

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-119  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 september 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SRLEV N.V, h.o.d.n. Reaal Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen  
Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 februari 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument vordert nakoming van een offerte van Verzekeraar voor een overlijdensrisico-verzekering waarin – volgens Verzekeraar – een onjuist premiebedrag is genoemd. De Commissie stelt vast dat het premiebedrag in de offerte berust op een vergissing van Verzekeraar en dat Consument niet gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de juistheid van het premiebedrag. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat 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 sluit op 1 april 2013 een overlijdensrisicoverzekering bij Verzekeraar op zijn eigen leven en het leven van zijn partner. Deze verzekering heeft een looptijd van 30 jaar en een annuïtair dalend verzekerd bedrag van € 250.000,-, tegen een premie van € 42,77 per maand.

2.2 Op 8 juli 2015 informeert de partner van Consument bij Verzekeraar naar de mogelijkheid tot wijziging van de dekking van de verzekering in een gelijkblijvende dekking. Naar aanleiding hiervan ontvangt Consument een offerte van 24 juli 2015 waarin Verzekeraar voor een gelijkblijvend verzekerd bedrag van € 243.486,- een premie van € 68,01 per maand rekent. Consument maakt geen gebruik van dit voorstel en de verzekering wordt ongewijzigd voortgezet.

2.3 Op 26 april 2019 vult de partner van Consument online het formulier “Wijzigen verzekerd bedrag” in. Daarbij omschrijft zij de gewenste wijziging als:

*“Mijn premie verhogen, waardoor mijn eindkapitaal bij in leven zijn op de einddatum gelijk blijft”.*

2.4 Naar aanleiding hiervan ontvangt Consument op 3 mei 2019 een offerte voor verhoging van het verzekerd bedrag waarin staat:

*“Bij de berekening zijn wij uitgegaan van de volgende gegevens:*

*[...]*

<i>Verzekerd bedrag bij overlijden (oud)</i>	<i>: € 227.942 gelijkblijvend</i>
<i>Verzekerd bedrag bij overlijden (nieuw)</i>	<i>: € 250.000 gelijkblijvend</i>
<i>Premie</i>	<i>: € 42,77 per maand”</i>

2.5 Consument ondertekent dit voorstel op 5 mei 2019 voor akkoord en stuurt het per e-mail retour.

2.6 Op 30 mei 2019 stuurt Verzekeraar Consument een nieuwe polis met een annuïtair dalend verzekerd bedrag van € 250.000,-, tegen een premie van € 47,25 per maand. De partner van Consument belt op 12 juni 2019 met Verzekeraar over deze polis. Het is de partner van Consument niet duidelijk van welke afdeling de medewerker is die zij dan aan de telefoon krijgt. Deze medewerker bevestigt dat het verzekerd bedrag gelijkblijvend had moeten zijn. Diezelfde dag ontvangt Consument een nieuwe offerte, waarin staat:

*“Bij de berekening zijn wij uitgegaan van de volgende gegevens:*

*[...]*

<i>Verzekerd bedrag bij overlijden (oud)</i>	<i>: € 250.000 annuïtair dalend met 6%</i>
<i>Verzekerd bedrag bij overlijden (nieuw)</i>	<i>: € 250.000 gelijkblijvend</i>
<i>Premie</i>	<i>: € 82,46 per maand”</i>

- 2.7 Volgens de partner van Consument wordt in deze offerte ten onrechte geen rekening gehouden met de daling van het oorspronkelijk verzekerde bedrag naar € 227.942,- in 2019. Naar aanleiding daarvan belt zij opnieuw met voornoemde medewerker van Verzekeraar. Deze maakt excuses en laat weten de zaak recht te zullen zetten.
- 2.8 Na enkele keren telefonisch te hebben geïnformeerd naar de stand van zaken, wordt de partner van Consument op 1 juli 2019 gebeld door een medewerker van Verzekeraar van de afdeling nieuwe aanvragen. Zij geeft aan dat in de offerte van 3 mei 2019 een onjuist premiebedrag staat en dat dit moet worden teruggedraaid.

