

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-916
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, drs. J.W. Janse, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 december 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V, h.o.d.n. Zwitserleven, gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. C-polis. Gegarandeerd eindkapitaal met winstdeling. Consument klaagt over de hoge kosten, het behaalde rendement alsmede de teleurstellende bedragen aan pensioen dat voor het kapitaal kan worden aangekocht. De Commissie hanteert als vaste lijn dat bij aanvang van een levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal geen specificatie hoeft te worden gegeven van de kosten, de spaarpremie en risicodeel. Voorts dient Verzekeraar bij dit product dusdanig te beleggen dat hij het verzekerde kapitaal wanneer dat opeisbaar wordt, ook kan uitkeren. Dat is een geheel andere uitgangspositie dan die van de producten die Consument beschrijft, waarbij meer risico kan worden genomen en de kans op een hoger, maar ook lager rendement aanwezig is. Tot slot begrijpt de Commissie de teleurstelling van Consument over de geoffreerde bedragen, maar Verzekeraar is vrij om uit te gaan van de door hem vastgestelde tariefgrondslagen. Hiertegenover staat het Consument vrij om bij andere verzekeraars na te vragen welke pensioenbedragen bij hen kan worden aangekocht. Vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 3 januari 2020;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 24 januari 2020;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 13 februari 2020;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de brief van 2 juli 2020 van Consument, ontvangen op 10 juli 2020.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

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 in 1983 een pensioenverzekering (een zogenoemde C-polis, hierna: de “Verzekering”) bij Verzekeraar gesloten. De Verzekering is een gemengde Kapitaalverzekering met gegarandeerde verzekerde kapitalen en met recht op aandeel in de winst. Per 1 december 1998 is de Verzekering premievrij gemaakt. De Verzekering is per 1 december 2014 geëxpireerd en voor aankoop van een ouderdoms- en partnerpensioen kwam een bedrag van € 98.700,- beschikbaar.
- 2.2 Verzekeraar heeft Consument een offerte gedateerd 23 oktober 2014 gezonden voor een levenslang ouderdomspensioen van bruto € 356,17 per maand, ingaande per 1 december 2014 met een levenslang partnerpensioen van bruto € 249,33 per maand, ingaande bij overlijden van Consument en uit te keren zolang de partner van Consument in leven blijft. In een offerte van 5 december 2017 worden een bruto maandelijks ouderdomspensioen van € 332,67 en een bruto maandelijks partnerpensioen van € 232,83 genoemd. Consument is om diverse redenen niet op deze offertes ingegaan en het pensioenkapitaal is nog niet gebruikt voor aankoop van pensioenuitkeringen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot uitkering vanaf 1 december 2014 van een levenslang bruto maandelijks ouderdomspensioen van € 500,- met een bruto maandelijks partnerpensioen van € 350,- bij overlijden van Consument en uit te keren zolang de partner van Consument in leven blijft.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door (i) te hoge kosten in rekening te brengen, (ii) een veel lager rendement op de betaalde premies te behalen dan mogelijk was geweest en (iii) ten onrechte uit te gaan van tariefgrondslagen die voor Consument en zijn partner leiden tot een laag ouderdoms- en partnerpensioen.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument stelt dat Verzekeraar 40% van de pensioenpremies als kosten in rekening heeft gebracht. Consument is in 1983 niet over die kosten geïnformeerd. Consument is ook niet geïnformeerd over de hoge provisie die zijn assurantie-tussenpersoon ontving;
- volgens Consument is het op de ingelegde pensioenpremies behaalde rendement veel lager dan wanneer hij die premies zelf had belegd. Eind jaren tachtig werd op een depositorekening wel 8% tot 9% rente vergoed en konden met andere beleggingen nog hogere rendementen worden behaald;
- Consument stelt dat Verzekeraar bij de offertes is uitgegaan van een sterftetafel waarbij wordt verondersteld dat hij 90 jaar zou worden. Hij is het hiermee niet eens en vindt de geoffreerde pensioenen te laag.

