

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-213
(door mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, drs. W. Dullemond, mr. R.J. Verschoof,
leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., h.o.d.n. Zwitserleven, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 maart 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Consument stelt een te laag bedrag als winstuitkering te hebben ontvangen. De Commissie overweegt dat Consument in alle redelijkheid niet kan verwachten dat hij meedeelt in het resultaat van Reaal N.V./VIVAT. Het gegeven dat de maatschappij winst maakt betekent bovendien niet automatisch dat er ruimte is voor winstdeling op de deelportefeuille Zwitserleven. Van winstdeling kan immers uitsluitend sprake zijn indien op die deelportefeuille de beleggingsopbrengsten boven de door Verzekeraar gehanteerde rekenrente uitkomen en ook de overige winstbronnen dit mogelijk maken zoals ook is beschreven in de brochure. Consument heeft kenbaar gemaakt de door hem gestelde schade niet te kunnen onderbouwen omdat het een schatting betreft. De Commissie concludeert dan ook dat niet is gebleken dat door toepassing van zowel het promillage- als percentagesysteem Consument een lagere winstuitkering heeft ontvangen dan het geval zou zijn geweest indien Verzekeraar uitsluitend het in de Voorwaarden beschreven promillagesysteem had gehanteerd bij de winstdeling. 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 (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de nadere reactie van Consument van 5 maart 2019;
- de nadere reactie van Verzekeraar van 5 april 2019;
- de nadere reactie van Consument van 12 augustus 2019;
- de nadere reactie van Verzekeraar van 11 november 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 december 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft per 1 september 1986 een pensioenverzekering (hierna: de Verzekering) bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar afgesloten waarbij onder meer is overeengekomen dat bij leven op 1 mei 2017 of bij eerder overlijden een bedrag van fl 151.100,- (€ 68.566,19) wordt uitgekeerd.

2.2 In de brochure die Consument voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering ontving is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Hoewel wij de premies berekenen op basis van wetenschappelijke methodes bouwen we een zekere veiligheidsmarge in om mogelijke ongunstige ontwikkelingen, met betrekking tot het aantal overlijdensgevallen en andere kosten, te kunnen opvangen.

Dat geldt ook voor de rente. Het zou onverantwoord zijn om gedurende de gehele looptijd van een verzekering van een onveranderlijk hoge rente uit te gaan. Daarom hanteren we een vast percentage van 4%: de rekenrente.

Blijkt achteraf dat er teveel aan kosten voor overlijdensrisico en administratie ingecalculeerd is en blijken ook de ontvangen beleggingsopbrengsten hoger, dan mag de verzekerde verwachten dat hij meedeelt in de resultaten van deze gunstige ontwikkeling.”

2.3 In het voorstel dat Verzekeraar naar aanleiding van de verzekeringsaanvraag van Consument heeft gedaan is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“De omvang van de winstdeling is dus afhankelijk van de bedrijfsresultaten van Zwitserleven. Naast andere winstbronnen, zoals winst op sterfte en winst op kosten, is de van jaar tot jaar geldende marktrente van grote betekenis. Mede daardoor kunnen de winstaandelen variabel zijn.”

2.4 Op het polisblad van de Verzekering is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

*“Delen in de winst
Deze verzekering heeft aandeel in de winst van de maatschappij.”*

2.5 Op de Verzekering zijn de polisvoorwaarden met kenmerk S3 1981 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing verklaard. In de Voorwaarden is de winstdelingsregeling op basis van het promillagesysteem omschreven.

Voor zover relevant, is het volgende opgenomen:

“Art. 2.1. Additionele winstverzekering

1. Na afloop van het tweede verzekeringsjaar heeft de verzekering aandeel in de volle winst der Maatschappij. Bij het begin van het derde en elk volgend verzekeringsjaar wordt aan de verzekering een winstaandeel toegekend in de vorm van een additionele winstverzekering, waarvan de grootte wordt uitgedrukt in een promillage van de verzekeringssom der hoofdverzekering. Suppletoire verzekeringen hebben geen aandeel in de winst.

