

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-007
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, drs. J.W. Janse, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en
mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft via haar tussenpersoon bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten. Verzekeraar heeft eerst een polisblad afgegeven, gedateerd 10 juni 1996, waarop staat vermeld dat het een verzekering betreft zonder aandeel in de winst, maar waarop de naam van Consument foutief gespeld staat. De tussenpersoon heeft namens Consument aan Verzekeraar gevraagd de naam te corrigeren. Verzekeraar heeft een nieuw polisblad toegezonden, gedateerd 10 juni 1996, met daarop de naam van Consument juist gespeld maar met de tekst: "met recht op aandeel van de winst". Dit polisblad is aan Consument toegezonden. In 2014 heeft Consument Verzekeraar gevraagd naar de te verwachten uitkering op de einddatum in 2016. Bij die gelegenheid bleek Consument uit te gaan van een winstdelende verzekering en Verzekeraar niet. Consument vordert dat Verzekeraar het eindkapitaal opnieuw vaststelt en daarbij rekening houdt met winstdeling. De Commissie oordeelt dat Consument in beginsel mag afgaan op de informatie op het haar bekende polisblad (met winstdeling). Dit polisblad heeft dwingende bewijskracht, omdat het een onderhandse akte is (artikel 157 jo 156 lid 3 WvRv). De Commissie is echter tevens van oordeel dat Verzekeraar erin is geslaagd om tegenbewijs te leveren teneinde het dwingende bewijs te ontzenuwen (artikel 151 lid 2 WvRv). De Commissie verwijst hierbij naar de bevindingen van de onafhankelijk actuaris van de Commissie waaruit blijkt dat Verzekeraar in 1996 aan Consument een verzekering heeft geoffreerd zonder recht op aandeel in de winst. De Commissie concludeert dat Consument er niet op mocht vertrouwen dat de aanduiding op het polisblad "met recht op aandeel in de winst" juist was. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;

- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar;
- de pleitnotitie van Consument van 23 mei 2019;
- de aanvullende stukken van Verzekeraar van 31 mei 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

Na de zitting is de samenstelling van de Commissie gewijzigd in die zin dat thans mr. E.C. Ruinaard voorzitter is. Partijen zijn daarover geïnformeerd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via bemiddeling door haar tussenpersoon per 24 mei 1996 bij Verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten met polisnummer [nummer]. Verzekerd is een bedrag van f 97.206,00, als de verzekerde in leven is op de lijfrente-ingangsdatum.

Er zijn twee polisbladen gedateerd 10 juni 1996.

Een polisblad op naam [foutief gespelde naam Consument] waarop staat:

“Tarief : 40-R FLEX zonder recht op aandeel in de winst”

Een polisblad op naam van [naam Consument] waarop staat:

“Tarief : 40-R FLEX met recht op aandeel in de winst”

- 2.2 In oktober 2014 heeft Consument zich schriftelijk tot Verzekeraar gewend met onder meer het verzoek een indicatie te geven van het kapitaal dat zij op de einddatum tegemoet zou kunnen zien. Consument vermeldt daarbij dat zij uitgaat van een recht op aandeel in de winst.

- 2.3 Bij brief van 6 november 2014 heeft Verzekeraar als volgt geantwoord:

“U vraagt ons aan te geven welke bedragen tot uitkering komen als u deze verzekering in 2014 omzet in een lijfrente. Deze berekening kunnen wij u helaas niet verstrekken. De einddatum van uw verzekering, 24 augustus 2016, komt een bedrag van € 44.110,16 tot uitkering.”

Deze datum ligt te ver in de toekomst om te bepalen tegen welke rentestand de lijfrenteverzekering kan worden aangekocht. Hierdoor kunnen wij voor u geen berekening opmaken. (...)

2.4 Consument heeft op 29 april 2016 schriftelijk vragen gesteld over het ontbreken van informatie over de naast het bedrag van € 44.110,16 te verwachten uitkering op basis van winstdeling.

2.5 Met een brief van 27 juni 2016 heeft Verzekeraar als volgt geantwoord:

“U heeft ons gevraagd de opgebouwde winst op uw verzekering op te geven.

Uw verzekering is echter geen winstdelende verzekering.

Bijgaand zenden wij u een kopie van het destijds ingevulde aanvraagformulier. De verzekering is, zoals aangegeven op het aanvraagformulier, opgesteld conform offertenummer [offertenummer].

Dit is een offerte voor een niet-winstdelende verzekering.

Bijgaand ontvangt u het polisvoorblad met de naam [foutief gespelde naam Consument] welke is afgegeven op 10 juni 1996. Hierop staat vermeld dat de verzekering geen recht geeft op aandeel in de winst.

Uw verzekeringsadviseur heeft toen terecht aangegeven dat uw naam op het polisblad niet correct was.

Bij de correctie van deze fout hebben wij een nieuw polisblad met de naam [naam Consument] afgegeven waarop per abuis stond vermeld dat de verzekering wel recht geeft op aandeel in de winst. Dit is niet juist en hiervoor bieden wij u onze excuses aan. (...)