Verweer Verzekeraar

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

Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- de Verzekering betrof een kapitaalverzekering met winstdeling, waarbij een gegarandeerd eindkapitaal was verzekerd dat tot uitkering zou komen bij in leven zijn op 1 december 2014. Het verzekerde kapitaal kon alleen als gevolg van winstdeling aangroeien. Buiten de eventuele winstdeling was geen sprake van aangroei van het verzekerde kapitaal door rendementen omdat geen sprake was van beleggingen. Reeds bij het sluiten van de Verzekering was dit bekend bij Consument, Verzekeraar wijst in dit kader onder meer op het door Consument ondertekende aanvraagformulier waaruit duidelijk de verzekeringsvorm blijkt. Dit is ook vastgelegd in de polis die op 29 maart 1984 is verstrekt. Consument werd bij het afsluiten van de Verzekering ook bijgestaan door een assurantietussenpersoon. De strekking van de Verzekering blijkt ook duidelijk uit de uitgangspunten van de (concept-)pensioenbrief;
- de door Consument gemaakte vergelijking tussen de Verzekering en een spaarproduct met 7% samengestelde rente snijdt geen hout. Het betreft twee verschillende producten. Daarnaast is een vergelijking achteraf met een rente van 7% niet aan de orde omdat de rente nu nagenoeg nihil is;
- Consument onderbouwt niet dat 40% kosten in rekening zijn gebracht. Omdat sprake is van een gegarandeerd kapitaal zijn de kosten niet separaat opgenomen in de toepasselijke voorwaarden en is geen kostenoverzicht beschikbaar. Verzekeraar wijst erop dat de Verzekering een gemengde verzekering is en dat er premies voor dekking van het partnerpensioen en wezenpensioen bij overlijden van Consument vóór 1 december 2014 in rekening zijn gebracht.

- Consument lijdt verder geen schade die aan Verzekeraar is te wijten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door (i) 40% van de betaalde pensioenpremies als kosten in rekening te brengen en Consument niet over de kosten te informeren, (ii) een veel lager rendement op de betaalde premies te behalen dan mogelijk was geweest en (iii) bij het offreren van ouderdoms- en partnerpensioen ten onrechte uit te gaan van tariefgrondslagen die voor Consument en zijn partner leiden tot een laag ouderdoms- en partnerpensioen. Hieronder zal de Commissie op ieder van deze punten in gaan.

Hoge kosten en verplichte informatie?

- 4.2 Volgens Consument heeft Verzekeraar 40% van de betaalde pensioenpremies als kosten in rekening gebracht. Verzekeraar heeft dit betwist. De Commissie stelt vast dat bij de Verzekering sprake is van een gemengde kapitaalverzekering met gegarandeerde verzekerde kapitalen en met recht op aandeel in de winst.
- 4.3 De Commissie hanteert als vaste lijn dat bij aanvang van een levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal, dat wordt uitgekeerd bij leven op de einddatum of bij eerder overlijden, geen specificatie hoeft te worden gegeven van de kosten, het spaardeel en het risicodeel. Dit omdat bij het afsluiten van een dergelijke garantieverzekering duidelijk is welk bedrag op de einddatum of bij eerder overlijden wordt uitgekeerd en welke premie – die gedeeltelijk bestemd is voor dekking van het overlijdensrisico – hiervoor verschuldigd is. Het is dan mogelijk om af te wegen welke premie men voor welke gegarandeerde uitkering bereid is te betalen en met het sluiten wordt met deze verhouding tussen premie en prestatie ingestemd. Toetsmoment is het moment dat de verzekering wordt afgesloten. Zie onder meer de volgende uitspraken van de Geschillencommissie: GC 2012-265, 2015-038, 2016-097, 2017-034, 2017-707, 2018-044 en 2018-251, 2019-301 en 2020-739, te raadplegen op www.kifid.nl.
- 4.4 Consument wist bij aanvang welk bedrag hij op de einddatum, of bij eerder overlijden, zou ontvangen. Daarnaast wist hij welke premie – waarvan een deel bestemd was voor premie en kosten van de aanvullende overlijdensrisicodekking en eventuele andere dekkingen – hiervoor verschuldigd was. Ook was voor hem duidelijk onder welke omstandigheden de premie tussentijds kon worden aangepast. Consument heeft hiermee op het moment dat hij de Verzekering afsloot voldoende kunnen afwegen welke premie hij voor de gegarandeerde uitkeringen bereid was te betalen.

Door de Verzekering af te sluiten, heeft Consument met deze verhouding tussen premie en prestatie ingestemd. Met inachtneming van de winstdelingsregeling bestaat de mogelijkheid dat het gegarandeerde kapitaal verhoogd wordt met een aandeel in de winst en dat dit op de einddatum dus hoger is dan hetgeen Verzekeraar bij aanvang gegarandeerd heeft. Op dit deel van de uitkering is evenwel geen garantie gegeven. Tot nadere uitleg over of specificatie van de in rekening gebrachte kosten is Verzekeraar niet gehouden.

