

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-089
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen,
leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarhypotheekverzekering. Verzekeraar mocht het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum aanpassen nadat Consument de hypothecaire geldlening vóór de einddatum van de Verzekering volledig had afgelost. Op het polisblad staat immers dat op de tweede polisverjaardag volgend op de datum van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum wordt aangepast. Consument heeft voorts onvoldoende onderbouwd dat de Verzekering op het moment van afsluiten hiervan niet passend was. Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening gedurende de looptijd van de Verzekering werd Consument bijgestaan door een adviseur die niet in dienst van Verzekeraar was. Het lag daarom niet op de weg van Verzekeraar om Consument op dat moment te wijzen op de gevolgen van het oversluiten van de hypothecaire geldlening voor de Verzekering en met name het verzekerd kapitaal. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar daarentegen wel onvoldoende zorg betracht bij het informeren van Consument over de wijze waarop de Verzekering zou worden voortgezet na aflossing van de hypothecaire geldlening. Niet gebleken is echter dat dit heeft geleid tot schade aan de zijde van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Verzekeraar.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1995 een hypothecaire geldlening van N.V. Bouwkas Rohyp afgenomen en een daaraan gekoppelde spaarhypotheekverzekering met het polisnummer [nr. 1] (hierna: de Verzekering) van (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Deze zogenoemde spaarhypotheek is tot stand gekomen door bemiddeling van een loondienstagent van Verzekeraar.
- 2.2 De Verzekering liep van 30 mei 1995 tot 1 juni 2025. De rechten van Consument uit de Verzekering zijn verpand aan N.V. Bouwkas Rohyp.
- 2.3 Op het polisblad is een verzekerd kapitaal opgenomen van NLG 450.000,- (€ 204.201,-). Op vervolgblad I van het polisblad staat over dit verzekerd kapitaal bij aflossing van de lening vóór het einde van de Verzekering het volgende:

“Na volledige aflossing van de lening voor de einddatum van de verzekering wordt het verzekerde kapitaal gehandhaafd tot de tweede polisverjaardag volgend op de datum van de volledige aflossing. Op de bedoelde datum, mits vallende voor de einddatum van de verzekering, wordt de netto reserve aangewend voor een verzekering met een kapitaal ad f 450.000,-, uit te keren bij het overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering, en met een dan te berekenen kapitaal, uit te keren bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering. Op dit kapitaal bij leven zal recht op renteparticipatie van toepassing zijn volgens de voorwaarden RP4G. De berekening van de renteparticipatie vindt, in afwijking van die voorwaarden, telkenjare op de polisverjaardag plaats. De renteparticipatie wordt uitsluitend aangewend ter verhoging van het kapitaal bij leven. De op het moment van aflossing verschuldigde maandpremie blijft gehandhaafd tot de einddatum van de verzekering.”

- 2.4 Op 15 juli 2002, dus vóór de einddatum van de Verzekering, heeft Consument zijn hypothecaire geldlening afgelost en een andere hypothecaire geldlening afgesloten. De Verzekering heeft hij voortgezet. Consument is hierbij niet geadviseerd door de loondienstagent van Verzekeraar. Hij heeft een andere, door hemzelf uitgekozen, adviseur geraadpleegd.
- 2.5 In 2004 heeft N.V. Bouwkas Rohyp Verzekeraar bericht dat de hypothecaire geldlening is afgelost. Op 29 juni 2005 heeft Verzekeraar een brief aan zijn loondienstagent gezonden:

“Als gevolg van de algehele aflossing van de Succes-hypotheek is de spaarhypotheekverzekering gewijzigd in een verzekering als omschreven op het vervolgblad van die spaarhypotheekverzekering.

Voor de gewijzigde verzekering hebben wij de hierbijgaande nieuwe polis afgegeven.”