### **3. Vordering en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert nakoming van de offerte van 3 mei 2019, althans vergoeding van gemaakte kosten en voor het ongemak, en de mogelijkheid tot kosteloze opzegging van de verzekering.
- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat er een overeenkomst tot stand is gekomen door ondertekening en retournering van de offerte van Verzekeraar van 3 mei 2019. Daarbij stelt Consument dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen de offerte juist was. Hij wijst in dat verband op het volgende:
- Het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019 wijkt niet dusdanig af dat hij als leek had moeten begrijpen dat het niet zou kunnen kloppen;
  - Bij de aanvraag van de offerte van 3 mei 2019 is niet ingestemd met een hoger premiebedrag;
  - De offerte van 24 juli 2015 heeft niets van doen met de huidige kwestie;
  - Tijdens diverse telefonische contacten met verschillende medewerkers van Verzekeraar naar aanleiding van de verwerking van de getekende offerte van 3 mei 2019 is niet aangegeven dat de in de offerte genoemde premie niet klopt;
  - De toegestuurde polis van 30 mei 2019 en offerte van 12 juni 2019 bevatten nieuwe fouten.

#### *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 De Commissie staat voor de vraag of tussen Consument en Verzekeraar een overeenkomst tot stand is gekomen op basis van de offerte van 3 mei 2019.

#### *Wil en verklaring*

- 4.2 Consument stelt om te beginnen dat een overeenkomst tot stand is gekomen omdat hij de offerte van 3 mei 2019 voor akkoord heeft ondertekend en geretourneerd aan Verzekeraar.
- 4.3 Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding volgens artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW. Uit artikel 3:33 BW volgt dat sprake is van een geldig aanbod wanneer de wil en de verklaring van degene die aanbiedt – in dit geval Verzekeraar – met elkaar overeenstemmen. De offerte van 3 mei 2019 is dus een geldig aanbod zoals bedoeld in dit artikel wanneer Verzekeraar daadwerkelijk de bedoeling heeft gehad om – zoals vermeld in de offerte – Consument een gelijkblijvend verzekerd bedrag van € 250.000,- tegen een maandelijkse premie van € 42,77 aan te bieden. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar die bedoeling niet gehad en berust het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019 op een vergissing.
- 4.4 De Commissie constateert dat de markt voor overlijdensrisicoverzekeringen scherp dalende premies laat zien. Het is dan ook mogelijk dat in de periode 2013 – 2019 een behoorlijke premiedaling heeft plaatsgevonden. Het ligt echter niet voor de hand dat de premie na een wijziging van het risico exact gelijk blijft. De kans dat per abuis de eerder toepasselijke premie is blijven staan of overgenomen, is in die situatie veel groter.
- 4.5 Het telefonisch contact tussen de partner van Consument en Verzekeraar na ondertekening van de offerte van 3 mei 2019 maakt dit niet anders. Onderwerp van het telefonische contact van 12 juni 2019 was dat in de polis van 30 mei 2019 een annuïtair dalend verzekerd bedrag in plaats van een gelijkblijvend verzekerd bedrag was opgenomen. Het daaropvolgende telefonische contact ging over het feit dat in de offerte van 12 juni 2019 geen rekening werd gehouden met de daling van het oorspronkelijk verzekerde bedrag naar € 227.942,- in 2019. Dat door de betrokken medewerker van Verzekeraar tijdens deze telefonische contacten niet uit eigen beweging is aangegeven dat het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019 niet klopt, is onvoldoende om een bevestiging van Verzekeraar van de juistheid van dat premiebedrag uit af te leiden.
- 4.6 De offerte van 3 mei 2019 is volgens de Commissie dus geen geldig aanbod zoals bedoeld in artikel 3:33 BW. Daarmee kan de aanvaarding van deze offerte op zichzelf niet leiden tot de totstandkoming van een overeenkomst.

#### *Gerechtvaardigd vertrouwen*

- 4.7 Consument heeft ook een beroep gedaan op gerechtvaardigd vertrouwen.

