

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-085
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Hoewel de Commissie van mening is dat de berichtgeving vanuit Verzekeraar na de expiratie van de verzekering zeker voor verbetering vatbaar is, leidt dit niet tot de conclusie dat Consument erop mocht vertrouwen dat zijn verzekering nog doorliep. Zowel in het aanvraagformulier als de door Consument ontvangen polisbladen staat uitdrukkelijk vermeld dat de verzekering eindigt op 1 april 2011. Ook de brief van de betrokken adviseur van 24 februari 2011 maakt melding van voornoemde einddatum. Consument had, op basis van het voorgaande, dan ook kunnen en moeten weten dat zijn verzekering op 1 april 2011 zou eindigen en, indien hij zijn verzekering wenste te verlengen dan wel uitkering van het expiratiekapitaal wenste, zich tot Verzekeraar moeten wenden. Dat Consument dit heeft nagelaten kan Verzekeraar niet worden verweten. Het voorgaande neemt niet weg dat Verzekeraar het kapitaal sinds 1 april 2011 onder zich heeft en het derhalve alleszins redelijk is indien Verzekeraar Consument met ingang van 1 april 2011 een rentevergoeding naar redelijkheid betaalt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-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 Op 15 april 1981 heeft Consument, via een adviseur, een levensverzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar, bij in leven zijn van Consument op de einddatum (15 april 2011) dan wel bij eerder overlijden, € 134.384,- (fl. 296.143,-) zal uitkeren. Voorts geeft de verzekering recht op renteparticipatie. Consument betaalt hiervoor een premie van € 3.919,- (fl. 8.637,-) per jaar.
- 2.2 Op 1 april 2000 is de verzekering van Consument, na inzending van een aanvraagformulier, omgezet in een beleggingsverzekering. De einddatum is daarbij vastgesteld op 1 april 2011. Consument heeft op 11 september 2000 een gewijzigd polisblad ontvangen.
- 2.3 In 2004 is de verzekering van Consument premievrij gemaakt en heeft Consument wederom een gewijzigd polisblad ontvangen.
- 2.4 Op 24 februari 2011 heeft Consument van zijn adviseur een brief ontvangen waarin wordt aangegeven dat de verzekering van Consument op 1 april 2011 tot uitkering komt.
- 2.5 Bij brief van 7 november 2012 heeft Consument bij Verzekeraar verzocht om een opgave van de fiscale waarde over 2011 en 2012. Verzekeraar heeft Consument daarop op 15 november 2012 een tweetal brieven gestuurd met daarin een opgave van de afkoopwaarde. In de eerste brief staat onder meer het volgende:

*“U hebt bij ons een beleggingsverzekering (...). U wilt weten hoeveel de waarde van uw verzekering is als u deze stopzet. Stopzetten van uw verzekering noemen wij afkopen.
(...)”*

Mutatieoverzicht bij afkoop beleggingsverzekering tarief 2 IWE

*Waarde van uw beleggingen per afkoopdatum 01-01-2010 € 45.877,00
(...)”*

Geen rechten

De afkoopwaarde die wij u toesturen is alleen bedoeld om u te informeren. U kunt aan deze opgave van de afkoopwaarde geen rechten ontleen”

De tweede brief vermeldt het volgende:

*“U hebt bij ons een beleggingsverzekering (...). U wilt weten hoeveel de waarde van uw verzekering is als u deze stopzet. Stopzetten van uw verzekering noemen wij afkopen.
(...)”*

Mutatieoverzicht bij afkoop beleggingsverzekering tarief 2 I WE

*Waarde van uw beleggingen per afkoopdatum 01-01-2011 € 50.745,00
(...)”*

Geen rechten

De afkoopwaarde die wij u toesturen is alleen bedoeld om u te informeren. U kunt aan deze opgave van de afkoopwaarde geen rechten ontleen”

- 2.6 In maart 2015 heeft Verzekeraar aan Consument bericht dat zijn verzekering reeds op 1 april 2011 de einddatum heeft bereikt en het kapitaal (ad € 55.283,48) – na ontvangst van de benodigde bescheiden – zal worden uitgekeerd.
- 2.7 Tot op heden heeft Consument de betreffende bescheiden nog niet aan Verzekeraar verstrekt en heeft Verzekeraar het bedrag nog altijd onder zich.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden om het expiratiekapitaal vast te stellen op basis van de koers van de onderliggende beleggingen op het moment van uitbetaling dan wel dat Verzekeraar wordt gehouden een bedrag ter grootte van de betaalde hypotheekrente over de periode van 1 april 2011 tot het moment van uitkering aan Consument uit te keren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft – na ontvangst van de brief van 24 februari 2011 – telefonisch aangegeven dat hij de verzekering wilde verlengen.
 - Gelet op de correspondentie die Consument nadien van Verzekeraar ontving, mocht hij er redelijkerwijs op vertrouwen dat zijn verzekering nog altijd liep.

