

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-584
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 september 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft in de periode 2011 tot 2016 aan Consument waarde-overzichten en een expiratiebrief gezonden van de Pensioenpolis die nooit heeft bestaan, omdat partijen hierover geen overeenkomst hadden gesloten. De informatie die Verzekeraar aan Consument heeft verstrekt is dus onjuist en Verzekeraar heeft bij Consument ten onrechte de indruk gewekt dat hij recht had op een uitkering onder de Pensioenpolis. Verzekeraar heeft daarmee onzorgvuldig gehandeld. Consument mocht er echter in de gegeven omstandigheden echter niet op vertrouwen dat hij naast de uitkering onder de Stamrechtpolis een uitkering onder de Pensioenpolis zou ontvangen. Hij heeft dan ook geen aanspraak op een uitkering onder Pensioenpolis.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling van Verzekeraar op het verweerschrift;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling van Consument op de repliek;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 In het kader van een door Consument ontvangen gouden handdruk wegens einde dienstverband heeft Verzekeraar Consument op 3 september 1993 een offerte voor een lijfrenteverzekering (hierna: de Stamrechtverzekering) verstrekt. In deze offerte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“(…) Verzekering De verzekering voorziet in de uitkering van:
 Bij in leven zijn van de verzekerde op 28.02.2017 de tegenwaarde in
 guldens van de aan de polis toegekende participaties.
 Bij overlijden van verzekerde voor 28.02.2017 de tegenwaarde in
 guldens van de tot dan toe aan de polis toegekende participaties.
 Bij overlijden voor de einddatum wordt echter ten minste een bedrag groot
 f 50.000,00 uitgekeerd. De uitkering bij in leven zijn van de verzekerde of
 terstond bij diens eerder overlijden wordt niet in contanten uitbetaald, maar
 wordt gebruikt als ‘rekenkapitaal’ voor bepaling van de hoogte van de dan
 uit te keren lijfrentetermijnen.

Enmalige storting f 50.000,00 op 28.08.1993

(…)

Prognoses Bij in leven zijn van de verzekerde op 28.02.2017 bedraagt, bij
 ongewijzigde voortzetting en bij een beleggingsresultaat per fonds zoals
 hieronder is aangegeven, de tegenwaarde in guldens van de aan de polis
 toegekende participaties:

- Bij rendement I f 331.955,00
- Bij rendement II f 411.424,00

Fonds	Rendement I	Rendement II
Delta Lloyd Mix Fonds	9%	10% (…)

- 2.2 Consument heeft akkoord gegeven op deze offerte en heeft vervolgens van Verzekeraar een polisblad van de Stamrechtverzekering ontvangen waarin – voor zover relevant – het volgende is bepaald:

“(…)

Polisnummer [nummer I]

(…)

Verzekeringnemer [naam Consument]
geboren [geboortedatum]

Verzekerde [naam Consument]
geboren [geboortedatum]

Stamrecht *De uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op 28.02.2017 of direct na eerder overlijden is een stamrechtkapitaal. Dit kapitaal wordt uitbetaald in de vorm van periodieke uitkeringen zoals omschreven in artikel 11, lid 1, onderdeel d, van de Wet op de loonbelasting. (...)*

2.3 In 2009 heeft Verzekeraar de Stamrechtverzekering per vergissing omgezet naar een pensioenverzekering met polisnummer [nummer 2] (hierna: de Pensioenverzekering). Op het polisblad van de Pensioenverzekering van 1 september 2011 is het volgende vermeld:

“(…)

Werkgever [naam Werkgever]

Verzekeringnemer [naam Verzekeringnemer 1]

Verzekerde [naam Consument]

(…)

Waardeinbreng intern *In de verzekering is de waarde opgenomen van de vervallen verzekering(en) onder polisnummer(s) [nummer 1] van Delta Lloyds Levensverzekering N.V. (...)*

2.4 Nadat Verzekeraar zijn vergissing had ontdekt, heeft hij de Stamrechtverzekering op 22 januari 2014 met terugwerkende kracht hersteld, alsof de Stamrechtverzekering niet was omgezet in de Pensioenverzekering. Verzekeraar heeft echter verzuimd de beëindiging van de Pensioenverzekering administratief te verwijderen, waardoor het leek alsof de Pensioenverzekering naast de Stamrechtverzekering bestond.

2.5 Sinds 2009 heeft Consument waarde-overzichten van Verzekeraar ontvangen van zowel de Stamrechtverzekering als de Pensioenverzekering. Hieronder een overzicht van de ontvangen overzichten:

Datum brief	Verzekering	Opgebouwde waarde
05-08-2008	Stamrechtverzekering	40.927,00
24-03-2011	Pensioenverzekering	43.466,20
06-10-2011	Pensioenverzekering	47.218,16

06-09-2012	Pensioenverzekering	46.282,94
24-09-2013	Pensioenverzekering	51.359,83
---03-2014	Stamrechtverzekering	53.888,12
17-10-2014	Pensioenverzekering	53.888,11
24-03-2015	Stamrechtverzekering	59.289,90
28-08-2015	Pensioenverzekering	59.289,91
04-03-2016	Stamrechtverzekering	62.057,80
09-03-2017	Stamrechtverzekering	64.183,42

- 2.6 Verzekeraar heeft Consument ook twee expiratiebrieven toegestuurd, één voor de Stamrechtverzekering en één voor de Pensioenverzekering.

In de expiratiebrief van 4 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument als volgt bericht:

“(...) Op 01-02-2017 bereikt uw pensioenverzekering de einddatum. Dit betekent dat de waarde van deze verzekering voor u beschikbaar komt voor aankoop van een pensioenuitkering bij een verzekeraar. De verzekering die u aan kunt kopen heet bij Delta Lloyd een Direct Ingaande Rente – Pensioen.