- 4.8 Uit artikel 3:35 BW volgt dat Verzekeraar onder omstandigheden gehouden is aan verklaringen die zij aan Consument heeft gedaan, ook indien die verklaringen niet met elkaar overeenstemmen. Dit is het geval wanneer Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat de offerte de werkelijke bedoeling van Verzekeraar weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de verklaringen van Verzekeraar. Op grond van artikel 3:11 BW rust er in dat geval een eigen onderzoeksplicht op Consument.
- 4.9 Volgens Consument wijkt het premiebedrag niet dusdanig af dat hij als leek had moeten begrijpen dat het onjuist zou kunnen zijn. De Commissie volgt Consument hierin niet. Daarbij is van belang dat Consument geen beroep heeft gedaan op de in overweging 4.4 genoemde ontwikkeling van premiedaling op de markt voor overlijdensrisico-verzekeringen. Uit niets is gebleken dat Consument op het moment van ontvangst van de offerte van 3 mei 2019 bekend was met deze trend en dat dit een rol heeft gespeeld bij zijn beoordeling van de offerte en de daarin genoemde premie. Bovendien is ook hier van belang dat de geoffreerde premie van € 42,77 per maand exact gelijk is aan de premie die Consument op dat moment al betaalde. In die situatie ligt het veel meer voor hand dat de premie per abuis niet is aangepast, dan dat een wijziging van het risico daadwerkelijk geen enkel gevolg zou hebben voor de premie. Dat de achterliggende (actuariële) berekeningen van een premiebedrag – zeker voor een leek – niet eenvoudig van aard zijn, maakt dit niet anders.
- 4.10 Hier komt nog bij dat uit de aanvraag van de offerte van 3 mei 2019 blijkt dat Consument een hogere premie verwachtte. Bij die aanvraag heeft Consument immers expliciet aangegeven dat hij zijn premie wilde verhogen. Ook met het oog daarop had het bij Consument vragen op moeten roepen dat de door hem verzochte wijziging geen enkel gevolg zou hebben voor de premie. Dat de offerte van 3 mei 2019 strikt genomen niet voldoet aan het verzoek van Consument bij die aanvraag om een gelijkblijvend kapitaal bij in leven zijn op de einddatum, maakt dit niet anders. Dat geldt ook voor het feit dat Consument bij de aanvraag niet heeft ingestemd met een hoger premiebedrag en voor de door Consument aangehaalde fouten in correspondentie volgend op de offerte van 3 mei 2019. Uit het feit dat in de offerte van 30 mei 2019 een annuïtair dalende dekking is opgenomen, kan op zichzelf geen bevestiging van de juistheid van het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019 worden afgeleid. Dat in de offerte van 12 juni 2019 geen rekening wordt gehouden met de daling van het oorspronkelijk verzekerde bedrag naar € 227.942,- in 2019 zegt hier ook niets over.

- 4.11 Als het voor Consument al niet direct duidelijk hoefde te zijn dat er sprake was van een vergissing, was er op zijn minst reden voor twijfel over de juistheid van het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019. Dit betekent dat Consument op grond van artikel 3:11 BW nader onderzoek had moeten verrichten om met succes een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen te kunnen doen. Dat dergelijk onderzoek is verricht, is niet gebleken. De partner van Consument heeft – zoals hiervoor besproken in overweging 4.5 – telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar naar aanleiding van de offerte, maar het is niet gebleken dat zij heeft geïnformeerd naar de juistheid van het premiebedrag of dat hierover om een andere reden is gesproken. Bovendien was het de partner van Consument niet duidelijk van welke afdeling de medewerker was die zij sprak over de polis van 30 mei 2019 en de offerte van 12 juni 2019.
- 4.12 Consument heeft volgens de Commissie dus niet gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de juistheid van het premiebedrag in de offerte van 3 mei 2019.
- 4.13 De conclusie is dat er geen rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen op basis van de offerte van 3 mei 2019. Verzekeraar kan dus niet worden gehouden aan nakoming van deze offerte. Alleen al om die reden is er ook geen ruimte voor vergoeding van kosten en ongemak van Consument. Evenmin kan op basis van de onjuiste offerte van 3 mei 2019 kosteloze opzegging van de verzekering worden afgedwongen. 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](http://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.*