

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-601
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd
te 's-Gravenhage, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar niet op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst van verzekering en dat te weinig aan hem is uitgekeerd. De Commissie concludeert op basis van de informatie in het dossier dat het winstbedrag niet gegarandeerd was en dat Consument dit kon weten op basis van de informatie in het dossier. De winstbrieven gaven Consument kennelijk geen aanleiding vragen te stellen of actie te ondernemen.

I. Procesverloop

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

- de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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 op 1 december 1990 een “Twee Plus Polis met recht op aandeel in de winst” afgesloten bij Verzekeraar. Einddatum van de verzekering was 1 december 2018. Bij leven van beide verzekerden (Consument en zijn echtgenote) op de einddatum voorzag de verzekering blijkens het polisblad in een uitkering van EUR 4.864,98 (NLG 10.721) per persoon.

Daarnaast was een aandeel in de winst meeverzekerd. Daarover was het volgende vermeld voor elke verzekerde:

Bij overlijden op of na de einddatum een winstuitkering ineens, naar verwachting groot f 12.100,00 [EUR 5.490,74], welk bedrag wij verwachten op de einddatum eenmalig te kunnen verhogen.

2.2 In artikel 27 van de voorwaarden was – voor zover relevant – het volgende bepaald:

Deling in statutaire winst

1. Telkens wanneer – overeenkomstig het in de Statuten van de Maatschappij bepaalde – een bedrag uit de winst wordt bestemd voor de verzekeringnemers wier verzekeringen zijn gesloten met recht op een aandeel in de winst (“hoofdverzekeringen”), wordt voor elke hoofdverzekering aan de betrokken verzekeringnemer een verzekering toegekend. Laatstbedoelde verzekering behelst een aanspraak op:

a. een uitkering, te verrichten op de einddatum van de hoofdverzekering mits de verzekerde dan in leven is [...]

2. Een verzekering kan slechts delen in de winst, indien ten tijde van voormelde toekenning alle overeengekomen premies, voor zover verschenen, voldaan zijn. [...]

3. De maatstaven, naar welke de aan de in lid 1 bedoelde verzekeringnemers toekomende winst over de verzekeringen wordt verdeeld, worden door de Maatschappij vastgesteld.

2.3 In aanhangsel B17 waren enkele bijzondere bepalingen opgenomen bij deze verzekering, voor zover relevant:

Van artikel 27 worden de leden 1, 4, 5 en 6 vervangen door:

1. Telkens wanneer – overeenkomstig het in de Statuten van de Maatschappij bepaalde – een bedrag uit de winst wordt bestemd voor de verzekeringnemers, wier verzekeringen zijn gesloten met recht op een aandeel in de winst (“hoofdverzekeringen”), wordt voor de onderhavige hoofdverzekering aan de verzekeringnemer een verzekering toegekend. [...]

In artikel 27 wordt na lid 6 een nieuw lid opgenomen, luidende:

7. Indien op de einddatum van de hoofdverzekering de verzekerde I en/of de verzekerde II in leven zijn/is en tevens voldaan is aan het bepaalde in lid 2, worden, indien en voor zover de door Maatschappij verwachte winstcapaciteit zulks naar haar oordeel toelaat, op die einddatum de in lid 1 onder c onderscheidenlijk onder d bedoelde verzekerde uitkeringen eenmalig verhoogd volgens de bij de Maatschappij hiervoor gebruikelijke regels.

2.4 Bij brief van 5 november 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de expiratiewaarde:

U hebt ons gevraagd de expiratiewaarde van uw levensverzekering over te maken. Het opgebouwde kapitaal voor polisnummer [nummer] is € 9.774,96. U hoeft over de uitkering geen belasting te betalen.