(...)

Uw pensioenverzekering

Polisnummer [nummer 2]

(...)

Uw pensioenkapitaal bedraagt op dit moment bruto € 61.712,83. (...)”

In de expiratiebrief van 14 november 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende laten weten:

“(...)

Uw levensverzekering bereikt op 28 februari 2017 de einddatum. Het bedrag dat daarvoor vrijkomt, willen wij graag uitkeren.

(...)

De Verzekering

Polisnummer [nummer 1]

(...)

Wat is de (voorlopige) waarde van uw verzekering?

(...)

Fonds	Fondswaarde	Garantiekapitaal	Uitkeringswaarde
Delta Lloyd Mix Fonds	€ 62.484,90	€ 53.349,58	€ 62.484,90
Totaal hoogste waarde(n)			€ 62.484,90

(...)"

- 2.7 Verzekeraar heeft de eindwaarde van de Stamrechtverzekering aan Consument uitgekeerd. Consument heeft ook aanspraak gemaakt op de eindwaarde van de Pensioenverzekering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van het bedrag van circa € 61.712,83, zijnde de eindwaarde van de Pensioenverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de met Consument gesloten verzekeringsovereenkomst en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft er geruime tijd op mogen vertrouwen dat beide polissen tot uitkering zouden komen aangezien hij met betrekking tot de Stamrechtverzekering en de Pensioenverzekering winstbrieven ontving.
- Verzekeraar heeft naar aanleiding van de vraag van de tussenpersoon van Consument bevestigd dat zowel de Stamrechtverzekering als de Pensioenverzekering tot uitkering zouden komen.
- Gelet op de waarden van beide polissen bij elkaar opgeteld had Consument ook niet kunnen vermoeden dat Verzekeraar een fout zou hebben gemaakt. De waarde van de Stamrechtverzekering en de Pensioenverzekering tezamen (€ 61.712,83 x 2 = € 123.425,66) is immers nog steeds lager dan de geprognostiseerde eindwaarde van f 331.955,- (€ 150.634,61).
- Ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid was de verzekering met polisnummer [nummer 2] nog steeds zichtbaar op de persoonlijke pagina van Consument op de website van Verzekeraar.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft geen recht heeft op een aanvullende uitkering.

Hij had de fout kunnen onderkennen doordat er vanaf 22 januari 2014 opeens een extra polis verscheen, met dezelfde waarde als de polis die al aanwezig was. Consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat deze informatie juist was. Dit zou immers betekenen dat sprake was van een plotselinge verdubbeling van het verzekerde bedrag. Bovendien staat op de pensioenopgave van 1 februari 2011 vermeld dat de in deze verzekering de waarde is opgenomen van de vervallen verzekering onder polisnummer [nummer 1] (de Stamrechtverzekering).

- Verzekeraar heeft de tussenpersoon niet verklaard dat zowel de Stamrechtverzekering als de Pensioenverzekering tot uitkering zouden komen.
- Aan het bij het afsluiten van de Stamrechtverzekering verwachtte rendement kunnen geen rechten worden ontleend.

4. Beoordeling

- 4.1 Verzekeraar heeft in de periode 2011 tot 2016 aan Consument waarde-overzichten en een expiratiebrief gezonden van de Pensioenverzekering die nooit heeft bestaan, omdat partijen hierover geen overeenkomst hadden gesloten. De informatie die Verzekeraar aan Consument heeft verstrekt is dus onjuist en Verzekeraar heeft bij Consument ten onrechte de indruk gewekt dat hij recht had op een uitkering onder de Pensioenverzekering. Verzekeraar heeft daarmee onzorgvuldig gehandeld.
- 4.2 Maar dit betekent niet dat Consument daadwerkelijk aanspraak kan maken op een uitkering onder de niet bestaande Pensioenverzekering. Consument mocht er in de gegeven omstandigheden niet op vertrouwen dat hij naast de uitkering onder de Stamrechtverzekering een uitkering onder de Pensioenverzekering zou ontvangen. Consument had met Verzekeraar één overeenkomst gesloten voor de belegging van de gouden handdruk en niet twee. Consument had ook geen andere aanleiding om aan te nemen dat hij meer dan één product, de Stamrechtverzekering en de Pensioenverzekering, van Verzekeraar had afgenomen. In het verlengde daarvan mocht Consument er ook niet van uitgaan dat hij naast de uitkering onder de Stamrechtverzekering ook een uitkering onder de Pensioenverzekering zou ontvangen.
- 4.3 Consument heeft nog aangevoerd dat Verzekeraar in februari 2017 telefonisch aan zijn tussenpersoon heeft verklaard dat de Pensioenverzekering naast de Stamrechtverzekering van kracht was en dat hij mede daarom niet aan het bestaan van twee verzekeringen hoefde te twijfelen. Verzekeraar heeft dit betwist en heeft verwezen naar zijn e-mail van 17 maart 2017 aan de tussenpersoon van Consument waarin de vraag met betrekking tot de Pensioenverzekering is beantwoord. In betreffende e-mail geeft Verzekeraar te kennen dat de Pensioenverzekering abusievelijk is opgemaakt.

Gelet op deze gemotiveerde betwisting is niet komen vast te staan dat Verzekeraar aan de tussenpersoon van Consument heeft bevestigd dat de Pensioenverzekering naar de Stamrechtverzekering van kracht was.

- 4.4 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat Consument in de gegeven omstandigheden er niet op mocht vertrouwen dat hij aanspraak op een uitkering onder Pensioenverzekering had naast de uitkering onder de Stamrechtverzekering. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.