

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-744
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : WestlandUtrecht Verzekeringen B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 3 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument wenst zijn verzekeringen te verlengen en doet daarbij een beroep op het gerechtvaardigd vertrouwen. De Commissie merkt allereerst op dat het verlengen van de verzekeringen geen recht is dat voortvloeit uit de polisbladen of verzekeringsvoorwaarden. Daarmee staat vast dat de mogelijkheid om de verzekeringen te verlengen voor de duur van een jaar tot de beleidsbeslissingen van Gevolmachtigde toebehoort. Bij een dergelijke verlenging is sprake van een nieuwe overeenkomst, waarbij de ene partij een aanbod (offerte) doet en de wederpartij dit aanbod kan aanvaarden door ondertekening van de offerte. Consument heeft als bewijs van het aangaan van de verzekeringsovereenkomsten ook telkens nieuwe polisbladen ontvangen. Tussen partijen is niet betwist dat Consument ter zake alle acht Verzekeringen jaarlijks gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om te verlengen voor de duur van een jaar. Ook niet betwist is dat Gevolmachtigde Consument reeds sinds 2015 heeft geïnformeerd over het afschaffen van deze mogelijkheid. Consument mocht er gelet op al het voorgaande dan ook niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat Gevolmachtigde ook in de toekomst de mogelijkheid zou aanbieden om de Verzekeringen te verlengen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde.

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

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 via tussenkomst van een adviseur in de periode van 31 december 2012 en 1 december 2013 acht gemengde kapitaalverzekeringen met lijfrenteclausule afgesloten met de naam 'Premie Voordeel Plan' (hierna: de Verzekeringen) bij Gevolmachtigde. De Verzekeringen - voortzettingen van eerder afgesloten verzekeringen – zijn geadministreerd onder polisnummers: [nummer 1], [nummer 2], [nummer 3], [nummer 4], [nummer 5], [nummer 6], [nummer 7] en [nummer 8].
- 2.2 Op de Verzekeringen zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden model PK-3. Daarnaast zijn de Clausules 48-01 en 51-03 van toepassing.
- 2.3 De Verzekeringen zijn telkens voor de duur van een jaar overeengekomen. Gevolmachtigde heeft Consument jaarlijks de mogelijkheid geboden om de Verzekeringen te verlengen. Consument heeft Gevolmachtigde telkens verzocht om de Verzekeringen met een jaar te verlengen, waarna Gevolmachtigde offertes aan Consument toezond. De Verzekeringen werden – na ondertekening van de offertes - met een jaar werden verlengd. Gevolmachtigde heeft vervolgens nieuwe polisbladen verzonden aan Consument.
- 2.4 Op 10 januari 2014 heeft Consument een brief van Gevolmachtigde ontvangen betreffende polisnummers [nummer 2], [nummer 3], [nummer 4] en [nummer 5]. In de brief is voor zover relevant opgenomen:

“Hierbij ontvangt u een offerte om uw Premie Voordeel Plan Polissen te verlengen met 1 jaar.

Als u op deze offerte in wilt gaan, verzoeken wij u vriendelijk de kopie van de offerte voor akkoord aan ons op te sturen.

Voor de verzending ontvangt u bijgaand een antwoordenvelop.

Er is echter iets veranderd bij WestlandUtrecht Bank.

WestlandUtrecht Bank specialiseert zich vanaf 1 juli 2013 in beheer van hypotheek, hypotheek gerelateerde verzekeringen en vastgoedfinancieringen.

Gevolg is dan ook dat u de uitkering van de Premie Voordeel Plan polissen wellicht niet meer kunt gebruiken voor aankoop van Lijfrenteverzekeringen bij WestlandUtrecht. Uiteraard heeft u wel de mogelijkheid uitkeringen uit te stellen, te laten uitkeren of rechtstreeks te laten overmaken naar een andere instelling als fiscaal geruisloze voortzetting.

