

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-764

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. B.F. Keulen, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen Verzekeraar en Johanknegt Adviesgroep B.V., gevestigd te Bussum,
verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 7 december 2018
Aard uitspraak : Bindend advies en in de procedure tegen Tussenpersoon niet-bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft onzorgvuldig gehandeld door bij de premievrijmaking van de verzekering het op het polisblad vermelde gegarandeerde lijfrentekapitaal niet te verlagen. Tussenpersoon heeft verzuimd het ter gelegenheid van de premievrijmaking afgegeven polisblad te controleren en heeft daarmee niet gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon. Consument heeft er echter niet op mogen vertrouwen dat het op het polisblad vermelde gegarandeerde kapitaal juist was. Het is een feit van algemene bekendheid dat als een lager bedrag wordt ingelegd in een verzekering, de opbrengst ook lager zal zijn. Bij de premievrijmaking is Consument van een jaarlijkse inleg van bijna € 3.000,- naar een inleg van € 0,- gegaan. Als gevolg daarvan is het verzekerd kapitaal op het polisblad verlaagd van € 112.837,- naar € 78.698,-. Voorts is niet gebleken dat Consument als gevolg van het handelen van Verzekeraar en Tussenpersoon schade heeft geleden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reacties van Consument op deze Verweerschriften; en
- de reacties van Verzekeraar en Tussenpersoon daarop.

De Commissie stelt vast dat Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is in de zaak tegen Verzekeraar daarom bindend. Tussenpersoon heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak in de zaak tegen Tussenpersoon is daarom niet-bindend.

De Commissie heeft besloten de zaak tegen Verzekeraar en de zaak tegen Tussenpersoon gevoegd te behandelen. Beide zaken kunnen op grond van de stukken worden beslist. Er heeft daarom geen mondelinge behandeling plaatsgevonden.

2. Feiten

De Commissie gaat in beide procedures uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via tussenpersoon [naam tussenpersoon] in 1991 een lijfrenteverzekering afgesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar, met polisnummer [nummer 1] (hierna: 'de Verzekering'). Ingangsdatum van de Verzekering was 1 juni 1991 en lijfrente ingangsdatum was 1 juni 2021. Bij leven zou een bedrag van NLG 220.535,00 (€ 100.074,42) worden uitgekeerd, aan te vullen met een gegarandeerde winstdeling tot een gegarandeerd lijfrentekapitaal van NLG 281.182,00 (€ 127.595,83). Bij overlijden van Consument voor de lijfrente ingangsdatum zou aan zijn echtgenote de op basis van een rentevoet van 4,5% contant gemaakte eindwaarde van de verzekering als lijfrentekapitaal worden uitgekeerd. De jaarpremie voor de Verzekering bedroeg NLG 5.440,00 (€ 2.468,56).
- 2.2 Met ingang van 1 juni 1999 is via dezelfde tussenpersoon het lijfrentekapitaal van de Verzekering verhoogd tot NLG 248.661,00 (€ 112.837,44) en het gegarandeerd lijfrentekapitaal tot NLG 313.527,00 (€ 142.272,35). De jaarpremie is daarbij verhoogd tot NLG 6.456,00 (€ 2.929,61). Op 6 augustus 1999 heeft Verzekeraar een polisblad voor afgegeven waaruit deze wijziging blijkt.
- 2.3 Met ingang van 1 juni 2004 is de Verzekering met tussenkomst van Tussenpersoon premievrij gemaakt. Op het ter gelegenheid van de premievrijmaking op 19 juli 2004 door Verzekeraar afgegeven polisblad is een lijfrentekapitaal opgenomen van € 78.698,00 en een gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 142.272,35. Op dat polisblad was het polisnummer van de Verzekering gewijzigd naar [nummer 2].
- 2.4 De verzekering kende na premievrijmaking geen overlijdensrisicoverzekering meer. Het overlijdensrisicodeel van de Verzekering heeft Consument in samenspraak met Tussenpersoon voortgezet in een aparte tijdelijke overlijdensrisicoverzekering met polisnummer [nummer 3]. Deze verzekering kende een verzekerd kapitaal van € 131.503,00 en een maandpremie van € 82,52. Blijkens een brief van Tussenpersoon aan Consument van 17 mei 2004 is aldus zorggedragen "voor een uitkering van een stukje partnerpensioen na jouw onverhoopt overlijden voor 2021."