2.5 Naar aanleiding van deze brief heeft Consument zich op 3 december 2018 beklaagd bij Verzekeraar:

Ik ben niet blij dat de winstuitkering die wordt uitgekeerd bij overlijden op of na de einddatum bij lange na niet overeenkomt met de prognose. Graag wil ik hierover contact en ik kan me niet voorstellen dat daar niets aan te doen is. Ik heb nooit extra voorzieningen voor uitvaart getroffen omdat ik in de veronderstelling was dat deze polis een fatsoenlijk overlijdenskapitaal in zicht heeft.

2.6 Verzekeraar heeft daarop bij brief van 9 januari 2019 gereageerd:

Uw verzekering heeft ook winst opgebouwd. Deze winst keert niet nu uit, maar bij overlijden van de verzekerde(n). Omdat de hoofdverzekering nu de einddatum heeft bereikt, hebben wij in onze administratie de bijgeschreven winst voor u omgerekend naar een vast kapitaal. Dit vaste kapitaal vindt u terug op de het bijgaande aanhangsel. Dit bedrag keren wij uit bij overlijden van de verzekerde(n). [...]

Wij hebben er begrip voor als u teleurgesteld bent in de winstdeling. Op basis van resultaten in het verleden waren de verwachtingen voor de extra opbrengst uit maatschappijwinstdeling immers hoger. De basis voor de winstdeling is het bedrijfsresultaat dat wordt gerealiseerd op alle individuele euroverzekeringen. Het grootste deel van de bedrijfswinst van [Verzekeraar] wordt behaald uit het gerealiseerde rendement boven de gegarandeerde rente van 4%. Het uiteindelijke gerealiseerde rendement is sterk afhankelijk van de marktrente. Dit komt omdat wij de gelden die wij van verzekerden ontvangen risicomijdend (m.a.w. vastrentend) beleggen. Het zal u niet ontgaan zijn dat de marktrente in de afgelopen jaren een sterk dalende tendens heeft gekend. Het gerealiseerde rendement boven de gegarandeerde rente van 4% is de laatste jaren steeds meer afgenomen en het bedrijfsresultaat daarmee ook.

De voorbeeldwinstkapitalen in onze winstbrieven zijn gebaseerd op de voorbeeldpercentages die afgeleid zijn van de winstdelingspercentages die de afgelopen 20 jaar zijn behaald bij de winstdelende verzekeringen in onze portefeuille. De daling van de voorbeeldwinstkapitalen is een gevolg van de daling van de 20-jarige gemiddelde winstdelingspercentages. Oftewel als het percentage van dit jaar (welke erbij komt) lager is dan het percentage van 21 jaar geleden (welke eraf valt) dan daalt het voorbeeldwinstkapitaal. Dit is de laatste jaren helaas steeds het geval.

Bij de brief heeft Consument een aangepast aanhangsel ontvangen waarop is vermeld dat per verzekerde in geval van overlijden een bedrag van EUR 2.579,48 uitbetaald zal worden.

2.7 Consument heeft bij brief van 11 januari 2019 kenbaar gemaakt zich niet te kunnen vinden in het toegezegde bedrag voor de winstdeling. Consument heeft laten weten uit te gaan van een bedrag van (minstens) EUR 5.500 per persoon bij overlijden.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 18 februari 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat de hoogte van het toegezegde winstbedrag, te voldoen bij overlijden van de verzekerden, niet overeenkomt met hetgeen Consument mocht verwachten op basis van de informatie die bij het sluiten van de overeenkomst is verstrekt. Consument stelt dat hem is voorgehouden dat aanvullende dekkingen niet nodig waren. Ook wijst Consument erop dat de prognose voor het winstbedrag destijds ongeveer EUR 5.500 per persoon was en dat het verschil met de huidige toegezegde winst (ongeveer EUR 2.500) dus te groot is. De schade van Consument bedraagt volgens het klachtformulier EUR 6.000.