- 2.6 Op het nieuwe polisblad staat onder andere het volgende:

*“Polisnummer : [nr. 2]
(...)*

Ingangsdatum verzekering : 15-06-2005 Einddatum verzekering : 15-05-2025

Verzekerd is :

- a. *een kapitaal ad E 95.105,-, uit te keren bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering.
Op dit kapitaal is recht op renteparticipatie van toepassing volgens de voorwaarden RP4G.*
- b. *een kapitaal ad E 204.201,-, uit te keren bij het overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering.
Op dit kapitaal is recht op renteparticipatie niet van toepassing.*

De premie bedraagt E 193.88 per maand, zolang de verzekerde in leven is, echter uiterlijk tot 15-05-2025, te voldoen op de 15^e van iedere maand, voor het eerst op 15-06-2005.”

- 2.7 In de brief van 4 december 2008 gericht aan Poliservice, sinds 2006 de tussenpersoon van Consument, wordt een verzekerd kapitaal van € 221.634,- vermeld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert uitvoering van de Verzekering, dus met een verzekerd bedrag bij leven op de einddatum van € 204.201,-. Subsidiair vordert Consument een bedrag van € 109.096,- het verschil tussen de gegarandeerde waarde van € 204.201,- en de geprognosticeerde waarde van € 95.105,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument is met Verzekeraar in 1995 een verzekerd bedrag van € 204.201,- bij in leven op en bij overlijden voor de einddatum overeengekomen. Verzekeraar had de Verzekering na het aflossen van de volledige hypothecaire geldlening niet eenzijdig mogen wijzigen.
 - Consument heeft in 2002 de hypotheek afgelost. Verzekeraar heeft toen geen contact met hem opgenomen. Niet eerder dan mei 2006 heeft Consument bericht ontvangen waarin in abstracte bewoordingen werd gemeld dat de Verzekering op het in aanmerking komende kapitaal van € 95.105,- renteparticipatie van toepassing was. Omdat Consument de strekking van deze brief niet kon plaatsen heeft hij contact gezocht met Verzekeraar voor uitleg daarvan. Een medewerker van Poliservice heeft destijds gezegd dat Consument zich geen zorgen behoefde te maken en dat het inderdaad een polis met een gegarandeerde uitkering betrof. Dit werd ook nog eens bevestigd doordat in de brief van 4 december 2008 een verzekerde kapitaal ad € 221.634,- werd genoemd.
 - Consument is niet geïnformeerd over de gevolgen van de volledige aflossing van de hypothecaire geldlening voor de waarde van zijn Verzekering. Verzekeraar heeft hiermee niet voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Had Verzekeraar Consument naar behoren ingelicht dan had hij een afweging kunnen maken of in 2002 voortzetting van de hypotheek een betere uitkomst had gegeven.

Verweer Verzekeraar

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

- Uit het op 28 februari 1996 afgegeven polisblad, met name uit de tekst op vervolgblad I, en de correspondentie daarna, kon en moest Consument afleiden dat het verzekerde kapitaal bij leven werd aangepast nadat de hypothecaire geldlening voor de einddatum volledig was afgelost.
- Uit de inhoud van het polisblad van de Verzekering vloeit voort dat de Verzekering twee jaar na volledige aflossing van de hypothecaire geldlening in 2002 wordt omgezet. Voor het aanpassen van de Verzekering nadat de hypothecaire geldlening volledig is afgelost, is dan ook geen afzonderlijke toestemming van Consument nodig. Deze aanpassing vloeit immers voort uit de oorspronkelijke verzekeringsovereenkomst. De omzetting heeft als gevolg van een administratieve fout echter niet in 2004 maar in 2006 plaatsgevonden. Voor Consument heeft deze fout geen nadelig effect gehad.
- In de brief van 4 december 2008 is een onjuist verzekerd kapitaal genoemd. Het bedrag van € 221.634,- komt in geen enkele andere uiting van Verzekeraar voor. Er is dan ook sprake van een kenbare vergissing waaraan Consument geen rechten kan ontlenen.
- Ook als Consument (omstreeks 2006) beter was geïnformeerd, zou geen sprake meer zijn geweest van het oorspronkelijke verzekerde kapitaal bij leven van verzekerde op de einddatum van de Verzekering. Consument kon de Verzekering na volledige aflossing van de hypothecaire geldlening immers niet ongewijzigd voortzetten. Het is niet aan-nemelijk dat Consument – als hij destijds beter was geïnformeerd – een aanvullende levensverzekering zou hebben gesloten om in 2025 uit te komen op het oorspronkelijk verzekerde kapitaal bij leven van de verzekerde op de einddatum.
- Op dit moment kan niet worden vastgesteld of sprake is van hetzij leven van de verzekerde op de einddatum hetzij overlijden van de verzekerde voor de einddatum. De vordering tot betaling van € 109.096,- is door deze onzekerheid niet toewijsbaar.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag is of Verzekeraar het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum mocht aan-passen nadat Consument de hypothecaire geldlening vóór de einddatum van de Verzekering volledig had afgelost. Bepalend hiervoor zijn in beginsel de voorwaarden waaronder de Verzekering tot stand is gekomen.
- 4.2 Op vervolgblad I van het polisblad staat dat op de tweede polisverjaardag volgend op de datum van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum wordt aangepast. Dit blijkt met name uit de omschrijving “... en met een dan te berekenen kapitaal, uit te keren bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering.” De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn standpunt dat Verzekeraar het verzekerde kapitaal niet mocht aanpassen. Dat Verzekeraar in zijn brief van 4 december 2008 een verzekerd kapitaal ad € 221.634,- noemt, maakt dit niet anders. Het is duidelijk dat dit een kenbare vergissing is, zoals Verzekeraar stelt.