- 2.5 Bij brief van 16 juni 2010 heeft Verzekeraar Consument een winstbrief gezonden waaruit blijkt dat de winstdeling per 1 juni 2010 € 209,86 bedraagt en dat het verzekerd kapitaal na winstdeling per 1 juni 2010 € 81.228,69 bedraagt.
- 2.6 Verzekeraar heeft Consument bij brief van 2 maart 2018 een nieuw polisblad gezonden, waarop een gegarandeerd (lijfrente)kapitaal van € 85.143,00 is opgenomen. Consument heeft geprotesteerd tegen verlaging van het gegarandeerd lijfrentekapitaal.
- 2.7 Op de Verzekering zijn de Aanvullende voorwaarden gegarandeerde winstdeling (hierna: de 'Aanvullende voorwaarden') van toepassing. Artikel 4 van de Aanvullende voorwaarden bepaalt onder meer:

“(...) Bij wijziging of premievrijmaking van de verzekering zal de gegarandeerde winstdeling naar evenredigheid en billijkheid, op basis van de dan geldende normen voor gegarandeerde winstdeling, door de maatschappij worden vastgesteld. Indien echter op grond van een aanvullende verzekering gehele of gedeeltelijke premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid wordt toegekend, blijft de gegarandeerde winstdeling onverminderd van kracht.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert herstel van het gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 142.272,35.

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 verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst. Tussenpersoon heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Ten tijde van de premievrijmaking heeft Verzekeraar een polisblad afgegeven waarop een gegarandeerd bedrag vermeld staat van € 142.272,35. Het op het op 2 maart 2018 verzonden polisblad, waarop een gegarandeerd bedrag van € 85.143,- vermeld staat, klopt dus niet.
 - Verzekeringen zijn dermate ingewikkelde en ondoorgrondelijke materie dat Consument een tussenpersoon heeft ingeschakeld om een en ander te regelen. Consument heeft bij het doen van aanpassingen eenvoudige vragen voorgelegd en is afgegaan op hem voorgelegde opties. Bij premievrijmaking hebben Verzekeraar en Tussenpersoon hem een gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 142.272,35 voorgespiegeld en een lijfrentekapitaal van € 78.698,-.

Dit laatste bedrag zou door winstdeling stijgen en zou het bedrag van het gegarandeerd lijfrentekapitaal kunnen overstijgen. Consument ging ervan uit dat hij in ieder geval het gegarandeerd lijfrentekapitaal zou ontvangen.

