

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-959

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 22 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de door de tussenpersoon gegeven adviezen. De omstandigheid dat de assurantietussenpersoon ten tijde van het afsluiten van de Verzekering tot hetzelfde concern behoorde als Verzekeraar, maakt dit niet anders. Verzekeraar heeft Consument bij het afsluiten van de Verzekering voldoende voorgelicht over de werking van de Verzekering en over de toepasselijke winstdelingsregeling. Verzekeraar heeft Consument geen misleidende informatie over de winstdelingsregeling verstrekt. Verzekeraar heeft ten slotte voldoende openheid gegeven over de aan de Verzekering toegekende winst.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweerschrift;
- de dupliek van Verzekeraar;
- het door Consument na dupliek ingediende stuk; en
- de reactie van Verzekeraar op dit stuk.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via een assurantietussenpersoon bij Verzekeraar een gemengde levensverzekering afgesloten, met polisnummer [nummer]. De ingangsdatum van de Verzekering is 1 januari 1996 en de einddatum 1 januari 2026. Bij leven op einddatum is de verzekerde uitkering NLG 417.110,00 (€ 189.276,27), te verhogen met de aan de Verzekering toegekende maatschappijwinst. Consument kan er ook voor kiezen de verzekering op een eerdere datum, na 1 januari 2016 uit te laten keren. Zij ontvangt dan een lager verzekerd kapitaal. Bij vooroverlijden wordt de som van de betaalde premies uitgekeerd. De jaarpremie bedraagt NLG 11.000,00 (€ 4.991,58) en is verschuldigd tot en met 1 januari 2016.
- 2.2 Voor zij de Verzekering aanging, heeft Consument een offerte d.d. 20 december 1995 ontvangen. In deze offerte is een overzicht van de verzekerde bedragen van 1 januari 2016 tot en met 1 januari 2026 opgenomen. Daarbij is ook opgenomen wat het verzekerd kapitaal vermeerderd met de winstprognose is. De winstprognose bedraagt bij leven op de einddatum NLG 367.400,00 (€ 166.718,85). Onderaan blad 2 van de offerte is de volgende passage opgenomen:

“Deze door ons vervaardigde offerte is gebaseerd op de bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. geldende tarieven, en is geheel vrijblijvend. Acceptatie van een op deze offerte gebaseerde aanvraag geschiedt uitsluitend door Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.”

Op Blad 4 van de offerte is ten aanzien van de winstdeling onder meer opgenomen:

“De verzekering deelt in de winst van de maatschappij. Het recht op winstdeling is in de statuten van onze maatschappij vastgelegd. In elk verzekeringsjaar waarin winst ter verdeling beschikbaar komt, vindt winstbijschrijving plaats. Bij in leven zijn op de einddatum van de verzekering of onmiddellijk na eerder overlijden komt de som van de winstbijschrijvingen beschikbaar. Ieder jaar krijgt de verzekeringnemer bericht inzake de hoogte van de winstbijschrijvingen.

(...)

Bij de bepaling van de in het verzekeringsvoorstel genoemde winstprognose bij in leven zijn op de einddatum is uitgegaan van een verondersteld beleggingsrendement van 7,80% over de gehele duur van de verzekering. Hierbij wordt aangetekend dat de maatschappijwinst niet alleen wordt bepaald door het resultaat op beleggingen. Verder speelt nog het resultaat op kosten en sterfte een rol.

(...)

Verder merken wij op dat:

- aan de prognose geen rechten kunnen worden ontleend;*
- de bedrijfswinst in de toekomst kan fluctueren;*
- het opnemen van historische gegevens geen garantie voor de toekomst inhoudt.”*

2.3 In de toepasselijke voorwaarden is over de winstdeling opgenomen:

“Deling in de statutaire winst.

Artikel 27

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, en

b. een uitkering, te verrichten terstond bij overlijden van de verzekerde vóór de einddatum.

(...)

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.

(...)”

2.4 Consument heeft na het afsluiten van de Verzekering jaarlijks winstberichten van Verzekeraar ontvangen. Tot en met 2015 is € 22.593,31 aan winst bijgeschreven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van zodanige hoogte, dat daarmee het verschil tussen de afgegeven prognose van de winstdeling en de feitelijke winstbijschrijving wordt overbrugd.

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 en heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft bij het afsluiten van de Verzekering geen concrete voorbeeldkapitalen gepresenteerd maar enkel prognoses, waarbij geen rekening werd gehouden met sterk tegenvallende resultaten. Consument heeft daarom geen weloverwogen keuze kunnen maken. Dit terwijl de Verzekering een essentiële oudedagvoorziening moest gaan vormen omdat Consument in 1995 in het buitenland is gaan werken en geen AOW heeft opgebouwd.