- 2.5 Gevolmachtigde heeft Consument bij brief van 10 oktober 2014 – vanwege het bereiken van de expiratedatum betreffende polisnummer [nummer 1] – geïnformeerd over een drietal opties:
- “A U koopt van de uitkering een direct ingaande lijfrente bij een andere aanbieder/Gevolmachtigde
B U stelt de uitkering uit;
C Wij keren het bedrag rechtstreeks uit. Bij uitkering zijn wij verplicht loonheffing in te houden. Deze loonheffing blijft achterwege als het bedrag rechtstreeks wordt overgedragen aan een andere uitvoerder voor de aankoop van de lijfrente.”*
- 2.6 Consument heeft op 23 september 2015 per e-mail een klacht ingediend bij Gevolmachtigde, waarin Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de brief van 10 januari 2014 de gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt dat uitstellen van de uitkeringen nog steeds tot de mogelijkheden zou behoren.
- 2.7 Gevolmachtigde heeft Consument op 2 oktober 2015 een e-mail toegezonden, met daarin de mededeling dat het niet meer aanbieden de contractsduur van de Verzekeringen te verlengen een beleidsbeslissing is. Gevolmachtigde heeft Consument aangeboden om eventuele advieskosten tot een maximum van € 675,00 te vergoeden. Consument heeft hierop gereageerd bij brief van 8 oktober 2015.
- 2.8 Gevolmachtigde heeft Consument op 29 oktober 2015 per brief geïnformeerd dat uit coulance overwegingen de verzekeringen (polisnummers [nummer 7], [nummer3], [nummer 4], [nummer 5], [nummer2], [nummer2], [nummer 8] en [nummer 1] nog een jaar konden worden verlengd. Gevolmachtigde neemt voor zover relevant het volgende op: *“Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat wij u deze mogelijkheid ook bieden om u de tijd te geven naar een alternatieve oplossing te zoeken, omdat wij niet kunnen garanderen deze optie volgend jaar wederom te kunnen offrenen.”*
- 2.9 Per brief van 3 november 2015 heeft Consument een brief toegezonden waarin is opgenomen: *“Hoewel ik blij ben met het voorstel van de directie, waarin ik de mogelijkheid heb om de uitkeringen van de polissen alsnog voor een jaar uit te stellen, deel ik u hierbij wel mede dat, indien deze optie volgend jaar niet meer zal zijn, ik alsnog een klacht zal indienen bij KIFID en de AMF conform datgene wat ik heb medegedeeld in mijn schrijven d.d. 8 oktober 2015.”*
- 2.10 In de loop van 2016 heeft Gevolmachtigde de mogelijkheid om verzekeringen te verlengen definitief stopgezet.
- 2.11 Op 12 december 2016 heeft Gevolmachtigde Consument per brief geïnformeerd dat Stater de administratie zal overnemen.

Daarnaast wordt vermeld dat de overzetting geen gevolgen heeft voor de premie en de voorwaarden van de Verzekeringen.

- 2.12 Gevolmachtigde heeft op 17 januari 2017 ter zake polisnummer [nummer 6] aan Consument een brief toegezonden. De mogelijkheid tot verlenging is niet meer opgenomen.
- 2.13 Consument heeft naar aanleiding van de brief van 17 januari 2017 per e-mail een klacht ingediend bij Gevolmachtigde met het verzoek om ook polisnummer [nummer 6] met een jaar te verlengen.
- 2.14 Bij brief van 23 februari 2017 heeft Gevolmachtigde Consument geïnformeerd dat is besloten uit coulance het mogelijk te maken om polisnummer [nummer 6] te verlengen voor de duur van een jaar. In de brief is bovendien opgenomen: “Wij willen u er wederom op wijzen dat wij niet kunnen garanderen dat wij de mogelijkheid om deze verzekering en/of uw gelijksoortige lijfrente-verzekeringen te verlengen, ook na de komende expiraties vanaf december 2017 kunnen offeren.
- 2.15 Op 22 januari 2018 heeft Consument Gevolmachtigde een brief toegezonden waarin een voorstel is opgenomen, waarin voor zover relevant is opgenomen:

“In het voorstel wordt uitgegaan van een oprenting van 3% per jaar voor die polissen die niet tot uitkering zijn gekomen.

Voorstel:

Polis	EXPIRATIE-UITKERINGSDATUM
[nummer 1]	01/01/2019
[nummer 8]	01/01/2020
[nummer 2]	01/02/2021
[nummer 5]	01/02/2022
[nummer 4]	01/02/2023
[nummer 7]	01/12/2024
[nummer 6]	01/03/2025
[nummer 3]	01/02/2026”

- 2.16 Bij brief van 2 februari 2018 heeft Gevolmachtigde Consument geïnformeerd dat in het verleden uit coulance aan Consument de mogelijkheid is geboden om de Verzekeringen te verlengen, waarna Gevolmachtigde benadrukt dat de verlenging van polisnummer [nummer 6] met een jaar de allerlaatste verlenging zal zijn die wordt toegestaan. In de brief is voorts het volgende overzicht opgenomen:

polis nummer	expiratie datum	extra toelichting
██████	31-12-2018	
██████	31-01-2019	
██████	31-01-2019	
██████	31-01-2019	
██████	31-01-2019	
██████	28-02-2018	wordt verlengd naar 28-02-2019
██████	30-11-2018	
██████	30-11-2018	