- Consument is als gevolg van een onzorgvuldigheid van Verzekeraar en Tussenpersoon 14 jaar lang op het op het polisblad vermelde bedrag afgegaan.
- Met de stelling dat Verzekeraar zijn fout mag herstellen maakt Verzekeraar zich er te gemakkelijk van af. Verzekeraar kan zich voorts niet verschuilen achter Tussenpersoon.
- Andere verzekeringen die Consument heeft afgesloten en informatie over de financiële situatie van Consument, zoals de slechte gesteldheid van zijn pensioenopbouw zijn niet relevant voor de beoordeling van deze zaak.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar mag zijn fout corrigeren. Het enkele feit dat Verzekeraar per abuis het gegarandeerde lijfrentekapitaal bij de premievrijmaking in 2004 niet heeft aangepast, betekent niet dat Verzekeraar gehouden is om het daarin genoemde kapitaal op einddatum uit te keren. Verzekeraar verwijst naar de uitspraak GC 2017-240.
- Consument mocht er niet op vertrouwen dat de Verzekering bij premievrijmaking dezelfde eindwaarde zou behouden. Consument kon dan wel behoorde te weten dat het gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 142.272,- na premievrijmaking niet kon kloppen. Dit bedrag was gebaseerd op 30 jaar premiebetaling, tot aan de einddatum van de verzekering. Verzekeraar verwijst in dit verband naar de offerte van 6 september 1994 waarin (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar Consument een gegarandeerd lijfrentekapitaal aanbiedt van € 142.272,- tegen een kwartaalpremie van € 732,49. Daaruit blijkt dat het verzekerd kapitaal enkel kan worden verhoogd na het verhogen van de premie. Consument kon dit eveneens afleiden uit het verlagen van het verzekerd bedrag bij de premievrijmaking. Na premievrije voortzetting kan Consument geen aanspraak meer maken op het gegarandeerde lijfrentekapitaal van € 142.272,-. Hij mocht er niet van uitgaan dat dit kapitaal gelijk bleef, terwijl hij voorheen een kwartaalpremie van € 732,49 voor deze verzekering betaalde.
- Verzekeraar verwijst naar artikel A2 van de bijzondere voorwaarden gegarandeerde winstdeling. Ook verwijst hij naar artikel 7 lid 4 en 10 van de voorwaarden BVI, waarin staat: *“Verlangt de verzekeringnemer premievrijmaking van de verzekering dan worden verschenen doch niet betaalde premies, geleende bedragen en verschuldigde interest door gedeeltelijke afkoop verrekend en wordt daarna het resterende gedeelte van de verzekering omgezet in een premievrije verzekering.”*
- Tussenpersoon heeft Consument geadviseerd over de Verzekering en heeft meerdere malen contact met Verzekeraar opgenomen over de premievrijmaking.

Verzekeraar gaat ervan uit dat de Verzekering, de premievrijmaking en de gevolgen daarvan grondig door Tussenpersoon en Consument zijn besproken. Verzekeraar is op geen enkele wijze betrokken bij het adviestraject.

Verweer Tussenpersoon

3.4 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Reeds in 2003 is er contact geweest met Consument om de premie van de Verzekering te verlagen naar een minimum, omdat het zakelijk/financieel niet goed ging met Consument. Eerst is een offerte opgevraagd voor een minimum premie, maar daarna is op verzoek van Consument de Verzekering geheel premievrij gemaakt. Tussenpersoon heeft Consument geadviseerd om voor het overlijdensrisico een dekking in stand te houden om zo een inkomen te verzekeren voor de partner, die zelf geen inkomen had. Consument heeft dit advies opgevolgd.
- Consument moet begrijpen dat het verzekerd bedrag daalt als de Verzekering premievrij wordt gemaakt. Dit staat expliciet vermeld in de voorwaarden.
- Jaarlijks zijn Consument winstbrieven gezonden, die ook Tussenpersoon van Verzekeraar ontving. Verzekeraar verwijst naar de winstbrief van 16 juni 2010 waarop de garantie niet wordt vermeld. Het verschil tussen de zeer beperkte winstbijschrijvingen van € 200,- op een bedrag van € 79.474,89 en het grote verschil met het foute garanti kapitaal van € 142.000,- had Consument moeten opvallen, zeker omdat sprake was van een premievrije verzekering. Het garanti kapitaal werd niet op de winstbrieven vermeld, zodat Tussenpersoon niet wist dat Consument uitging van een verkeerd garanti kapitaal.
- De bij de premievrijmaking betrokken adviseur is niet meer werkzaam bij Tussenpersoon. Bij een bezoek in 2006 heeft hij nog wel de slechte pensioenopbouw van Consument ter sprake gebracht. Tussenpersoon verwijst naar een bezoeknotitie van 27 februari 2006.
- Als zelfstandig ondernemer, die bij diverse tussenpersonen diverse verzekeringen heeft afgenomen, is Consument geen onwetende verzekerde. Tussenpersoon heeft hem regelmatig geadviseerd en Consument had kunnen begrijpen dat het garanti kapitaal daalt als het verzekerd bedrag daalt, zeker als hij geen premie meer betaalt.