2.6 Consument heeft zich bij Verzekeraar erover beklaagd dat bij de vaststelling van het eindkapitaal geen rekening is gehouden met de winstdeling. Verzekeraar heeft de klacht van Consument afgewezen. Daarom heeft Consument haar klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de afspraken die op het polisblad staan, nakomt en aan Consument een (aanvullend) bedrag uitkeert op basis van een winstdelende verzekering.

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 verplichtingen uit een overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft op 10 juni 1996 een polisblad afgegeven waarop staat dat sprake is van een winstdelende verzekering.

De op 7 juni 1996 door Verzekeraar aan de tussenpersoon toegezonden polis waarop vermeld staat dat de verzekering niet-winstdelend is, heeft Consument niet ontvangen. Om die reden heeft Consument er op mogen vertrouwen dat zij een winstdelende verzekering had.

- Verzekeraar verwijst naar een offerte voor een niet-winstdelende verzekering, maar kan deze niet over leggen.
- Het is onmogelijk om de stelling van Verzekeraar te toetsen dat Consument bij een winstdelende polis in een financieel nadeliger positie althans niet voordeliger positie zou zijn terechtgekomen. Hetzelfde geldt voor de beoordeling van de actuaris van de Geschillencommissie. Consument wil, al dan niet via Kifid, kennisnemen van alle gegevens waarover Verzekeraar en de Geschillencommissie beschikken.

Verweer

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

- Verzekeraar heeft Consument een verzekering zonder winstdeling aangeboden. De offerte van Verzekeraar met nummer [offertenummer] is niet meer voorhanden maar uit de (premie)berekeningen die Verzekeraar in verband met de offerte heeft gemaakt, moet worden afgeleid dat hij een verzekering zonder winstdeling heeft aangeboden. Bij een verzekering met winstdeling zou Consument namelijk een (veel) hogere premie verschuldigd zijn geweest en zou het gegarandeerde eindkapitaal lager zijn geweest.
- Nadat Consument de offerte via haar tussenpersoon had ontvangen, heeft zij ook via die tussenpersoon een aanvraagformulier ingediend. In dit aanvraagformulier wordt verwezen naar de offerte van Verzekeraar. Hieruit volgt dat Consument een verzekering zonder winstdeling heeft aangevraagd.
- Verzekeraar heeft het polisblad via de tussenpersoon van Consument verzonden. Op dit polisblad stond dat het een niet-winstdelende verzekering betreft. Daaruit blijkt dat het ging om een verzekering zonder winstdeling. Maar op het polisblad stond de naam van Consument foutief vermeld. De tussenpersoon heeft contact opgenomen met Verzekeraar om deze fout te laten herstellen. Als op dit polisblad ten onrechte stond dat Consument geen recht op winstdeling had, zou de tussenpersoon dit ook hebben gemeld en om aanpassing daarvan hebben verzocht. En dat is niet gebeurd.
- Verzekeraar heeft naar aanleiding van het verzoek van de tussenpersoon een nieuwe polis opgemaakt waarop de naam van Consument correct is gespeld, maar heeft daarbij ten onrechte vermeld dat de verzekering winstdelend is. De tussenpersoon had deze fout kunnen en moeten opmerken. Dat hij dit niet heeft gedaan, is geen omstandigheid die aan Verzekeraar kan worden tegengeworpen, maar die binnen de risicosfeer van Consument valt.
- Los van het voorgaande heeft Consument niet aannemelijk gemaakt dat zij schade heeft geleden.

Als de tussenpersoon de foutieve vermelding had opgemerkt, zou Verzekeraar opnieuw een gewijzigd polisblad hebben toegezonden met daarop vermeld dat het een niet-winstdelende verzekering betrof. Consument zou dan op de einddatum hetzelfde kapitaal als thans hebben ontvangen.

- Verzekeraar is niet gehouden om de actuariële berekeningen van de verzekeringen beschikbaar te stellen aan consumenten. Deze berekeningen raken het bedrijfsmodel van Verzekeraar en worden om die reden niet openbaar gemaakt.

4. Zitting van 23 mei 2019

- 4.1 Tijdens de mondelinge behandeling op 23 mei 2019 heeft Verzekeraar zijn standpunt dat een winstdelende verzekering niet tot een hoger eindbedrag zou hebben geleid rekenkundig onderbouwd. Consument vond de berekeningen van Verzekeraar onvoldoende inzichtelijk waardoor zij niet kon beoordelen of deze conclusie van Verzekeraar juist is.
- 4.2 Verzekeraar heeft daarom een verdergaande actuariële onderbouwing van zijn berekeningen aan de actuaris van de Commissie toegezonden om de berekeningen door de Commissie te laten toetsen.

