

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-714  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. C.E. Polak en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en  
mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 21 november 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Niet-bindend advies. Consument heeft een zogeheten "Tweetraps-Stijgingspolis" (TTS-polis) gesloten bij Verzekeraar, een levensverzekering met overlijdensrisicodekking en winstdeling. De jaarpremie bedraagt f 321,- (met 3% per jaar stijgend). Op het polisblad staat dat op de einddatum een basiskapitaal van f 18.320,- wordt uitgekeerd, vermeerderd met de winstuitkering. In de bij het product behorende informatiefolder staat dat 4% samengestelde rente over het spaardeel van de premie wordt vergoed. Volgens Consument had hij uit de door hem ontvangen informatie destijds niet kunnen en hoeven begrijpen dat hij alleen over het spaardeel van de premie samengestelde interest ontving van 4% en hij mocht er dan ook terecht vanuit gaan dat hij 4% rente over de gehele premie zou ontvangen nog los van de 3% stijging per jaar. De Commissie volgt Consument niet in deze redenering: volgens de Commissie was de informatie voldoende duidelijk en begrijpelijk: doordat meerdere malen werd verwezen naar het spaardeel van de premie, was het voor Consument duidelijk dat de premie uit meerdere componenten bestond. Consument wist dat hij tegen een bepaalde jaarpremie met 3% stijging (enkelvoudig) per jaar op de einddatum een bepaald bedrag zou ontvangen, vermeerderd met de daarnaast opgebouwde winstuitkering. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- de door Consument ingediende klachtomschrijving met bijlagen van 26 juni 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument met betrekking tot zijn keuze voor niet-bindend advies;
- de ter zitting door Verzekeraar overgelegde spreekantekeningen;
- het ter zitting door Verzekeraar overgelegde aanvraagformulier.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. Dit maakt dat de uitspraak van de Commissie een niet-bindend karakter heeft.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 1 mei 1975 een zogeheten “Tweetraps-Stijgingspolis” (TTS-polis) met winstdeling gesloten [polisnummer] met als einddatum 1 mei 2018.
- 2.2 Op het door Consument en zijn echtgenote ondertekende aanvraagformulier “Aanvraag voor een TTSPolis voor het jonge gezin” is onder meer te lezen dat de jaarpremie  $f$  321,- bedraagt (met 3% per jaar stijgend) en de einddatum in leeftijd 65 jaar is. Onderaan het aanvraagformulier staan de naam van een inspecteur van Verzekeraar en de naam van een tussenpersoon.
- 2.3 Op het op 2 juni 1975 afgegeven polisblad wordt onder meer verwezen naar aanhangsel S3: **“Bijzondere bepalingen tweetrapsstijgingspolis**  
**I. Stijgingsclausule.**  
De op blad 2 van de polis genoemde verzekerde uitkeringen, alsmede de aldaar genoemde premie, zullen jaarlijks stijgen met 3%, voor de eerste maal een jaar na de ingangsdatum en vervolgens telkens een vol jaar na de vorige stijging (...).”
- 2.4 In de schriftelijke uitleg over de verzekering (“Zo werkt de **TTSPolis** met winstdeling”) staat bij  
“Uitkeringen bij in leven zijn op de einddatum”:  
“• Het tot de einddatum gestegen basiskapitaal ad  $f$  18.320,--  
• Winstuitkering  
(...)”
- 2.5 In de “Polisvoorwaarden TTS Polis 3%” staat het volgende vermeld:

“Gegarandeerde rente.

Geen enkele gewone spaarinstelling zal u de garantie kunnen geven dat zij 15, 20 of 30 jaar lang dezelfde rente zal vergoeden als nu. Uw TTS polis geeft u die garantie wèl. Want het kapitaal dat u bij in leven zijn op de einddatum van uw verzekering krijgt uitgekeerd, is opgebouwd uit het spaardeel van de premie, waarover gedurende de gehele looptijd van uw polis een rente op rente wordt vergoed van 4 % per jaar. Gegarandeerd. Bovendien ontvangt u op de einddatum het totaal van alle winstbijschrijvingen, waardoor u op het spaardeel van uw verzekering een hogere rente maakt dan de gegarandeerde 4 %.

