

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-464 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een offerte voor een lijfrenteverzekering aangevraagd. Conform het digitaal ingediende aanvraagformulier heeft Verzekeraar een offerte opgemaakt waarop als ingangsdatum van de verzekering 1 augustus 2016 staat vermeld en als ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016. Als uitkeringstermijn wordt genoemd: per kalenderjaar achteraf, waarbij wordt toegelicht dat indien een uitkeringsperiode een gedeelte van een kalenderjaar beslaat, de uitkering een evenredig deel van dat jaarbedrag bedraagt. Verzekeraar heeft over het jaar 2016 een bedrag uitbetaald overeenkomstig de periode van 1 tot en met 31 december. Consument vordert betaling van vier maandelijkse uitkeringen, te weten de maandbedragen vanaf de ingangsdatum van de verzekering, 1 augustus 2016.

De Commissie oordeelt dat zowel uit de offerte als de polis onomwonden blijkt dat de ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016 is en de einddatum van de uitkering 1 augustus 2022. Het door Verzekeraar gehanteerde en nader toegelichte begrip "uitkeringstermijn" is niet voor meerdere uitleg vatbaar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- Het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- Het verweerschrift van Verzekeraar;
- De repliek van Consument;
- De dupliek van Verzekeraar;
- De pleitnota van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2016 een offerte voor een lijfrenteverzekering, het zogeheten “Garantie Inkomen”, aangevraagd. Op de op 1 juni 2016 door Verzekeraar verstrekte offerte is als ingangsdatum van de verzekering 1 augustus 2016 vermeld en als uitkeringstermijn: per kalenderjaar achteraf. In de begeleidende brief is onder meer het volgende te lezen:

“In onze offerte zijn wij ervan uitgegaan dat u de koopsom (het beschikbaar komend bedrag) onderbrengt bij [naam Verzekeraar] in het Garantie Inkomen. Hiermee verzekert u zich van een vast periodiek inkomen gedurende de in de offerte genoemde uitkeringsperiode.

Dit biedt het Garantie Inkomen u:

- Een hoge uitkering
- De uitkeringen zijn 100% gegarandeerd (dus onafhankelijk van rente- en beursschommelingen)”

Bij het overzicht uitkeringen voor beide verzekerden staat als ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016 vermeld en als einddatum van de verzekering 1 augustus 2022. De jaaruitkering bedraagt € 7.409,94. In de offerte wordt de volgende toelichting op de jaaruitkering gegeven:

“De in deze offerte genoemde jaaruitkering betreft een bruto jaarbedrag en is 100% gegarandeerd, uiterlijk tot de einddatum van de uitkering. Als een uitkeringsperiode een gedeelte van een kalenderjaar beslaat, dan bedraagt de uitkering een evenredig deel van dat jaar bedrag”.

- 2.2 Consument heeft de offerte op 3 juni 2016 geaccordeerd.

- 2.3 Verzekeraar heeft op 17 augustus 2016 een polis, met polisnummer [nummer], afgegeven waarop onder meer het volgende te lezen is:

“Verzekerd is een jaarlijkse ouderdoms- en nabestaandenlijfrente:

Uitkeringsperiode	Indien en zolang beide verzekerden in leven zijn
-------------------	--

Vanaf	Tot	
1 december 2016	1 augustus 2022	€ 7.521,27 (...)

Het verzekerde bedrag betreft een jaarbedrag. Indien een uitkeringsperiode een gedeelte van een jaar beslaat, dan bedraagt de uitkering een evenredig deel van dat jaarbedrag.

De lijfrente-uitkeringen vinden plaats per kalenderjaar achteraf tot en met het kalenderjaar voorafgaand aan het kalenderjaar van overlijden, echter uiterlijk tot het einde van de uitkeringsperiode.

(...)

De netto koopsom voor deze verzekering bedraagt € 42.631,00 per 1 augustus 2016.”