4. Beoordeling

In de procedure tegen Verzekeraar

4.1 De Commissie gaat eerst na of het gegarandeerde kapitaal dat is opgenomen op het op 19 juli 2004 afgegeven polisblad, juist of onjuist is. Als dit polisblad naast het op 6 augustus 1999 afgegeven polisblad wordt gelegd, kan worden vastgesteld dat het lijfrentekapitaal na de premievrijmaking is verlaagd, van € 112.837,- naar € 78.698,-, maar dat het gegarandeerd lijfrentekapitaal gelijk is gebleven (€ 142.272,35).

Omdat bij premievrijmaking geen spaarpremies meer aan de Verzekering worden toegevoegd, zal het verzekerd (lijfrente)kapitaal minder snel aangroeien en op einddatum lager zijn dan oorspronkelijk overeengekomen. Ditzelfde geldt voor het gegarandeerd lijfrentekapitaal. Door het staken van de premiebetaling daalt ook dat kapitaal. Dit staat ook in artikel 4 van de Aanvullende voorwaarden winstdeling:

“Bij wijziging of premievrijmaking van de verzekering zal de gegarandeerde winstdeling naar evenredigheid en billijkheid (...) door de maatschappij worden vastgesteld.”

Daarmee staat vast dat het gegarandeerd lijfrentekapitaal dat op het polisblad van 19 juli 2004 is vermeld, onjuist is.

- 4.2 De vraag die de Commissie vervolgens moet beantwoorden, is of Verzekeraar, ondanks dat het op het polisblad van 19 juli 2004 opgenomen gegarandeerd lijfrentekapitaal van € 142.272,35 onjuist is, toch gehouden is dit lijfrentekapitaal aan Consument uit te keren. Consument vordert in feite nakoming van datgene wat Verzekeraar op het polisblad van 19 juli 2004 heeft opgenomen. Deze vordering wijst de Commissie af. Consument heeft er namelijk niet op mogen vertrouwen dat het op het polisblad van 19 juli 2014 opgenomen gegarandeerd lijfrentekapitaal, het juiste was. Het volgende geeft daarvoor de doorslag.
- 4.3 In beginsel mag Consument als niet deskundige op de verklaringen en gedragingen van Verzekeraar, die bij uitstek deskundig is, afgaan. Deze stelregel gaat in dit geval echter niet op. Het is een feit van algemene bekendheid dat als een lager bedrag wordt ingelegd in een verzekering, de opbrengst ook lager zal zijn. Omgekeerd geldt in de regel hetzelfde: een hogere inleg leidt tot een hogere opbrengst. In 1999 heeft Consument dit laatste zelf kunnen vaststellen, toen hij de premie voor de Verzekering verhoogde. Als gevolg daarvan is zowel het lijfrentekapitaal als het gegarandeerd lijfrentekapitaal verhoogd. Logischerwijs leidt een lagere inleg tot een lager gegarandeerd lijfrentekapitaal. Bij de premievrijmaking is Consument van een jaarlijkse inleg van bijna € 3.000,- naar een inleg van € 0,- gegaan. Als gevolg daarvan is het verzekerd kapitaal op het polisblad verlaagd van € 112.837,- naar € 78.698,-. Gezien deze omstandigheden heeft Consument er niet op mogen vertrouwen dat het gegarandeerd lijfrentekapitaal wel gelijk bleef.
- 4.4 Naar het oordeel van de Commissie is het handelen van Verzekeraar wel erg onzorgvuldig geweest. Het foutieve gegarandeerde lijfrentekapitaal van € 142.272,35 is niet alleen fors hoger dan het gegarandeerde lijfrentekapitaal van € 85.143,- waar Consument daadwerkelijk recht op heeft, Verzekeraar heeft de fout bovendien bijna 14 jaar laten bestaan. Consument heeft echter geen nadeel heeft ondervonden als gevolg van de fout van Verzekeraar.

