

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-460  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 juni 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 24 juli 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft in april 2014 zijn uitvaartverzekering beëindigd en klaagt over de uitbetaalde afkoopsom. Consument vordert de volledige restitutie van de betaalde premie. De actuaris heeft geconcludeerd dat de toetsing van de actuariële nota geen grond geeft voor de stelling dat in de berekening van de laatst berekende afkoopwaarde fouten zijn gemaakt. De Commissie maakt dit oordeel tot het hare. De vordering van Consument is derhalve afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het actuariële rapport van de actuaris van Kifid van 22 mei 2017.

Consument is meerdere malen in de gelegenheid gesteld om op het verweerschrift van Verzekeraar en het actuariële rapport van 22 mei 2017 te reageren, maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Evenmin heeft Consument zich er over uitgelaten of hij een bindend of niet-bindend advies wenst. De uitspraak zal daarom niet-bindend zijn.

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 in 2011 bij Verzekeraar een uitvaartverzekering (hierna: 'de Verzekering') gesloten. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden uitvaartverzekering 2010 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

## **“Artikel 15**

### **Voortijdige beëindiging van de verzekering**

**15.1** De verzekeringnemer heeft, zolang de verzekerde in leven is, het recht de verzekering door schriftelijke opzegging te beëindigen tegen uitkering van de afkoopwaarde, tenzij wettelijke bepalingen dit verhinderen. De opzegging dient te geschieden uiterlijk veertien dagen voor de eerstvolgende premievervaldag.

**15.2** De afkoopwaarde wordt berekend op basis van de betaalde premie(s) onder aftrek van risicopremie(s) en diverse door de verzekeraar gemaakte kosten. Deze kosten betreffen gemaakte eerste kosten, zoals administratiekosten, kosten voor medische beoordeling, kosten voor het tot stand komen van de verzekering en dergelijke, alsmede doorlopende kosten, zoals incassokosten.

**15.3** Bij afkoop wordt een bedrag van EUR 113,45 aan administratiekosten berekend en in mindering gebracht op de uit te keren afkoopwaarde. Indien de afkoopwaarde lager is dan EUR 113,45, dan volgt geen uitkering.”

- 2.2 De verzekering is op verzoek van Consument per 26 april 2014 beëindigd. De afkoopwaarde voor de Verzekering is door Verzekeraar vastgesteld op € 1.587,-.
- 2.3 Bij brieven van 15 mei 2014 en 4 juni 2014 heeft Consument Verzekeraar verzocht om een specificatie van de afkoopsom.
- 2.4 Bij brief van 16 juli 2014 heeft ook de advocaat van Consument Verzekeraar verzocht om een specificatie van de afkoopsom.
- 2.5 Bij brief van 16 juli 2014 heeft Verzekeraar als volgt gereageerd:

“U hebt om een toelichting op de totstandkoming van de afkoopwaarde van uw ABN AMRO Uitvaartverzekering gevraagd. Deze toelichting staat hieronder. Onze verontschuldigen in verband met de ontstane vertraging.

### **Hoe wordt de afkoopwaarde berekend?**

Als u stopt, krijgt u de waarde die de verzekering op dat moment heeft. Wij berekenen de waarde van uw verzekering als volgt:

We tellen alle premies die u betaald hebt bij elkaar op. Van dat bedrag trekken we af:

- de kosten van ons risico. Dat is het risico van overlijden vanaf de ingangsdatum van de verzekering;
- alle andere kosten die wij hebben gemaakt;
- € 113,45 administratiekosten.

### **Er zat een berekeningsfout in uw afkoopwaarde**

Wij hebben opnieuw gekeken naar de berekening van uw afkoopwaarde. Wij hebben gezien dat de eerder berekenende afkoopwaarde fout is. Hiervoor bieden wij u onze excuses aan. De juiste afkoopwaarde van polis [nummer] per 26-04-2014 is € 2.157,00.

### **Wat gaan wij doen?**

Wij maken het restant van € 570,00 zo spoedig mogelijk naar u over.”