- 2.4 Op 21 december 2016 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar, die op 22 december 2016 per email het volgende aan hem heeft geschreven:

“De ingangsdatum van uw uitkeringsperiode is 1 december 2016

U heeft een uitgestelde uitkering. De ingangsdatum van uw polis is 1 augustus 2016. De uitkering is echter uitgesteld tot 1 december 2016. Hierdoor heeft [naam Consument] in december een uitkering ontvangen van 1 maand.

Bijgaand vindt u een kopie van uw polisblad

Hier kunt u zien dat de uitkeringsperiode loopt van 1 december 2016 tot 1 augustus 2022.”

2.5 Consument heeft op 22 december 2016 per email als volgt gereageerd:

“(…)

Uw redenering is mij niet duidelijk. Ik heb altijd begrepen dat in 2016 een bedrag van 5/12 van het jaarbedrag uitgekeerd zou worden en in 2022 7/12 van het jaarbedrag omdat de einddatum 1 augustus 2022 is. In de tussentijdse jaren het volledige jaarbedrag, dit alles in de maand december. Omdat u in 2016 slechts 1 maand uitkeert is mijn vraag: wat gaat u in 2022 nog uitkeren?”

Bij brief van 27 december 2016 heeft Verzekeraar aan Consument een cadeaubon toezonden met de volgende toelichting:

“(…) Wij zijn blij dat u klant bij ons bent. Maar wij hebben wat goed te maken met u. Wij hebben een fout gemaakt. En daar bieden wij onze excuses voor aan. (…)”

Verzekeraar heeft op 29 december 2016 laten weten dat Consument in 2022 een lijfrente-uitkering zal ontvangen van januari tot augustus 2022, in totaal zeven maanden.

2.6 Consument heeft op 31 december 2016 bij Verzekeraar een klacht aanhangig gemaakt en daarbij het standpunt in genomen dat over de gehele looptijd van de verzekering vier maanden te weinig wordt uitgekeerd. Consument schrijft daarbij onder meer het volgende:

“Ik heb destijds een offerte aangevraagd voor een lijfrente-uitkering verdeeld over 6 jaarbedragen met een jaarlijkse uitkering in de maand december uitgaande van een geschatte inleg van Euro 42.000. (...) Om er zeker van te zijn dat er in totaal 6 jaarbedragen zouden worden uitgekeerd heb ik nog contact gehad met een van uw medewerkers (...) deze verzekerde mij dat in 2016 5/12 van het jaarbedrag zou worden uitbetaald. (...)”

2.7 Op 21 februari 2017 heeft Verzekeraar als volgt op de klacht gereageerd:

“(…)

Tot uw verbazing heeft [naam Verzekeraar] in december 2016 slechts 1 maand uitgekeerd

U heeft een offerte geaccepteerd voor een lijfrente-uitkering van 1 augustus 2016 tot 1 augustus 2022 (6 jaar). De uitkering vindt eenmaal per jaar achteraf in december plaats. U zou als ingangsdatum van de lijfrenteverzekering gekozen hebben voor 1 december 2016. Hierin kunt u zich niet vinden. U bent van mening dat [naam Verzekeraar] u in december te weinig heeft uitgekeerd.

(…)

U heeft gekozen om de Direct Ingaande Lijfrente af te sluiten op basis van execution only

U bent voor de kennis-en ervaringstoets geslaagd. Dit betekent dat u zonder advies een offerte heeft aangevraagd voor een Direct Ingaande Lijfrente. U heeft gekozen voor een uitgestelde lijfrente die eenmaal per jaar achteraf in december plaatsvindt. De uitkering loopt tot 1 augustus 2022. In de offerte van 1 juni 2016 wordt op pagina 3 de ingangsdatum (1 augustus 2016) van de verzekering weergegeven. Op pagina 4 wordt duidelijk aangegeven dat u gekozen heeft om de ingangsdatum van de uitkering uit te stellen naar 1 december 2016. De looptijd van de lijfrente bedraagt 68 maanden (1 december 2016 tot 1 augustus 2022).