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde toestaat de Verzekeringen jaarlijks te verlengen. Consument wijst in dit kader naar het voorstel dat hij heeft gedaan bij brief van 22 januari 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- In de loop der jaren heeft Consument acht Verzekeringen afgesloten bij Gevolmachtigde, waarbij in eerste instantie er per Verzekering een nieuwe termijn werd afgesproken met een van te voren overeengekomen rendement. Consument werd hierover goed en transparant geïnformeerd door Gevolmachtigde. In de loop der jaren is de verlengingstermijn van de Verzekeringen gewijzigd in een periode van telkens een jaar. Consument werd ieder jaar bij brief een drietal opties gegeven, waaronder de mogelijkheid om de verzekering met een jaar te verlengen. Per 10 januari 2014 werd Consument op de hoogte gesteld van de veranderingen bij Gevolmachtigde. Een van de belangrijkste veranderingen was dat Gevolmachtigde zich niet meer ging bezighouden om de uitkering van de Verzekeringen uit te laten keren via een aankoop van lijfrenteverzekering. Uitdrukkelijk staat in deze brief vermeld dat uiteraard de mogelijkheid tot het uitstellen van de uitkering nog steeds tot de mogelijkheden behoren. Dat was voor Consument een belangrijk signaal daar Gevolmachtigde hierbij de verwachting heeft gewekt dat verlenging van de polissen nog steeds mogelijk was. De brief van 10 oktober 2014 was essentieel voor de beslissing van Consument over de Verzekeringen. Vanwege de inhoud van deze brief heeft Consument besloten de polissen niet onder te brengen in banksparen of andere producten met alle gevolgen van dien.
 - Vanaf 2015 is Gevolmachtigde op een andere strategie overgestapt. Gevolmachtigde meent dat de verlengingen van de verzekeringen niet meer passen bij hun bedrijfsdoel en geven dit kenbaar door middel van ieder jaar de polissen nog maar te verlengen voor 1 jaar uit coulantieoverwegingen.

Via diverse brieven en e-mails heeft Consument laten weten niet akkoord te gaan met deze eenzijdige wijzigingen in de voorwaarden van de Verzekeringen. Consument meent dat sprake is van onbehoorlijk bestuur.

- Op 12 december 2016 heeft Consument een brief ontvangen van Gevolmachtigde dat de administratie wordt uitbesteed aan Stater. In de brief is uitdrukkelijk vermeld dat er door de overzetting niets veranderd aan de premie en voorwaarden. Wederom wekt Gevolmachtigde de verwachting dat alles bij het oude blijft.
- In december 2017 heeft Consument brieven ontvangen van Gevolmachtigde waarin werd medegedeeld dat verlenging uit coulantoverwegingen van bovengenoemde Verzekeringen niet meer mogelijk was en dat dit definitief was. Consument heeft zich bij brief van 22 januari 2018 beklagd bij Gevolmachtigde. Tevens heeft Consument een voorstel aan Gevolmachtigde gedaan om uit de jaarlijkse klachtprocedure te komen. Gevolmachtigde heeft hierop afwijzend gereageerd bij brief van 13 februari 2018.
- Indien Consument niet meer de mogelijkheid heeft om de Verzekeringen afzonderlijk ieder jaar te verlengen, zal hij een lijfrente moeten aankopen bij een andere maatschappij met alle daaraan gemoeid gaande kosten, of om alle Verzekeringen te storten in het product banksparen bij een of andere instelling, waarbij Consument zich ook dient te houden aan een ander fiscaal regime. Deze kosten, het slechte rendement en het verspelen van het oud belastingregime zijn zeer aanzienlijk.

Verweer Gevolmachtigde

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

- De verzekeringsovereenkomsten zijn gesloten voor een vooraf afgesproken bepaalde duur. De hoofdregel is dat een PVP-verzekering op het moment van afloop wordt beëindigd. In artikel 4 van de Algemene Voorwaarden is daarover bepaald dat het verzekerd bedrag wordt uitgekeerd bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum of onmiddellijk na diens overlijden.
- Consument heeft geen aanspraak op verlenging. Consument moest in 2012/2013 en de jaren erna telkens een keuze maken met betrekking tot het vrijkomende bedrag bij expiratie van de betreffende polis. Om hem moverende redenen heeft hij Gevolmachtigde telkens gevraagd om offerte voor verlenging van de betreffende polis. Naar aanleiding van een dergelijk verzoek van Consument heeft Gevolmachtigde – geheel onverplicht – telkens voor iedere polis een offerte uitgebracht, die door Consument werd getekend. Daarmee werd iedere polis met een jaar verlengd. Gevolmachtigde heeft bij iedere verlenging van een polis uitdrukkelijk vermeld dat de verlenging voor een jaar was. Gevolmachtigde heeft per brief van 10 januari 2014 Consument bericht dat zij geen lijfrenteverzekeringen meer aanbood. Uiteindelijk heeft Gevolmachtigde op 2 februari 2018 Consument bericht dat de verzekeringen nog eenmaal verlengd werden en dat er daarna geen verdere verlenging van de verzekeringen zou gaan plaatsvinden. Het is Gevolmachtigde onduidelijk wat Consument bedoeld met zijn stelling dat er sprake zou zijn van onbehoorlijk bestuur.