Prijsgarantie.

Vandaag weet u niet wat u voor de goederen en diensten moet betalen die u morgen nodig heeft. Want tegenwoordig is het zo, dat het leven elk jaar duurder wordt.

Die onzekerheid heeft u met de TTS Polis niet. Want de premie die in uw polis is vermeld, staat voor eens en voor altijd vast. Vaststaat ook dat die premie elk jaar met 3 % stijgt, omdat ook de verzekerde bedragen elk jaar met 3 % omhoog gaan. En ook dat stijgingspercentage staat voor de gehele duur van uw polis vast. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

#### Risicodekking.

Uw verzekering houdt een belangrijke risicodekking voor uw gezin in, terwijl bij overlijden bovendien een uitkering krachtens de winstdelingsregeling wordt gedaan, die in feite een extra risicodekking betekent. Ook voorziet uw verzekering doorgaans in het geval u blijvend invalide zou worden. U hoeft dan tijdens de duur van de invaliditeit geen verdere premie meer te betalen. Maar de verzekering blijft toch volledig van kracht. En u blijft delen in de winst. Al met al kan met recht worden gezegd dat uw TTS Polis een stevig financieel houvast voor u en uw gezin is, dat u niet gaarne zoudt willen opgeven.”

- 2.6 In 2012 heeft Consument een beroep gedaan op de arbeidsongeschiktheidsdekking. In een email van 12 maart 2012 aan Verzekeraar heeft de tussenpersoon van Consument het volgende geschreven:  
“(…) Bijgaand zoals gevraagd door collega [naam collega] documentaties ivm de a.o. Kunt u aangeven welke betaalde premie vergoedt gaat worden door NN. Ik begreep dat dit met terugwerkende kracht mogelijk is. Tevens bijgevoegd de polisvoorwaarden waarbij gesproken wordt over een gegarandeerde rente van 4% excl de winstbijschrijving. De polis kent zelf al een 3% stijging in zowel uitkering als premie. Is deze 4% garantie wel meegenomen in de afkoopwaarde per heden van € 10.358,24? (...)”  
Verzekeraar heeft met terugwerkende kracht de premiebetaling per 1 mei 2010 overgenomen.
- 2.7 Per brief van 13 juli 2016 heeft Consument Verzekeraar onder meer verzocht om een opgave van de uitkering bij leven op de einddatum, rekening houdende met de voorwaarden van de TTS-polis en “dus 4% gegarandeerde rente”. Verzekeraar heeft hierop met een tweetal brieven (van 6 augustus en 7 september 2016) gereageerd aan de hand van een toelichting op de opbouw van de premie en het verschil tussen de jaarlijkse stijging met 3% en de rekenrente van 4% per jaar.
- 2.8 Bij brief van 20 februari 2017 heeft Consument een klacht aanhangig gemaakt bij Verzekeraar, die op 30 maart 2017 schriftelijk (afwijzend) heeft gereageerd. Op 26 juni 2017 heeft Consument een klacht bij Kifid aanhangig gemaakt.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert van Verzekeraar betaling van € 17.284,40 per 1 mei 2018.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit overeenkomst. Voorts heeft Verzekeraar gehandeld in strijd met zijn zorgplicht. Tenslotte stelt Consument te hebben gedwaald bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument is destijds afgegaan op de wervende teksten in het voorlichtingsmateriaal van Verzekeraar, waarin bij herhaling het op het basisbedrag te behalen hoge rendement werd benadrukt. Consument heeft geen advies ontvangen van zijn tussenpersoon: het was de inspecteur van Verzekeraar met wie Consument contact had, pas later is daar een tussenpersoon bij gekomen.
- Consument heeft de toelichting op het product pas ontvangen nadat hij de verzekering al had gesloten. De toelichting is voor een leek niet goed te begrijpen. Consument had uit de zinsnede: “want het kapitaal dat u bij in leven zijn op de einddatum van uw verzekering krijgt uitgekeerd, is opgebouwd uit het spaardeel van de premie, waarover gedurende de gehele looptijd van uw polis een rente op rente wordt vergoed van 4% per jaar. Gegarandeerd. Bovendien ontvangt u op de einddatum het totaal van alle winstbijschrijvingen, waardoor u op het spaardeel van uw verzekering een hogere rente maakt dan de gegarandeerde 4%.”, moeten afleiden dat hij samengestelde interest ontving over het spaardeel van de premie en niet over de gehele premie. Verzekeraar is hier niet transparant in zijn informatieverstrekking en bovendien is deze informatie niet in voor een leek begrijpelijke taal omgezet. Bij Consument kon daardoor terecht de verwachting ontstaan dat hij gegarandeerd 4% rente over de gehele premie zou ontvangen nog los van de 3% stijging per jaar.
- Verzekeraar heeft verzuimd Consument adequaat te informeren over de grondslag van de premie waarover de gegarandeerde 4% rente zou worden vergoed. Hierdoor lijdt Consument schade per de uitkeringsdatum, 1 mei 2018. De schade bestaat uit het verschil tussen het bedrag waarop Consument - op grond van het gegarandeerd rendement van 4% - recht dacht te hebben en de daadwerkelijke uitkering van het basiskapitaal. De basisuitkering bedraagt € 8.313,25. Indien Consument 4% samengestelde interest over de gehele premie zou hebben gekregen, dan zou de uitkering op 1 mei 2018 € 25.597,65 bedragen. Consument onderbouwt dit standpunt met een rapportage van een door hem geraadpleegde financieel expert.