- 4.5 De Commissie acht verder van belang dat Consument bij de totstandkoming van de Verzekering is bijgestaan door een onafhankelijke assurantietussenpersoon. Op de assurantietussenpersoon rust de taak te beoordelen of het product passend is voor de potentiële verzekeringnemer en om de werking van het product uit te leggen, voor zover daarover onduidelijkheid zou bestaan. Indien de assurantietussenpersoon niet aan zijn verplichtingen jegens hem zou hebben voldaan (hetgeen de Commissie niet kan vaststellen, nu deze verhouding in het onderhavige dossier niet ter beoordeling voorligt), komt dit voor rekening van Consument. Ten slotte wijst de Commissie erop dat het karakter van de Verzekering duidelijk blijkt uit door Consument op 30 december 1983 ondertekende aanvraagformulier. De Commissie leidt hieruit af dat Consument op grond van het advies van zijn assurantietussenpersoon een bewuste keuze heeft gemaakt voor het sluiten van de Verzekering.

Rendement op de premies

- 4.6 Consument stelt dat Verzekeraar een veel hoger rendement op de betaalde premies had kunnen behalen dan het werkelijk behaalde rendement. Verzekeraar wijst erop dat het bij de door Consument genoemde beleggingsvormen om andere producten gaat dan de Verzekering.
- 4.7 Hierboven heeft de Commissie aangegeven dat bij de Verzekering sprake was van een gemengde kapitaalverzekering met gegarandeerde verzekerde kapitalen en met recht op aandeel in de winst. Verzekeraar heeft zich bij aanvang verplicht tot het uitkeren van een bepaald verzekerd kapitaal en gegarandeerd dat hij dat kapitaal ook zou uitkeren in de gegeven situatie (het in leven zijn van Consument op de einddatum dan wel bij overlijden van Consument vóór die einddatum). Het verzekerd kapitaal zou alleen hoger kunnen worden uit hoofde van winstdeling. Dit betekent dat Verzekeraar de ingelegde premies dusdanig moest beleggen dat hij het verzekerde kapitaal wanneer dat opeisbaar werd, zou kunnen uitkeren. Dat is een geheel andere uitgangspositie dan die van de producten die Consument beschrijft, bijvoorbeeld het openen van een depositorekening, het investeren in onroerend goed, etc., waarbij het mogelijk is een hoger rendement te behalen, maar waar als het tegenzit ook een tegenvallend rendement kan worden behaald. De Verzekering bood zekerheid over de uitkering en is als product derhalve niet te vergelijken met de producten die Consument noemt.

De Commissie stelt vast dat Verzekeraar op de einddatum het op die datum verzekerde kapitaal ter beschikking heeft gesteld. Hij heeft daarmee aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering voldaan.

Tariefgrondslagen

4.8 Consument stelt dat Verzekeraar bij het offeren van ouderdoms- en partnerpensioen ten onrechte is uit gegaan van tariefgrondslagen die voor Consument en zijn partner leiden tot een laag ouderdoms- en partnerpensioen. De Commissie begrijpt de teleurstelling van Consument over de geoffreerde bedragen. Verzekeraar is echter vrij om uit te gaan van de door hem vastgestelde tariefgrondslagen. Hiertegenover staat het Consument vrij om bij andere verzekeraars na te vragen welk ouderdoms- en nabestaandenpensioen bij hen kan worden aangekocht voor het beschikbare pensioenkapitaal. Consument heeft dat – blijkens zijn repliek – ook gedaan en daarbij is gebleken dat die andere verzekeraars tot lagere bedragen kwamen dan door Verzekeraar geoffreerd. De Commissie concludeert hieruit dat de door Verzekeraar gehanteerde tariefgrondslagen niet negatief voor Consument afwijken van die van andere verzekeraars. Hiernaast heeft het actuarieel lid van de Commissie de door Verzekeraar geoffreerde bedragen nagerekend en vastgesteld dat Verzekeraar die bedragen juist heeft vastgesteld.

Slotsom

4.9 Met inachtneming van het voorgaande oordeelt de Commissie dat niet gebleken is dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering. De vordering van Consument dient daarom afgewezen te worden.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.