- 2.6 Bij brief van 23 september 2014 heeft de advocaat van Consument opnieuw bezwaar gemaakt tegen de uitgekeerde afkoopsom en Verzekeraar verzocht een bedrag van € 4.719,55 aan Consument over te maken.
- 2.7 Op het polisblad van 9 oktober 2014 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“Wat is de afkoopwaarde en de premievrije waarde?*

*In de tabel hieronder staan de afkoopwaarde en de premievrije waarde van uw verzekering voor de eerste tien jaar. De genoemde bedragen zijn zonder indexatie. Omdat wij die van te voren niet weten. Bij de echte afkoopwaarde of premievrije waarde rekenen wij die wel mee.*

|      | voorbeeld    | voorbeeld          |
|------|--------------|--------------------|
| Jaar | Afkoopwaarde | Premievrije waarde |
| 01   | EUR 1746,09  | EUR 2048,53        |
| 02   | EUR 2425,98  | EUR 2923,95        |
| 03   | EUR 3110,07  | EUR 3778,05        |
| 04   | EUR 3798,98  | EUR 4613,44        |
| 05   | EUR 4492,55  | EUR 5431,66        |
| 06   | EUR 5188,63  | EUR 6231,88        |
| 07   | EUR 5885,07  | EUR 7016,45        |
| 08   | EUR 6580,93  | EUR 7777,16        |
| 09   | EUR 7274,15  | EUR 8522,52        |
| 10   | EUR 7968,11  | EUR 9254,80        |

*Deze verzekering is beëindigd per 26-04-2014.”*

- 2.8 Bij brief van 16 oktober 2014 heeft Verzekeraar als volgt gereageerd op de brief van de advocaat van Consument van 23 september 2014:

**“Hoe wordt de afkoopwaarde berekend?**

*In onze brief van 16 juli 2014 staat hoe de afkoopwaarde wordt berekend. In uw brief van 23 september, derde alinea, hebt u de risicopremie(s) niet genoemd. In de van toepassing zijnde polisvoorwaarden echter staat dat de afkoopwaarde wordt berekend op basis van de betaalde premie(s) onder aftrek van risicopremie(s) en diverse door de verzekeraar gemaakte kosten. Dit staat in artikel 15.2 van de Voorwaarden ABN AMRO Uitvaartverzekering 2010. Een kopie van die voorwaarden treft u bijgaand aan.*

**Hoe worden de risicopremies berekend?**

*Aan de berekening van risicopremies voor de ABN AMRO Uitvaartverzekering ligt een actuariële nota ten grondslag. Die actuariële nota is opgesteld door onze verzekeringswiskundigen. De actuariële nota bevat vertrouwelijke bedrijfskritische informatie en wordt niet met derden gedeeld.*

**Wanneer heeft meneer [naam Consument] informatie gehad over de hoogte van de afkoopwaarde?**

*In de offerte voor een ABN AMRO Uitvaartverzekering, staan voorbeeld-afkoopwaardes.*

Ook op de afgegeven polis van meneer [naam Consument] hebben voorbeeld-afkoopwaardes van de eerste 10 jaar gestaan. Een kopie van de polis treft u bijgaand aan. Onderaan blad 3 staan de voorbeeld afkoopwaardes. Omdat het een geroyeerde polis betreft, is de opmaak afwijkend van een lopende verzekering.

**Wat is ons standpunt ten aanzien van uw claim?**

De afkoopwaarde per 26 april 2014 is eerder door ons berekend op € 2.157,00. De polis van meneer [naam Consument] is ingegaan op 27 juli 2011 en gestopt op 26 april 2014. De polis heeft daarmee iets minder dan drie jaar gelopen. Meneer [naam Consument] had dus van ons een afkoopwaarde mogen verwachten die ligt tussen de afkoopwaarde aan het eind van jaar twee: € 2.425,98 en de afkoopwaarde aan het eind van jaar drie: € 3.110,07 (zie polisblad 3).

U claimt voor meneer [naam Consument] een aanvullende uitkering van € 4.719,00. Die claim wijzen wij af. Wij zijn echter wel van mening dat de eerder door ons berekende afkoopwaarde te laag is geweest. Wij herzien daarom de afkoopwaarde naar € 3.110,07. Daarnaast brengen wij geen administratiekosten ad € 113,45 in rekening omdat wij eerder fouten bij de berekening van de afkoopwaarde hebben gemaakt. Meneer [naam Consument] ontvangt daarom van ons een aanvullende uitkering van € 1.066,52.  $((3.110,07 + 113,45) - 2.157,00 = 1.066,52)$  Daarnaast ontvangt meneer [naam Consument] een rentevergoeding van € 31,21.  $((1.066,52 + 570,00) * 4,00\% * 174 \text{ dagen rente} = 31,21)$  In totaal maken wij daarom binnen enkele dagen € 1.097,73 over op rekening [nummer].  $(1.066,52 + 31,21 = 1.097,73)$ ."