- Als in de klacht van Consument ook een beroep op artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek moet worden gelezen, is van belang dat in het kader van een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid de stelplicht en – bij voldoende betwisting – de bewijslast (artikel 150 Burgerlijk Rechtsvordering) op Consument rust. Consument voldoet niet aan de op hem rustende stelplicht.
- Consument heeft geen financiële schade. Bij de onderbouwing hiervan baseert Consument zijn schadevordering niet op een uitdrukkelijke wettelijke of contractuele grondslag en heeft hij ook geen concreet schadebedrag (met berekening daarvan) genoemd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie staat voor de vraag of Gevolmachtigde jegens Consument de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend Gevolmachtigde mag worden verwacht. Consument doet een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen. De bewijslast rust in dezen op de partij die zich beroept op het gerechtvaardigd vertrouwen. In het onderhavige geval is dat Consument. De Commissie dient te beoordelen of Consument op grond van de jaarlijkse verlengingen van de Verzekeringen en de brieven van Gevolmachtigde van 10 januari 2014 en 10 oktober 2014 er onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze op mocht vertrouwen dat de mogelijkheid tot het verlengen van de Verzekeringen voor de duur van een jaar ook in de toekomst, althans ná de expiratedata genoemd bij brief van 2 februari 2018, aangeboden zou worden. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt daarbij als volgt.
- 4.2 Bepalend voor het beoordelen van dit geschil is in beginsel wat partijen zijn overeengekomen en wat daarover in de polis en verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. De Commissie merkt vooreerst op dat het verlengen van een van de Verzekeringen geen recht is dat voortvloeit uit de polisbladen of verzekeringsvoorwaarden. Daarmee staat vast dat de mogelijkheid om een van de Verzekeringen te verlengen voor de duur van een jaar tot de beleidsbeslissingen van Gevolmachtigde toebehoort. Anders dan Consument betoogt, is bij een dergelijke verlenging sprake van een nieuwe overeenkomst, waarbij de ene partij een aanbod (offerte) doet en de wederpartij dit aanbod kan aanvaarden door ondertekening van de offerte. Consument heeft als bewijs van het aangaan van de verzekeringsovereenkomsten ook telkens nieuwe polisbladen ontvangen.
- 4.3 Tussen partijen is niet betwist dat Consument ter zake alle acht Verzekeringen jaarlijks gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om te verlengen voor de duur van een jaar. Ook niet betwist is dat Gevolmachtigde Consument reeds sinds 2015 heeft geïnformeerd over het afschaffen van deze mogelijkheid, waarna tussen partijen uitvoerig is gediscussieerd. De Commissie merkt op dat vóór 2015 een praktijk was ontstaan waarbij Consument de mogelijkheid om te verlengen als vanzelfsprekend beschouwde.

Consument mocht daarentegen er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat Gevolmachtigde ook in de toekomst, althans ná de bij brief van 2 februari 2018 genoemde expiratiedata in 2018 en 2019, de mogelijkheid zou aanbieden om de Verzekeringen te verlengen, nu Consument had kunnen of moeten begrijpen dat telkens een nieuwe verzekeringsovereenkomst werd aangegaan voor de duur van een jaar, Gevolmachtigde Consument bovendien sinds 2015 veelvuldig heeft geïnformeerd over afschaffen van de mogelijkheid om de Verzekeringen te verlengen, Gevolmachtigde ook in 2016 en 2017 nog uit coulance heeft aangeboden om de Verzekeringen te verlengen én daarnaast aan Consument heeft aangeboden om eventuele advieskosten tot een maximum van €675,00 te vergoeden. Deze omstandigheden, in onderlinge samenhang beschouwd, leiden tot de conclusie dat Consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat hij ook ná de bij brief van 2 februari 2018 gecommuniceerde expiratiedata de mogelijkheid zou krijgen om de Verzekeringen jaarlijks te verlengen. De bewoordingen bij brieven van 10 januari 2014 en 10 oktober 2014 doen daar niet aan af.

- 4.4 Voor zover Consument zich afvraagt of de administratieve overname van de Verzekeringen door Stater heeft geleid tot aanpassing van de polis of verzekeringsvoorwaarden wenst de Commissie te benadrukken dat zij geen enkele aanwijzing heeft gevonden in het dossier om te veronderstellen dat de polissen of de verzekeringsvoorwaarden zijn gewijzigd nadat Stater de administratie heeft overgenomen.
- 4.5 Met inachtneming van voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument 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.