- Verzekeraar heeft een eigen verantwoordelijkheid erop toe te zien dat de verzekeringsovereenkomst op de juiste gronden met haar aspirant-verzekeringnemer tot stand komt. Te meer omdat de tussenpersoon in deze zaak handelde als hulppersoon van Verzekeraar en heeft gewerkt met maatschappijsoftware die door Verzekeraar ter beschikking is gesteld. De tussenpersoon maakt, net als haar rechtsopvolgers, onderdeel uit van het bedrijf van Verzekeraar.
- Consument heeft gedwaald bij het afsluiten van de Verzekering c.q. er is sprake van misleiding. Verzekeraar heeft met te hoge rendementen van 7,5 tot 8,5% gerekend. Verder werd gesproken over winst uit bedrijfsresultaat, maar daarvan is in feite geen sprake. De winst voor de Verzekering wordt geput uit een portefeuille van winstdelende verzekeringen met hetzelfde tarief. Bedrijfsresultaat is een ruimer begrip en kan zelfs worden gezien als het bedrijfsresultaat van het gehele concern. Datzelfde geldt voor de bewoordingen “de winst van de maatschappij”, wat duidt op delen in de bedrijfswinst van Nationale Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V.
- De winstdeling vormt een black box. Verzekeraar moet meer transparantie bieden met betrekking tot de winstdeling. Consument vraagt zich af of Verzekeraar gedurende de looptijd van de Verzekering de statuten of de regels met betrekking tot de winstdeling heeft gewijzigd.
- De schade moet worden gebaseerd op de verwachtingen die bij het afsluiten van de verzekering zijn gewekt. Verzekeraar heeft de winst aanvankelijk geschat op circa € 165.000,00 maar hij heeft niet meer dan € 22.000,00 aan winst bijgeschreven. Als Consument geïnformeerd zou zijn geweest over slechte winstscenario's, had zij naar alternatieve producten kunnen kijken. Een rente op bancaire spaarproducten van 5 tot 5,5% was in die tijd niet uitgesloten.

Verweer Verzekeraar

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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar Consument bij het afsluiten van de Verzekering voldoende heeft voorgelicht over de werking van de Verzekering, met name over de toepasselijke winstdelingsregeling. Ook ligt de vraag voor of Consument door de van Verzekeraar afkomstige informatie op het verkeerde been is gezet, of zelfs is misleid. Ten slotte buigt de Commissie zich over de vraag of Verzekeraar verplicht is meer openheid te geven over de aan de Verzekering toegekende winst.

- 4.2 Bij de beantwoording van deze vragen stelt de Commissie voorop dat de reikwijdte van de zorgplicht van Verzekeraar mede afhankelijk is van de aard en inhoud van de financiële dienst die Verzekeraar verstrekt. Zo moet Verzekeraar Consument informeren over de belangrijkste kenmerken van de Verzekering en de daarbij behorende winstdelingsregeling. Maar in dit geval is ook van belang dat Consument de verzekering via een assurantietussenpersoon heeft afgesloten. Het is de assurantietussenpersoon die Consument adviseert over de af te sluiten verzekering en die nagaat of de verzekering bij de wensen van Consument past. Verzekeraar moet de Verzekering dan opmaken aan de hand van de wensen van Consument, waarover de assurantietussenpersoon hem heeft geïnformeerd.
- 4.3 In de verhouding tussen partijen is de assurantietussenpersoon geen hulppersoon van Verzekeraar. Hij is een zelfstandige en onafhankelijke (rechts)persoon met een eigen van Verzekeraar gescheiden verantwoordelijkheid jegens Consument voor de advisering en bemiddeling bij de totstandkoming van verzekeringen. Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de door de tussenpersoon gegeven adviezen. De omstandigheid dat de assurantietussenpersoon ten tijde van het afsluiten van de Verzekering tot hetzelfde concern behoorde als Verzekeraar, maakt dit niet anders. De taken en verantwoordelijkheden zijn gescheiden.
- 4.4 Verzekeraar heeft voorafgaand aan en bij het afsluiten van de Verzekering een offerte, een aanvraagformulier, een polisblad en de toepasselijke voorwaarden verstrekt. Uit de offerte en het polisblad blijkt zonder meer dat het verzekerd kapitaal NLG 417.110,00 bedraagt en dat de geprognosticeerde winsten niet gegarandeerd waren. Een dwaling hierover komt dan ook voor rekening van Consument. Ten tijde van het afgeven van de offerte was het gezien de historische rendementen reëel om bij de winstprognose uit te gaan van een rendement van 7,8%. Uit de offerte blijkt dat in de tien jaren voor de afgifte sprake was van rendementen tussen de 7,56% en 8,95%. Van misleidende informatie over de rendementen is dan ook geen sprake, ook al kan met de kennis van nu worden vastgesteld dat deze rendementen door een tegenvallende marktrente bij lange na niet zijn gehaald. Maar dat kan Verzekeraar niet worden aangerekend. Ten tijde van de afgifte van de offerte was deze marktontwikkeling nog niet voorspelbaar en was het (nog) niet vereist een prognose op grond van een lager rendement op te nemen.
- 4.5 Consument betoogt dat Verzekeraar het winstpotentieel ruimer heeft voorgesteld dan het geval is, door te spreken van winstdeling uit “het bedrijfsresultaat” en “uit de winst van de maatschappij”. Dit zou feitelijk onjuist zijn, omdat de winst wordt geput uit een portefeuille van winstdelende verzekeringen met hetzelfde tarief. Consument beroept zich ter onderbouwing van deze stelling op een offerte uit 1999 en een winstbericht dat spreekt over een bedrijfsresultaat over 1998. Bij het afsluiten van de Verzekering in 1996 kan Consument zich niet op deze stukken hebben gebaseerd, en dan ook niet door deze informatie zijn misleid.