(…)

Zoals hierboven is aangegeven heeft u gekozen voor een uitgestelde lijfrente met een ingangsdatum van 1 december 2016.

U bent in uw berekening daarom ten onrechte uitgegaan van een looptijd van 72 maanden. U heeft de offerte aangevraagd en geaccepteerd zonder advies. Door de offerte ondertekend terug te sturen bent u akkoord gegaan met de inhoud van deze offerte.

(...)

Op 23 december 2016 heeft u met [naam medewerkster Verzekeraar] van de afdeling Adviesgroep koopsommen gesproken

Zij heeft u, om uw onvrede wat weg te nemen, een Bol.com bon toegestuurd. Zij heeft per ongeluk voor een verkeerde begeleidende brief gekozen. In de begeleidende brief wordt aangegeven dat [naam Verzekeraar] een fout heeft gemaakt. Van een fout is echter geen sprake. Het kiezen van de verkeerde brief is bijzonder ongelukkig geweest. (...)"

2.8 Consument heeft per email van 25 februari 2017 onder meer het volgende aan Verzekeraar geantwoord:

"De ingangsdatum van de polis is duidelijk 1 augustus 2016 en op dat moment was de koopsom door u ontvangen. Ik heb gevraagd om een uitkeringstermijn van 6 jaarbedragen en niet van 68 maanden.

(...)

Ik heb de offerte geaccepteerd na diverse malen (...) bellen om misverstanden en het huidige probleem nu juist te voorkomen. Hierbij is mij onder andere verzekerd dat over 2016 een evenredig deel van 5 maanden uitgekeerd zou worden. (...)

Een punt van slechte communicatie is het feit dat u nergens het gehanteerde rendement vermeldt. Dat er bij het toesturen van de Bol.com bon voor een verkeerde brief is gekozen wil ik aannemen, maar het geeft wel aan dat overal fouten worden gemaakt en ik had eigenlijk wel verwacht dat u met een echte oplossing was gekomen. (...)"

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 2.507,00. Dit bedrag bestaat uit vier keer de maandelijkse uitkering van € 626,78. Consument vordert tevens de wettelijke rente over € 1.500,00 sinds 15 december 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met zijn zorgplicht jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft in de precontractuele fase onvoldoende en onduidelijke informatie verstrekt over de lijfrenteverzekerings van Consument, zowel over de ingangsdatum van de uitkering als de gehanteerde rente. Ten onrechte wordt geen rentepercentage genoemd en ook geen totaalbedrag van de uitkeringen.
- In het emailbericht van Verzekeraar van 21 februari 2017 wordt bevestigd dat Consument een offerte heeft geaccepteerd voor een lijfrente-uitkering van 1 augustus 2016 tot 1 augustus 2022.

- Verzekeraar heeft desgevraagd telefonisch bevestigd dat een maandelijkse uitkering zou plaatsvinden gedurende zes volledige jaren, derhalve vanaf 1 augustus 2016 tot 1 augustus 2022.
- Indien Consument in de precontractuele fase op de hoogte zou zijn gesteld van het feit dat er slechts over 68 maanden een bedrag van € 626,78 zou worden uitgekeerd, dan zou hij hiermee niet akkoord zijn gegaan en elders offertes hebben opgevraagd.
- Verzekeraar vindt zelf ook dat dat er iets is misgegaan, anders zou er geen cadeaubon zijn toegezonden. Consument is steeds bereid geweest om op basis van bemiddeling tot een oplossing te komen, maar Verzekeraar heeft in dat kader geen serieus aanbod gedaan.