Verweer Verzekeraar

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

- Uit zowel het aanvraagformulier als het polisblad blijkt dat de einddatum van de verzekering is gesteld op 1 april 2011. Voorts is Consument nadien meerdere malen schriftelijk gewezen op het feit dat de verzekering was geëxpireerd en Verzekeraar bepaalde uitkeringsbescheiden nodig had om tot uitkering te kunnen overgaan.
- Op basis van het polisblad en de voorwaarden had Consument kunnen en moeten weten dat de koersdatum de datum is waarop de verzekering de einddatum bereikt, in dit geval 1 april 2011.
Als Consument een reservering van het verzekerde kapitaal in Waerdye eenheden had gewild, had hij gebruik kunnen maken van de mogelijkheid van artikel 13 lid 4 van de algemene voorwaarden.
- Voor zover Consument recht stelt te hebben op een vergoeding van de door hem betaalde hypotheekrente, merkt Verzekeraar op dat de verzekering nimmer verpand is geweest en hij dan ook niet begrijpt waarom Consument de verschuldigde hypotheekrente als schade aanmerkt. Voorts verbaast het Verzekeraar dat Consument keer op keer, namelijk na elke expiratie- en rappelbrief, heeft besloten de uitkering niet op te eisen en derhalve zijn hypothecaire geldlening niet met de uitkering af te lossen, waardoor hij logischerwijs hypotheekrente verschuldigd bleef. Deze welbewuste keuze van Consument kan Verzekeraar echter niet worden verweten.
- Voor de verlenging van de verzekering is een schriftelijk verzoek vereist. Dit schriftelijke verzoek heeft Verzekeraar nimmer van Consument ontvangen.
- Verzekeraar is bereid een rentevergoeding naar redelijkheid te betalen over het expiratiekapitaal van € 55.283,48. Verzekeraar gaat hierbij uit van het gemiddelde van het 6 maands euribor tarief over de periode van 1 april 2011 tot de feitelijke uitkeringsdatum, gemakshalve gesteld op 1 november 2018. Dit komt neer op een bedrag van € 2.602,14.

4. Beoordeling

- 4.1 Het verschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden het expiratiekapitaal vast te stellen op basis van de koers op het moment van uitbetaling dan wel Consument een vergoeding toe te kennen voor de door hem betaalde hypotheekrente.
- 4.2 Hoewel de Commissie van mening is dat de berichtgeving vanuit Verzekeraar na de expiratie van de verzekering zeker voor verbetering vatbaar is, leidt dit niet tot de conclusie dat Consument erop mocht vertrouwen dat zijn verzekering nog doorliep. De Commissie zal dit toelichten.

- 4.3 Zowel op het door Consument in 2000 ondertekende aanvraagformulier als de nadien door hem ontvangen polisbladen staat uitdrukkelijk vermeld dat de verzekering eindigt op 1 april 2011. Voorts heeft de betrokken adviseur Consument op 24 februari 2011 een brief toegezonden waarin wordt aangegeven dat de verzekering op 1 april 2011 de einddatum bereikt. De ontvangst van deze brief wordt door Consument niet betwist. Consument had, op basis van het voorgaande, dan ook kunnen en moeten weten dat zijn verzekering op 1 april 2011 zou eindigen en, indien hij zijn verzekering wenste te verlengen dan wel uitkering van het expiratiekapitaal wenste, zich tot Verzekeraar moeten wenden. Dat Consument dit heeft nagelaten kan Verzekeraar niet worden verweten. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat hij – na ontvangst van de brief op 24 februari 2011 – telefonisch heeft aangegeven dat hij de verzekering wilde verlengen, merkt de Commissie op dat Verzekeraar dit gemotiveerd heeft betwist en het – gelet op het bepaalde in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – dan ook aan Consument is om zijn stelling te bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. In het dossier heeft de Commissie echter geen stukken aangetroffen die het standpunt van Consument onderbouwen. Dit heeft tot gevolg dat de Commissie niet kan uitgaan van de aannemelijkheid van vernoemd standpunt.
- 4.4 Het voorgaande neemt niet weg dat Verzekeraar het kapitaal sinds 1 april 2011 onder zich heeft. Het is, gelet hierop, dan ook alleszins redelijk indien Verzekeraar Consument met ingang van 1 april 2011 een rentevergoeding naar redelijkheid betaalt. Verzekeraar heeft desgevraagd aangegeven bereid te zijn om een bedrag van € 2.602,14 te vergoeden. Deze vergoeding komt de Commissie alleszins redelijk voor.
- 4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar in deze toerekenbaar tekort is geschoten. De Commissie ziet dan ook geen reden om Verzekeraar gehouden te achten Consument in deze verder tegemoet te komen dan hij reeds heeft voorgesteld. De Commissie wijst het meerdere of anders gevorderde dan ook af.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag uitkeert van € 2.602,14. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.