- 2.9 De Commissie heeft aan de aan Kifid verbonden actuaris gevraagd om een nadere toetsing van de door Verzekeraar verstrekte actuariële nota op basis van de volgende uitgangspunten:

- Zijn de berekeningen correct uitgevoerd?
- Leiden de berekeningen tot een uitkomst die als redelijk kan worden aangemerkt?

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert volledige restitutie van de betaalde premie.

#### *Grondslagen daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Verzekeraar heeft de afkoopsom in eerste instantie onjuist berekend, tweemaal aangepast en veel tijd nodig gehad om de afkoopsom opnieuw te berekenen. De nieuwe afkoopsom is nog steeds onjuist berekend. Consument heeft in totaal € 7.240,- aan premie betaald. Het verschil tussen de betaalde premie en de uiteindelijk uitgekeerde afkoopsom is onredelijk hoog en is voor Consument niet te plaatsen. Door de handelwijze van Verzekeraar heeft Consument het vertrouwen in hem verloren. Verzekeraar heeft de plicht om Consument duidelijke en juiste informatie te verschaffen. Verzekeraar dient derhalve duidelijkheid te verschaffen over de manier waarop de afkoopsom is berekend.

- Bij het aangaan van de Verzekering werd door een medewerker van Verzekeraar verzekerd dat wanneer de Verzekering zou worden beëindigd die op een behoorlijke wijze zou worden afgekocht zonder hoge kosten in rekening te brengen. Consument voelt zich misleid en bedrogen en met de kennis van nu had Consument de Verzekering nimmer afgesloten.
- Verzekeraar heeft meerdere malen niet of pas na zeer lange tijd gereageerd op vragen en verzoeken van Consument.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument is van mening dat de afkoopwaarde te laag is en dat hij recht heeft op een hoger bedrag. De vraag die ter beoordeling voorligt is of Consument recht heeft op de door hem geëiste vergoeding in aanvulling op de reeds uitgekeerde afkoopwaarde van € 3.110,07.
- 4.2 De Commissie begrijpt, mede gezien het feit dat Verzekeraar de afkoopwaarde tweemaal heeft gecorrigeerd, dat onduidelijk is hoe de afkoopwaarde wordt berekend en of deze in het onderhavige geval wel juist is berekend. Daarnaast volgt de Commissie het verweer van Verzekeraar dat de berekeningsmethodiek bedrijfsgevoelige informatie bevat. In die zin is het standpunt van Verzekeraar om deze niet te delen met haar verzekeringsnemer in de gegeven omstandigheden niet onredelijk of onbillijk. Om toch aan de wens van Consument tegemoet te komen heeft de Commissie – als in dergelijke gevallen niet ongebruikelijk – Verzekeraar gevraagd om de aan Kifid verbonden actuaris inzage te verlenen in de relevante informatie/documentatie, zodat deze tot een (marginale) toetsing van de afkoopsom over kan gaan. Verzekeraar heeft aan dat verzoek gehoor gegeven.
- 4.3 De actuaris heeft geconcludeerd dat de toetsing van de actuariële nota geen grond geeft voor de stelling dat in de berekening van de laatst berekende afkoopwaarde van € 3.110,07 fouten zijn gemaakt. Volgens de actuaris is de informatie in de actuariële nota voldoende en verhelderend. De Commissie maakt dit oordeel tot het hare. De actuaris merkt hierbij wel op dat berekening van de afkoopwaarde op basis van het formularium en de grondslagen uit de actuariële nota leiden tot een lagere afkoopwaarde dan Verzekeraar aan Consument heeft uitgekeerd.
- 4.4 Ten aanzien van de handelwijze van Verzekeraar is de Commissie van oordeel dat die beslist geen schoonheidsprijs verdient. Verzekeraar heeft erkend dat hij bij de berekening van de afkoopwaarde fouten heeft gemaakt en heeft daarom de administratiekosten van € 113,45 niet bij Consument in rekening gebracht. Ook heeft Verzekeraar, wegens het feit dat hij de aanvullende uitkering van de afkoopwaarde pas in oktober 2014 aan Consument heeft uitgekeerd, wettelijke rente van € 31,21 aan Consument vergoed. Voor zover Consument schade heeft geleden door de onjuiste berekening en handelwijze van Verzekeraar is die door Verzekeraar vergoed.

- 4.5 Consument heeft zijn stelling dat hij door Verzekeraar is misleid onvoldoende onderbouwd.
- 4.6 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen is Verzekeraar niet gehouden de betaalde premies aan Consument te restitueren. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*