Verweer

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

- Consument heeft gekozen voor een ingangsdatum van de verzekering op 1 augustus 2016, maar als ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016.
- De offerte en de polis laten niets aan duidelijkheid te wensen over. Zowel in de door Consument voor akkoord getekende offerte als op de polis is opgenomen dat de uitkeringsperiode loopt van 1 december 2016 tot 1 augustus 2022 en de jaaruitkering € 7.521,27 bedraagt. Dit betekent dat over het jaar 2016 in december 2016 terecht 1/12 gedeelte van het jaarbedrag is uitgekeerd, te weten € 626,77.
- Verzekeraar is bereid om de uitkeringen met terugwerkende kracht per 1 augustus 2016 te laten ingaan, maar dit kan alleen op basis van een herberekening van het maandbedrag. Consument is hiermee niet akkoord gegaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt voor de beoordeling van de klacht vormen de door Consument ondertekende offerte voor de lijfrenteverzekering en de door Verzekeraar afgegeven polis. Voorts is van belang dat de verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar tot stand is gekomen op basis van execution only.
- 4.2 De Commissie heeft ter zitting inzage gekregen in het digitale aanvraagformulier. Hierop is door Consument als ingangsdatum van de verzekering 1 augustus 2016 ingevuld en als ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016. De offerte is dienovereenkomstig opgesteld.
- 4.3 Op de offerte staat onder meer vermeld dat als een uitkeringsperiode een gedeelte van een kalenderjaar beslaat, de uitkering een evenredig deel van dat jaarbedrag bedraagt. De vraag die thans voorligt is op welke wijze het begrip “uitkeringsperiode” moet worden uitgelegd. Volgens Consument moet dit aldus worden uitgelegd dat de uitkeringsperiode aanvangt op de ingangsdatum van de verzekering. Voor het jaar 2016 loopt de uitkeringsperiode derhalve van 1 augustus tot en met eind december 2016, aldus Consument.

- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie komt deze opvatting van Consument niet overeen met de inhoud van de gesloten overeenkomst. Uit zowel de offerte als de polis blijkt onomwonden dat de ingangsdatum van de verzekering weliswaar 1 augustus 2016 is, maar dat de ingangsdatum van de uitkering 1 december 2016 is en de einddatum van de uitkering 1 augustus 2022.

Bij “uitkeringstermijn” wordt toegelicht dat per kalenderjaar achteraf de uitkering plaatsvindt en dat indien een uitkeringsperiode een gedeelte van een kalenderjaar beslaat, de uitkering een evenredig deel van het jaarbedrag bedraagt. Deze bepalingen zijn niet voor meerdere uitleg vatbaar. Het is de Commissie niet gebleken dat er redenen of omstandigheden zijn die maken dat ondanks het voorgaande Verzekeraar redelijkerwijs geen beroep mag doen op de voornoemde bepalingen.

- 4.5 Uit de ondertekening van de offerte door Consument blijkt dat hij hiermee heeft ingestemd. Behoudens bijzondere omstandigheden, waarvan de Commissie niet is gebleken, kan een beroep van Consument op het ontbreken van wilsovereenstemming niet slagen. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat, ondanks de ondertekende offerte en de ontvangen polis, het voor Verzekeraar duidelijk had moeten zijn dat Consument voor ogen had om vanaf 1 augustus 2016 een maandelijkse uitkering van € 626,77 te ontvangen, in één keer uit te betalen in december 2016. Daarbij komt dat Consument ervoor heeft gekozen om zonder advies de onderhavige verzekering te aan te vragen, waarna Verzekeraar overeenkomstig dit aanvraagformulier een dienovereenkomstige offerte heeft verzonden en na ontvangst van de ondertekende offerte een polis heeft opgemaakt. In een dergelijke situatie bestaat er voor Verzekeraar geen verplichting om bij Consument te verifiëren of de aanvraag werkelijk overeenkomt met zijn wensen/verwachtingen.

- 4.6 De conclusie is dat Verzekeraar zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden.

- 4.7 De Commissie wijst de vordering 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.

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.