- 4.6 Consument is bij het aangaan van de Verzekering in algemene zin over de winstdeling geïnformeerd. In de offerte uit 1995 staat dat de Verzekering deelt in de winst van de maatschappij, dat het recht op winstdeling in de statuten van Verzekeraar is vastgelegd en dat in elk jaar dat winst ter verdeling beschikbaar komt, er winstbijschrijving plaatsvindt. De maatschappijwinst wordt bepaald door het resultaat op beleggingen en het resultaat op kosten en sterfte speelt een rol. In de voorwaarden staat in aanvulling daarop dat de maatstaven naar welke aan de verzekeringnemers toekomende winst over de verzekeringen wordt verdeeld, door Verzekeraar wordt bepaald. Aan de hand van het polisblad kon Consument vaststellen dat met 'de maatschappij' Verzekeraar werd bedoeld en niet het gehele concern waarvan Verzekeraar deel uitmaakte. Uit de aangehaalde informatie over de winstdeling blijkt dat wordt gedeeld in de winst van Verzekeraar, volgens maatstaven die Verzekeraar bepaalt. Dit is daadwerkelijk het geval geweest en van misleidende informatie op dit punt is dan ook geen sprake. Indien Consument had willen weten wat in de statuten over de toekenning wordt bepaald, dan had zij daarover navraag kunnen doen.
- 4.7 Verzekeraar heeft toegelicht dat de statutaire regeling voor de winstdelingsregeling op 1 januari 1999 is gewijzigd. Voor de op dat moment bestaande verzekeringen bleef de op de voordien geldende statuten gebaseerde winstdeling gelden en de daarvoor gehanteerde grondslagen. Voor zover de gewijzigde winstdelingsregeling tot een gunstiger resultaat zou leiden, is dat resultaat gedeeld. De wijze van verdeling van het totale voor winstdeling beschikbare bedrag over de daarvoor in aanmerking komende verzekeringen, is niet gewijzigd, aldus Verzekeraar. De Commissie heeft geen reden om aan deze uitleg te twijfelen en gaat ervan uit dat aldus de rechten van Consument uit hoofde van de in 1995 afgesloten Verzekering, zijn gewaarborgd.
- 4.8 Consument vindt dat Verzekeraar meer transparantie had moeten bieden over de winstdeling. Verzekeraar heeft tijdens de klachtprocedure de werking van de winstdelingsregeling reeds verder toegelicht. De algemene vergadering van aandeelhouders kan besluiten een deel van de winst van de maatschappij af te zonderen voor de daarvoor in aanmerking komende (winstdelende) verzekeringen. Het bestuur bepaalt de maatstaven voor de verdeling van de afgezonderde winst over de verzekeringen. De verdeling van het totale voor winstdeling beschikbare bedrag over de daarvoor in aanmerking komende verzekeringen vindt vervolgens plaats op basis van de in de verzekering opgebouwde waarde, inclusief de eerder toegekende winst. Naarmate een verzekering een opgebouwde (hogere) waarde heeft, wordt naar rato een hoger winstbedrag toegekend. Deze verzekering heeft ook meer kunnen bijdragen aan de behaalde winst.
- 4.9 Verzekeraar hoeft geen actuariële berekening van de winst aan Consument ter beschikking te stellen omdat deze concurrentiegevoelige bedrijfsgegevens bevat. Zie hiervoor onder meer Geschillencommissie financiële dienstverlening 23 mei 2013, GC 2013-151.

Verzekeraar heeft het formularium van de winst en de uitwerking daarvan voor de Verzekering aan de Commissie verstrekt, zodat deze actuariael advies heeft kunnen inwinnen. De actuaris heeft vastgesteld dat de door Verzekeraar gehanteerde winstmethodiek een gebruikelijke is, dat de berekeningen van de winst correct zijn uitgevoerd en dat de uitkomst redelijk is. De Commissie ziet op grond van deze conclusies geen reden om (de hoogte van) de winstbijschrijving in twijfel te trekken.

- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten of zijn zorgplicht heeft geschonden. 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 46 van het Reglement.