#### Verweer

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar was ten tijde van het sluiten van de litigieuze verzekeringsovereenkomst een zuivere intermediairmaatschappij. Op het aanvraagformulier staan zowel de inspecteur van Verzekeraar als de tussenpersoon vermeld. Via zijn intermediair heeft Consument destijds de brochure “Polisvoorwaarden” ontvangen, waarin hij onder meer geïnformeerd wordt over de gegarandeerde rente en de prijsgarantie. In deze brochure is te lezen dat een gegarandeerde rente over het spaardeel van de premie wordt vergoed en dat kosten via de premie worden verrekend. Dit betekent dat niet over de gehele premie een gegarandeerde rente wordt gegeven: deze informatie is niet voor meerdere uitleg vatbaar.
  - Tevens heeft Consument de polis, de verzekeringsvoorwaarden en een toelichting op de TTS ontvangen. Daaruit blijkt dat tegenover de door Consument te betalen jaarpremie van f 321,- (jaarlijks stijgend met 3%) er overlijdensrisicodekkingen, een ongevallendekking, een arbeidsongeschiktheidsdekking, een aanvullende kinderdekking en een recht op winstdeling bestaat. Dat Consument destijds - door toedoen/nalaten van Verzekeraar - de verzekering is aangegaan in de veronderstelling dat deze dekkingen gedurende de looptijd van 43 jaar zonder premiebetaling zouden bestaan, acht Verzekeraar niet aannemelijk.

