 Wanneer keren wij het winsttegoed uit?**

Het gevormde winsttegoed keren wij uit bij beëindiging van de verzekering.

**5.4 Keren wij nog extra winst uit?**

Als de verzekerde op de einddatum van de verzekering in leven is en alle premies zijn betaald dan keren wij, indien mogelijk, nog een extra winstaandeel uit. De grootte van dit extra winstaandeel is mede afhankelijk van de duur van de verzekering. Dit extra winstaandeel wordt ook uitgekeerd als gehele of gedeeltelijke vrijstelling van premiebetaling is verleend.

- 2.5. Consument heeft in maart 2017 informatie opgevraagd bij Verzekeraar over de uitkering op de einddatum. Consument heeft aanvankelijk telefonisch informatie verkregen, zowel van Verzekeraar als van de assurantietussenpersoon. Consument heeft hierover nadere vragen gesteld per e-mail van 16 mei 2017. Per e-mail van 4 juli 2017 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd:

**Hoogte uitkering bij leven**

Op de einddatum zal er € 60.703,00 worden uitgekeerd. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- Verzekerd kapitaal € 49.553,00
- Winstgarantie € 11.150,00

De opgebouwde winst is lager dan de winstgarantie. Op dit moment is de opgebouwde winst € 7.186,76. Daarom zal de winstgarantie van € 11.150,00 worden uitgekeerd.

**Hoogte uitkering bij overlijden**

Bij overlijden van een van de verzekerden voor de einddatum wordt er € 77.218,00 uitgekeerd. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- Verzekerd kapitaal € 49.553,00
- Extra uitkering bij overlijden € 27.665,00

Daarnaast wordt er bij overlijden voor de einddatum de opgebouwde winst uitgekeerd. Op dit moment is de opgebouwde winst € 7.186,76.

- 2.6. Consument heeft zich hierover bij Verzekeraar beklagd. Consument heeft laten weten het niet eens te zijn met de door Verzekeraar gecommuniceerde uit te keren bedragen. In de daarop volgende periode hebben partijen uitvoerig gecommuniceerd over dit onderwerp. Zij zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 28 november 2017 een klacht ingediend bij Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1. Consument klaagt dat Verzekeraar een te laag bedrag heeft uitgekeerd op basis van de overeenkomst van levensverzekering die tussen hem en Verzekeraar bestond. Consument stelt dat bij het sluiten van de verzekering is overeengekomen dat de uitkering ten minste hoog genoeg zou zijn om de hypothecaire lening af te lossen, te vermeerderen met de winst, althans dat het totale uitkeringsbedrag (inclusief winst) even hoog zou zijn als de hoogte van de hypothecaire lening. Consument stelt dat hij recht heeft op een gegarandeerde winstuitkering van 4%, een winstdelingsregeling uit het dividend-spaarsysteem en een slotdividend.
- 3.2. Consument is van mening dat de assurantietussenpersoon optreedt als vertegenwoordiger van de verzekeringmaatschappij en daarom duidelijk moet uitleggen hoe het product werkt. Op basis van de grafieken in de informatiebrochures werd aan Consument en zijn echtgenote duidelijk gemaakt dat de uitkering ten minste de hoogte van de hypothecaire lening zou hebben. De aanvullende winstuitkering varieerde op basis van rendementen van 6%, 7% of 8%. Consument vermoedt dat in de beginjaren teveel premie voor de levensverzekering is gereserveerd in plaats van dat deze bedragen zijn toegevoegd aan de winst.
- 3.3. Consument vordert een bedrag van EUR 21.236 aan schadevergoeding van Verzekeraar. Dit bedrag bestaat volgens Consument uit het hypotheekbedrag van EUR 70.789 vermeerderd met de gegarandeerde winst van EUR 11.150, minus de opbrengst van EUR 60.703.
- 3.4. Subsidiair vordert Consument een bedrag van EUR 10.086, bestaande uit het verschil tussen de (totale) uitkering (inclusief winst) en het bedrag van de hypothecaire lening.