Uit deze enkele uitlating mocht Consument niet opmaken dat hij in weerwil van de eerdere polisbladen recht had op een uitkering van € 221.634,- of € 204.201,-.

- 4.3 Voor zover Consument Verzekeraar verwijt dat hem in 1995 een verkeerd advies is gegeven, oordeelt de Commissie als volgt. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de Verzekering in 1995 niet passend was. De Commissie kan niet vaststellen dat het product in het algemeen niet passend was. In ieder geval was de spaarhypotheek van Consument destijds een gangbaar product. Consument onderbouwt ook niet dat de spaarhypotheek gelet op zijn situatie voor hem in 1995 niet passend was. Het verwijt dat Verzekeraar Consument in 1995 een ondeugdelijk advies heeft gegeven treft dan ook geen doel.
- 4.4 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening in 2002 werd Consument bijgestaan door een adviseur die niet in dienst van Verzekeraar was. Het lag daarom niet op de weg van Verzekeraar om Consument op dat moment te wijzen op de gevolgen van het oversluiten van de hypothecaire geldlening voor de Verzekering en met name het verzekerd kapitaal.
- 4.5 Verder verwijt Consument Verzekeraar dat hij niet tijdig geïnformeerd is omtrent de gevolgen die het aflossen van de volledige hypotheekschuld voor het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum zou hebben. Hij stelt als gevolg hiervan schade te hebben geleden.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar onvoldoende zorg betracht bij het informeren van Consument over de wijze waarop de Verzekering zou worden voortgezet na 2006. Verzekeraar heeft onder meer de brief van 29 juni 2005, waarbij het polisblad van de gewijzigde Verzekering is gevoegd, uitsluitend aan zijn loondienstagent gezonden zonder zich ervan te vergewissen dat Consument deze brief zou ontvangen. Consument heeft als gevolg hiervan geen kennisgenomen van de inhoud van deze brief. Ook heeft Verzekeraar slordig gehandeld door in zijn brief van 4 december 2008 een onjuist verzekerd kapitaal te vermelden. Niet gebleken is echter dat deze fouten hebben geleid tot schade aan de zijde van Consument. Consument had de hypothecaire geldlening al in 2002 afgelost, waardoor al vast stond dat het verzekerde kapitaal bij leven op de einddatum in 2025 zou veranderen. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij, indien hij eerder was geïnformeerd omtrent de aanpassing van het verzekerd kapitaal bij leven op de einddatum, de Verzekering had afgekocht of een aanvullende levensverzekering zou hebben afgesloten én dat dit hem in een financieel gunstigere positie had gebracht.
- 4.7 De conclusie is dat is komen vast te staan dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst maar dat niet is komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden. De vordering tot schadevergoeding van Consument zal derhalve worden afgewezen.

5. Beslissing

De klacht is gegrond in zoverre als onder 4.6 overwogen en voor het meerdere ongegrond. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.