3.2 Consument stelt dat:

- Verzekeraar de ingelegde premie onvoldoende belegd heeft en daarom nu een lager kapitaal uitkeert.
- hij nu gehouden is veel extra geld uit geven, omdat het bedrag niet voldoet aan de verwachtingen.
- hij een meer inlevende houding en een oplossing voor het probleem zou mogen verwachten van Verzekeraar.

Consument verlangt van Verzekeraar dat hij het overlijdenskapitaal aanpast.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar niet op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst van verzekering en dat te weinig aan hem is uitgekeerd. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd weersproken. De Commissie oordeelt hierover.

De conclusie van de Commissie is dat Verzekeraar op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst en dat Verzekeraar niet gehouden is het overlijdenskapitaal aan te passen. De Commissie licht dit toe.

4.2 De inhoud van hetgeen in 1990 met Consument besproken is, blijkt niet uit de informatie in het dossier. De Commissie kan dan ook niet vaststellen of en zo ja welke toezeggingen omtrent de winst aan Consument zijn gedaan. In het licht van de informatie die in 1990 bekend was, acht de Commissie het niet onwaarschijnlijk dat positieve *verwachtingen* zijn uitgesproken over de winstontwikkeling van het product.

- 4.3 Het voorgaande laat onverlet dat uit de overeenkomst blijkt dat het winstbedrag *niet gegarandeerd* is. Op het polisblad is immers uitdrukkelijk vermeld dat de winstdeling “naar verwachting” is. Op basis hiervan wist Consument, althans had hij moeten weten, dat geen sprake was van een gegarandeerd kapitaal en dat de hoogte van het uiteindelijke bedrag dus onzeker was. Consument mocht er derhalve niet op vertrouwen dat het bedrag van (omgerekend) EUR 5.500 bij overlijden gegarandeerd was.
- 4.4 Verzekeraar heeft bovendien onweersproken gesteld dat Consument door middel van de winstbrieven jaarlijks op de hoogte werd gehouden van de ontwikkeling van de winst. Op basis van de informatie in het dossier kan de Commissie niet vaststellen dat dit aanleiding was voor Consument om vragen te stellen.
- 4.5 Het feit dat sprake is van een onzeker bedrag betekent dat Consument zich bewust had moeten zijn van het feit dat dit zowel in zijn voordeel (een hogere uitkering dan de prognose) als in zijn nadeel (een lagere uitkering dan de prognose) kon uitpakken.
- 4.6 Waar Consument stelt dat hij zich thans geconfronteerd ziet met een tekort, merkt de Commissie op dat Consument op basis van de informatie over de winstontwikkeling reeds eerder in actie had kunnen komen. Uit het dossier blijkt niet dat Consument dit heeft gedaan.
- 4.7 Verzekeraar heeft tijdens de procedure bij Kifid toegelicht dat de lagere uitkering het gevolg is van “tegenvallende marktomstandigheden”. Daarmee heeft Verzekeraar een verklaring gegeven. Door Consument is niet concreet aangevoerd, waarom deze verklaring niet juist is.
- 4.8 Ten aanzien van de klacht van Consument dat Verzekeraar onvoldoende heeft gedaan om tot een hogere winstdeling te komen, merkt de Commissie in de eerste plaats op dat Consument geen beleggingsproduct heeft gekocht bij Verzekeraar. Bovendien merkt de Commissie op dat de eisen die Consument ter zake aan Verzekeraar stelt een grondslag ontberen in de overeenkomst, maar ook in de relevante wetgeving. In tegenstelling tot wat Consument stelt, rustte op dit vlak geen verplichting van Verzekeraar jegens Consument (of andere verzekeringnemers) de premies dusdanig te beleggen dat daarmee een zo hoog mogelijk winstresultaat zou worden bereikt. Integendeel, vanuit het oogpunt dat verzekeraars in staat moeten zijn hun afspraken (gegarandeerde verzekeringskapitalen) na te komen, worden verzekeraars in de relevante wet- en regelgeving veeleer gemaand tot prudentie.
- 4.9 De conclusie is dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.