#### *Verweer*

- 3.5. Verzekeraar handhaaft het standpunt dat Consument in overleg met en op advies van zijn assurantietussenpersoon gekozen heeft voor een verzekering waarin is gekozen voor een vast verzekerd kapitaal en een winstuitkering. Consument heeft daartoe een aanvraagformulier ingediend met daarop vermeld een verzekerd kapitaal van NLG 109.200 (EUR 49.553). Dit is het bedrag dat Verzekeraar gegarandeerd heeft bij leven op de einddatum. Dit bedrag is ook vermeld op het polisblad. Op het polisblad was tevens een winstdelingsregeling opgenomen met een minimale uitkering van NLG 24.570 (EUR 11.149,38). De actuele stand van de winst was jaarlijks te raadplegen in de winstbrief. De winsttoekenning is vastgelegd in artikel 5 lid 2 van de voorwaarden behorende bij de overeenkomst.

- 3.6. Zowel uit de offerte, het aanvraagformulier, als uit de overeenkomst blijkt dat de hoogte van het uit te keren bedrag op grond van de verzekering niet minimaal gelijk is aan de hoogte van de hypothecaire lening. Er is een lager gegarandeerd bedrag overeengekomen, ook inclusief winstdeling. Verzekeraar heeft de overeenkomst uitgevoerd conform de aanvraag. Indien de aanvraag niet strookt met de wensen van Consument, dient hij hiervoor zijn financieel adviseur aan te spreken. Op basis van de genoemde stukken wist Consument, althans kon hij weten, welke uitkering hij (minimaal) op de einddatum zou ontvangen.
- 3.7. De klacht van Consument moet ongegrond verklaard worden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Consument klaagt over de hoogte van de uitkering en stelt dat hem is voorgehouden dat deze tenminste zo hoog zou zijn als de waarde van de hypothecaire lening die door hem moest worden afgelost. Verzekeraar stelt dat Consument wist, althans kon weten, op welk bedrag hij (minimaal) recht had. De Commissie velt in het hiernavolgende een oordeel op basis van de inhoud van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden.
- 4.2. De verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar is onder begeleiding van een adviseur tot stand gekomen. De inhoud van het advies en de gesprekken tussen Consument en de adviseur zijn niet bekend. De Commissie beoordeelt in het hiernavolgende alleen de klacht van Consument tegen Verzekeraar. Eventuele fouten van een onafhankelijk assurantietussenpersoon komen niet voor rekening van Verzekeraar, maar voor rekening van Consument als de opdrachtgever van die tussenpersoon.
- 4.3. De Commissie stelt op basis van het aanvraagformulier en de overeenkomst (inclusief bijbehorende voorwaarden) vast dat is gekozen voor een product met een vast verzekerd kapitaal van NLG 109.200 (EUR 49.552,80) en de kans op een hogere uitkering op grond van de winstbijschrijving. De Commissie stelt voorts vast dat een winstdeling is overeengekomen en dat Verzekeraar een eenzijdige garantie heeft gegeven dat de uitkering uit hoofde van de winstgarantie tenminste NLG 24.570 (EUR 11.149,38) zal bedragen. Tot slot stelt de Commissie vast dat aan Consument middels een informatieblad, het aanhangsel bij de verzekeringsovereenkomst en in de algemene voorwaarden informatie is verschaft over de wijze waarop de winstdelingsregeling werd uitgevoerd.
- 4.4. Consument wist op basis van al deze informatie welke (minimale) uitkering hij kon verwachten, namelijk ten minste NLG 133.770 (EUR 60.702,18).

In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, mocht hij op basis van die informatie niet verwachten dat hij ten minste een bedrag zou ontvangen dat gelijk was aan de waarde van zijn hypothecaire lening (NLG 156.000, EUR 70.789), laat staan dat de minimale uitkering exclusief winstdeling ten minste zo hoog zou zijn als de waarde van de hypothecaire lening.

- 4.5. Nu Consument na ontvangst van de relevante documenten geen vragen heeft gesteld over de inhoud daarvan en ook geen bezwaren heeft geuit, houdt de Commissie het ervoor dat de inhoud van de overeenkomst overeenstemde met de wensen van Consument.
- 4.6. De Commissie concludeert dat vanaf het sluiten van de overeenkomst duidelijk was op welk kapitaal Consument minimaal recht had (en daarmee dat dit kapitaal lager was dan de waarde van zijn hypothecaire lening). Consument heeft geen gronden aangevoerd waaruit blijkt dat de uitkering onjuist berekend is. De Commissie is dan ook van oordeel dat van Verzekeraar niet kan worden verlangd dat hij Consument een hogere uitkering doet dan heeft gedaan. De klacht van Consument is ongegrond. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://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 40 van het Reglement.*