2. Bepalend voor de grootte van de toe te kennen winstaandelen zijn enerzijds, het basiswinstpromillage (enkelvoudig winstaandeel), dat van jaar tot jaar, afhankelijk van de bedrijfsresultaten, door de Maatschappij wordt vastgesteld, anderzijds, de sinds de afsluiting van de verzekering verstreken verzekeringsduur.”

- 2.6 Consument heeft in 1988, 1998, 1999 de hoofdsom van de verzekering stapsgewijs verhoogd tot een bedrag van fl 1.008.100,- (€ 457.455,-). Daarnaast is op verzoek van Consument de uitkering bij leven op de einddatum per 1 januari 2002 verhoogd met een bedrag van € 29.771,-. Bij het bepalen van de winstdeling heeft Verzekeraar op een deel van het verzekerde bedrag het promillage- en op een ander deel het zogenaamde percentagesysteem toegepast afhankelijk van de polisvoorwaarden die hij voor de verschillende verzekerde bedragen hanteert.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 30.000,-, dat ten onrechte niet als winst zou zijn uitgekeerd.

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 verzekeringsovereenkomst door gedurende de looptijd van de Verzekering een te laag winstaandeel uit te keren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De overname van Zwitserleven door Reaal N.V. en vervolgens door VIVAT heeft tot gevolg dat bij toepassing van de winstdelingsregeling uit moet worden gegaan van de maatschappijwinst van deze rechtsoptvolgers.
 - Op grond van de verzekeringsvoorwaarden had er meer winst behoren te worden uitgekeerd. Alles wat bijdraagt aan het bedrijfsresultaat valt onder de winstdelingsregeling en derhalve niet uitsluitend de winst op sterfte, de winst op beleggingen, en de winst op kosten.

- Consument heeft uitsluitend de Voorwaarden van Verzekeraar ontvangen en geen andere polisvoorwaarden. De overige polisvoorwaarden waarnaar wordt verwezen op de verschillende polisbladen die zijn verstrekt in verband met de verhogingen van het verzekerde bedrag zijn hem niet bekend.

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 ziet zich gesteld voor de vraag of Consument aanspraak kan maken op een hogere winstuitkering dan het bedrag dat Verzekeraar gedurende de looptijd van de Verzekering aan winstdeling heeft toegekend.

Meedelen in de winst van Reaal en VIVAT

- 4.2 De Verzekering kent een gegarandeerde uitkering bij leven op de einddatum 1 mei 2017. Dit gegarandeerde bedrag kan tijdens de looptijd verhoogd worden door het meeverzekerd recht op een aandeel in de maatschappijwinst. Consument stelt dat met de overname van Zwitserleven door Reaal N.V. en vervolgens VIVAT de Verzekering deelt in de maatschappijwinst van deze maatschappijen. Verzekeraar betwist dit.
- 4.3 Ter zitting heeft Verzekeraar een toelichting gegeven op de wijzigingen die Zwitserleven na het afsluiten van de Verzekering heeft ondergaan. Zwitserleven was ten tijde van het afsluiten van de Verzekering geen Nederlandse rechtspersoon maar een bedrijfs onderdeel van een Zwitsers bedrijf. Met de op het polisblad en in de Voorwaarden gebruikte term 'de maatschappij' wordt dan ook dit bedrijfs onderdeel bedoeld. De Nederlandse activiteiten van dit Zwitserse bedrijf zijn nadien ondergebracht in de vennootschap Zwitserleven N.V. en deze rechtspersoon is vervolgens overgenomen door Reaal N.V., het latere SRLEV N.V., een dochtermaatschappij van VIVAT. De Nederlandsche Bank heeft er daarbij op toegezien dat de overname geen nadelige gevolgen heeft voor de winstdeling van de bestaande verzekerden van Zwitserleven, onder wie Consument, en dat bij het toekennen van een eventuele winstdeling na de overname de juiste 'maatschappij' als uitgangspunt wordt genomen door de rechtsopvolger.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat met de term 'de maatschappij' op het polisblad bedoeld is het Zwitserleven zoals dit bestond ten tijde van het afsluiten van de Verzekering. Consument kan in alle redelijkheid niet verwachten dat hij meedeelt in het resultaat van Reaal N.V./VIVAT.