Consument kan bij de premievrijmaking zelf niet op het foutieve polisblad zijn afgegaan, omdat het polisblad pas werd afgegeven nádat de Verzekeraar en Consument hun (nieuwe) afspraken hadden gemaakt. Verder geldt dat het enkele feit dat in 2004 op het polisblad een foutief gegarandeerd lijfrentekapitaal is opgenomen dat aan het begin van 2018 naar beneden is bijgesteld, niet tot de conclusie kan leiden dat Consument schade heeft geleden. Consument heeft op basis van de door hem betaalde premies immers geen recht op het foutieve (hoge) gegarandeerd lijfrentekapitaal. Verzekeraar kan pas worden verplicht Consument een schadevergoeding te betalen, als Consument op basis van het foutieve garantiekapitaal beslissingen heeft genomen, die, omdat blijkt dat het garantiekapitaal in werkelijkheid behoorlijk lager is, tot schade voor hem hebben geleid. Consument voert geen concrete voorbeelden van dergelijke beslissingen aan, zodat niet is komen vast te staan dat hij schade heeft geleden als gevolg van het onzorgvuldig handelen van Verzekeraar.

In de procedure tegen Tussenpersoon

- 4.5 De rechtsverhouding tussen Consument en Tussenpersoon kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek, hierna: 'BW'). Consument heeft Tussenpersoon als assurantietussenpersoon de opdracht gegeven om te adviseren en te bemiddelen ten aanzien van de Verzekering. In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht houdt in ieder geval in dat de assurantietussenpersoon (Tussenpersoon) tegenover zijn opdrachtgever (Consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, onder nummer 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering. Zie GC Kifid 2017-631.
- 4.6 Op de tussenpersoon rust de verplichting te controleren of de tussen de verzekeraar en zijn klant gemaakte afspraken op juiste wijze in het polisblad zijn neergelegd. In dit geval heeft Tussenpersoon dit ten aanzien van het op 19 juli 2004 afgegeven polisblad verzuimd te doen en hij heeft daarmee niet gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon.
- 4.7 Ook hier geldt echter, dat Consument als gevolg van het handelen van Tussenpersoon geen schade heeft geleden. Omdat het polisblad niet voor maar na de premievrijmaking is afgegeven, heeft de beslissing tot premievrijmaking niet op enige foutieve informatie op het polisblad kunnen berusten. Consument heeft zijn stelling dat hij als gevolg van het verzuim van Tussenpersoon, jarenlang op het verkeerde gegarandeerde kapitaal is afgegaan, niet met concrete voorbeelden onderbouwd.

Ten slotte geldt, dat ook als was komen vast te staan dat Consument inderdaad andere beslissingen had genomen als Tussenpersoon had opgemerkt dat het op het polisblad opgenomen gegarandeerde kapitaal onjuist was, Consument niet in redelijkheid op dit gegarandeerde kapitaal heeft mogen afgaan. De redenen hiervoor zijn hierboven onder nummer 4.3 genoemd. Het feit dat Consument ook in de verhouding tot Tussenpersoon in beginsel op de expertise van Tussenpersoon mag afgaan, maakt dit niet anders. Consument had moeten begrijpen dat bij de premievrijmaking het gegarandeerd lijfrentekapitaal niet in stand kon blijven.

In beide procedures

4.8 De conclusie is dat zowel Verzekeraar als Tussenpersoon in hun verplichtingen jegens Consument zijn tekortgeschoten. In zoverre zijn de klachten gegrond. Consument heeft er echter niet op mogen vertrouwen dat hij recht heeft op het foutief vermelde gegarandeerd lijfrentekapitaal. Ook heeft hij geen schade geleden als gevolg van het handelen van Verzekeraar en Tussenpersoon. De Commissie zal de vordering van Consument daarom afwijzen.

5. Beslissing

In beide procedures

De Commissie verklaart de klachten gegrond in zoverre als hiervoor overwogen en wijst de vorderingen 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

De uitspraak tegen Tussenpersoon 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.