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie is van oordeel dat partijen een verzekering zonder recht op een winstdeel zijn overeengekomen. Hieronder licht zij toe hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 5.2 Consument stelt dat zij een verzekering met recht op winstdeling heeft afgesloten, tenminste dat zij hiervan mocht uitgaan. Verzekeraar betwist dit. Het is dan aan Consument om haar standpunt te bewijzen. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (WvRv). Ter onderbouwing van haar standpunt beroept Consument zich op het polisblad dat zij van Verzekeraar heeft ontvangen, waarop staat “*met recht op aandeel in de winst*”. Als bewijsmiddel heeft het polisblad dwingende bewijskracht, omdat het een onderhandse akte is (artikel 157 lid 2 jo 156 lid 3 WvRv). Dat betekent dat de Commissie van de juistheid van de informatie op het polisblad moet uitgaan en dat Verzekeraar tegenbewijs moet leveren om het dwingende bewijs te ontzenuwen (artikel 151 lid 2 WvRv).
- 5.3 Verzekeraar heeft zijn standpunt dat hij in 1996 een verzekering zonder winstdeling heeft aangeboden onderbouwd door te wijzen op de berekeningen die hij toen voor die offerte heeft gemaakt. De actuaris van de Commissie heeft, na ontvangst van de door Verzekeraar op 23 mei 2019 toegezegde aanvullende stukken, de berekeningen van Verzekeraar beoordeeld.

In het rapport van de actuaris van de Commissie van 11 juni 2019 staat onder meer:

“Allereerst de berekening die ten grondslag ligt aan de verzekering zoals deze is afgesloten in 1996: Bij leven wordt € 44.110,- uitgekeerd op 24 augustus 2016 en bij overlijden wordt de betaalde koopsom van € 11.245,- uitgekeerd. Volgens Verzekeraar is dit een verzekering zonder winstdeling. Als de verzekering in de variant met winstdeling zou zijn afgesloten, dan zou het verzekerde bedrag bij leven € 32.672,- zijn geweest, aldus Verzekeraar.

(...)

Ik constateer dat beide kapitalen zijn berekend op basis van dezelfde formules en dezelfde grondslagen met alleen een verschil in rekenrente. Dit betekent dat dezelfde kosten in rekening zijn gebracht en dezelfde sterftetabel is gebruikt. Er is een verschil in de (gegarandeerde) rente. Deze gegarandeerde rente is in de variant zoals afgesloten hoger dan bij het alternatief (€ 32.672,-). Deze gegarandeerde rente is zodanig hoog, dat het niet aannemelijk is dat Verzekeraar daarnaast nog aanvullende winstdeling kan geven”.

De conclusie van de actuaris is dat de door Verzekeraar gebruikte tariefgrondslagen acceptabel zijn en dat het aannemelijk is dat Verzekeraar, gezien de hoogte van het verzekerde kapitaal, niet de intentie had daarnaast nog aanvullende winst uit te keren op deze polis.

Anders dan Consument meent, hoeft Verzekeraar de aan de berekeningen van de eindkapitalen ten grondslag liggende gegevens niet aan Consument over te leggen, omdat deze bedrijfsgevoelige informatie bevatten. Aan Consument zijn de bevindingen van de onafhankelijke actuaris van de Commissie overgelegd. Kifid is niet gehouden de vertrouwelijke, concurrentiegevoelige, informatie van Verzekeraar aan Consument ter beschikking te stellen. De Commissie heeft dit oordeel ook in andere zaken al gegeven. Verwezen wordt naar Geschillencommissie Kifid 2018-327, 2017-410 en 2013-151 (te vinden op www.kifid.nl).

- 5.4 Gelet op de door de actuaris beoordeelde berekeningen heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie voldoende onderbouwd dat hij Consument in 1996 een verzekering heeft geoffreerd zonder recht op een aandeel in de winst. In het aanvraagformulier van de verzekering dat Consument daarna heeft ingediend wordt verwezen naar de offerte van Verzekeraar, zodat ook aannemelijk is dat Consument een verzekering zonder winstdeling heeft aangevraagd. Het polisblad dat Verzekeraar op 7 juni 1996 aan de tussenpersoon van Consument heeft toegezonden vermeldt dat de verzekering geen recht op winstdeling gaf. De tussenpersoon van Consument heeft vervolgens aan Verzekeraar verzocht dit polisblad aan te passen omdat het polisblad de naam van Consument niet juist vermeldde.

Het had voor de hand gelegen dat, als op de polis ten onrechte stond dat de verzekering geen recht op winstdeling bood, de tussenpersoon ook op dit punt om een correctie zou hebben verzocht. Dit heeft hij niet gedaan. Ook dit wijst erop dat Consument een verzekering zonder winstdeling had afgesloten.

- 5.5 Uit het voorgaande volgt naar het oordeel van de Commissie dat Verzekeraar geslaagd is in het tegenbewijs en de bindende bewijskracht van het polisblad waarop Consument zich beroept, heeft ontzenuwd. Dit betekent dat Consument er niet in is geslaagd om aan te tonen dat zij een verzekering met recht op een aandeel in de winst heeft afgesloten. Consument mocht er in de gegeven omstandigheden niet op vertrouwen dat de aanduiding op het polisblad “*met recht op aandeel in de winst*” juist was. Daarom is Verzekeraar niet tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen door geen winst aan Consument uit te keren. De klacht van Consument is ongegrond en Commissie zal de vordering van Consument afwijzen.

6. 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.