De winstdeling voor de Verzekering zal op basis van de Voorwaarden en het polisblad gebaseerd moeten zijn op de Zwitserleven portefeuille, een deelportefeuille van VIVAT. De Commissie kan zich voorstellen dat door het gebrek aan communicatie rondom de overnames van Zwitserleven na het afsluiten van de Verzekering wantrouwen is ontstaan bij Consument, maar zij ziet – na de uitleg van Verzekeraar ter zitting – geen aanleiding om te veronderstellen dat er als gevolg van de overname(s) iets gewijzigd is in de winstdelingsregeling ten nadele van Consument.

Winstbestanddelen

- 4.5 Verder klaagt Consument dat bij toepassing van de winstdelingsregeling meerdere winstbestanddelen meegenomen hadden behoren te worden. Alles wat bijdraagt aan het bedrijfsresultaat valt onder de winstdelingsregeling en derhalve niet uitsluitend de winst op sterfte, de winst op beleggingen, en de winst op kosten. Het kan niet zo zijn dat de maatschappij in enig jaar wel winst maakt en dat er in dat jaar geen winstuitkering plaats vindt.
- 4.6 Verzekeraar betwist dat de winstdelingsregeling niet op alle winstbestanddelen is gebaseerd. Bij de vaststelling van de maatschappijwinstdeling wordt in beginsel wel gekeken naar alles wat bijdraagt aan het bedrijfsresultaat. Winstbronnen van de maatschappij kunnen worden gevormd door de grondslagen interest, sterfte, kosten en overige veronderstellingen. Met overige veronderstellingen wordt ook wel de technische winstdeling bedoeld. Dit is winstdeling die ontstaat doordat de werkelijkheid afwijkt van de aannames in de grondslagen die zien op bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid en/of partnerfrequenties.
- 4.7 De Commissie ziet geen aanleiding te veronderstellen dat Verzekeraar bij toepassing van de winstdelingsregeling bepaalde winstbestanddelen buiten beschouwing heeft gelaten. Het gegeven dat Verzekeraar winst maakt betekent niet automatisch dat er ruimte is voor winstdeling op de deelportefeuille Zwitserleven. Van winstdeling kan immers uitsluitend sprake zijn indien op die deelportefeuille de beleggingsopbrengsten boven de door Verzekeraar gehanteerde rekenrente uitkomen en ook de overige winstbronnen dit mogelijk maken zoals ook is beschreven in de brochure.

Ontvangen voorwaarden

- 4.8 Verder heeft Consument aangevoerd dat hij uitsluitend de in 2.5 genoemde Voorwaarden van Verzekeraar heeft ontvangen. In de Voorwaarden wordt een winstdelingsregeling volgens het promillagesysteem genoemd. Verzekeraar heeft de winstdelingsregeling voor een deel van het verzekerde bedrag gebaseerd op het in Voorwaarden omschreven promillagesysteem en voor een deel gebaseerd op het percentagesysteem zoals omschreven in de polisvoorwaarden waarvan Consument stelt deze niet te hebben ontvangen.

Voor zover Consument met zijn stelling dat hij uitsluitend de in 2.5 genoemde Voorwaarden heeft ontvangen impliceert dat voor al de verschillende verzekerde bedragen het promillage-systeem moet worden toegepast overweegt de Commissie als volgt. Gesteld noch gebleken is dat indien voor het volledige verzekerde bedrag het promillagesysteem zou zijn gehanteerd dat dit tot een grotere winstuitkering had geleid. Consument is verzocht de hoogte van de door hem gestelde misgelopen winstuitkering te onderbouwen. Hierop heeft hij kenbaar heeft gemaakt dat dit niet mogelijk is en dat het door hem genoemde bedrag van € 30.000,- een schatting betreft. De Commissie concludeert dan ook dat niet is gebleken dat door toepassing van zowel het promillage- als percentagesysteem Consument een lagere winstuitkering heeft ontvangen dan het geval zou zijn geweest indien Verzekeraar uitsluitend het in de Voorwaarden beschreven promillagesysteem had gehanteerd bij de winstdeling.

Slotsom

- 4.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar tekort is geschoten. De Commissie ziet dan ook geen reden om Verzekeraar gehouden te achten Consument een aanvullende uitkering te de doen. 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.