- Consument heeft ieder jaar een winstbrief van Verzekeraar ontvangen waarin de winstdeling over het afgelopen jaar wordt opgegeven.
- Ten onrechte stelt Consument dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst nu uit alle stukken blijkt dat Consument met Verzekeraar is overeengekomen dat tegen betaling van een overeengekomen vaste jaarpremie door Consument, Verzekeraar een levensverzekering met overlijdensrisicodekking en een gegarandeerd eindkapitaal verstrekt waarbij de gegarandeerde rente van 4% wordt vergoed over het spaardeel van de premie. Op de polis staat duidelijk vermeld dat het basiskapitaal van f 8.000,- jaarlijks met 3% stijgt, waarmee op de einddatum een bedrag van f 18.320,- wordt bereikt.
- Evenmin kan Verzekeraar een verwijt worden gemaakt van gebrekkige informatievoorziening: volgens de bij het sluiten van de verzekering in 1975 geldende voorschriften en gedurende de looptijd rustte op verzekeraar geen verplichting om bij het sluiten van een levensverzekering een overzicht van de opbouw van de premie te geven. In de polis zijn de verschuldigde premie en de verzekerde uitkeringen (en stijgingsclausule) vastgelegd. De prijs die Consument betaalt en de prestatie die wordt geleverd, was daarmee vooraf volledig duidelijk. Consument ontvangt exact de uitkering waar hij volgens de polis recht op heeft. Het beroep op dwaling (artikel 6:228 Burgerlijk Wetboek) van Consument slaagt dan ook niet.
- Los van het voorgaande heeft Consument niets gesteld of aannemelijk gemaakt met betrekking tot het causaal verband tussen de beweerdelijke dwaling en het sluiten van de TTS-polis.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Consument bij het aangaan van de TTS-polis er op mocht vertrouwen dat de berekeningsgrondslag van de gegarandeerde rente van 4% de gehele overeengekomen premie betrof.
- 4.2 Op basis van het door Consument en zijn echtgenote ondertekende aanvraagformulier zijn Verzekeraar en Consument overeengekomen dat Consument tegen een jaarpremie van f 321,-, met een basisbedrag van f 8.000,- en een jaarlijkse stijging van 3%, op de einddatum recht heeft op betaling van een vast eindbedrag van f 18.320,-. Dit is onomwonden te lezen in de schriftelijke uitleg over de verzekering (“Zo werkt de **TTS** Polis met winstdeling”). Bij “Uitkeringen bij in leven zijn op de einddatum” staat genoemd: Het tot de einddatum gestegen basiskapitaal ad f 18.320,-, te vermeerderen met de winstuitkering.
- 4.3 In de polisvoorwaarden TTS Polis 3% staat dat geen enkele gewone spaarinstelling de garantie kan geven dat zij “15, 20 of 30 jaar lang dezelfde rente zal vergoeden als nu en de TTS polis die garantie wèl geeft”. Vervolgens wordt gesproken over het kapitaal dat de verzekerde bij in leven zijn op de einddatum van de verzekering krijgt uitgekeerd. Dit kapitaal is opgebouwd uit het spaardeel van de premie, waarover gedurende de gehele looptijd van de polis een rente op rente wordt vergoed van 4 % per jaar.

Bovendien, zo luidt de informatie, ontvangt Consument op de einddatum het totaal van alle winstbijschrijvingen, waardoor op het spaardeel van de verzekering een hogere rente wordt gemaakt dan de gegarandeerde 4 %.

- 4.4 Ofschoon de Commissie er begrip voor heeft dat voor Consument het doorgronden van een verzekering als de TTS-Polis niet eenvoudig is, acht de Commissie de destijds in de precontractuele fase verstrekte informatie niet onbegrijpelijk of onvoldoende. Ten tijde van de totstandkoming van de verzekering was Verzekeraar niet verplicht om meer informatie te verstrekken of uitleg te geven dan Verzekeraar heeft gedaan ondanks het feit dat in de informatiebrochure melding wordt gemaakt van een rente van 4% samengesteld over het spaardeel van de premie. (Zie ook Geschillencommissie Kifid 2013-350, onder 4.4)
- 4.5 Het was voor Consument duidelijk dat, nu er (meerdere malen) in het informatiemateriaal werd verwezen naar het spaardeel van de premie, de premie uit meerdere componenten bestond. De Commissie acht niet aannemelijk gemaakt dat Consument er ten volle van overtuigd kon en mocht zijn dat de gehele premie zou renderen op basis van 4% samengestelde rente terwijl de verzekering tevens dekking bood voor meerdere nader genoemde situaties. Verzekeraar heeft van begin af aan duidelijk gecommuniceerd dat Consument een vooraf gegarandeerd bedrag tegemoet zou kunnen zien op de einddatum, vermeerderd met de winstbijschrijving. De stelling van Consument dat hij heeft gedwaald bij het aangaan van de verzekering, vindt dan ook geen steun in het dossier.
- 4.6 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Verzekeraar zijn contractuele verplichtingen jegens Consument correct is nagekomen en niet in strijd heeft gehandeld met zijn zorgplicht.
- 4.7 De vordering van Consument wordt 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.*