

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0192
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 maart 2019
Ingediend door : De consument
Tegen : SCILDON N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 3 maart 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument heeft bij de verzekeraar een pensioenverzekering waarop onder meer een garantie-clausule van toepassing is. Deze houdt in dat, indien gedurende de gehele vooraf overeengekomen duur van de premiebetaling op elke premievervaldag een premie-inleg van ten minste € 2.953,52 heeft plaatsgevonden, een garantierendement wordt gegeven op basis van 3,50 %. Voorts is bepaald dat bij een inleg van minder dan € 2.953,52 de garantie naar evenredigheid wordt verlaagd. Volgens de verzekeraar is het echter niet zo dat bij een hogere premie-inleg een verhoging van het verzekerde bedrag plaatsvindt op basis van 3,50 % rendement. De consument is het hier niet mee eens en hij vordert van de verzekeraar dat deze een garantierendement verstrekt op alle ingelegde premies, inclusief de verhogingen ten opzichte van de bij aanvang van de verzekering vastgestelde minimum premie. De commissie oordeelt dat als uitgangspunt bij de beoordeling van de vraag naar de interpretatie van de garantielausule de uitleg heeft te gelden die partijen over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (zie onder meer GC Kifid 2020-310). De commissie komt tot de slotsom dat voor zover de verzekeraar de uitdrukkelijke bedoeling heeft om de toepassing van het garantierendement te beperken tot een minimum premie-inleg, hij dat op niet voor meerdere uitleg vatbare wijze dient vast te leggen op de polis. Uit de polis, meer in het bijzonder de garantielausule, blijkt nu niet dat bij een hogere premie-inleg het garantierendement niet geldt, integendeel. De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en beslist dat de verzekeraar het garantierendement over de reeds opgebouwde waarde en de gestegen premie-inleg berekent.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2020 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de (voorganger van de) verzekeraar een pensioenverzekering (Nova Top Pensioen) gesloten (polisnummer [nummer]) met als ingangsdatum 1 augustus 2002 en als einddatum 1 juni 2036.
- 2.2 Op deze verzekering is onder meer de volgende clausule van toepassing:

Garantie in het staatsleningen depot BPU

“Scildon garandeert een minimum uitkering bij in leven zijn van de verzekerde(n) op 01.06.2036, hierna te noemen ‘de garantie’.

De garantie is gelijk aan de waarde van de beleggingseenheden in het Staatsleningen depot BPU op 01.06.2036 bij een jaarlijkse stijging van de koers met 3,50%.

Voorwaarde is dat gedurende de gehele vooraf overeengekomen duur van de premiebetaling op elke premievervaldag beleggingen in het Staatsleningen depot BPU hebben plaatsgevonden op basis van ten minste € 2.053,52

In geval van variabele premiebetaling zal Legal & General altijd de beleggingsverhouding zodanig aanpassen dat genoemd gedeelte van de premie voor dit depot bestemd wordt, tenzij door de verzekeringnemer uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.

Indien op enig moment op basis van minder dan € 2.053,52 belegd zou worden in het Staatsleningen depot BPU, wordt de garantie naar evenredigheid hiermee verlaagd. De garantie vervalt in zijn geheel bij het overslaan van de premie en/of een uitkering/onttrekking ten laste van het Staatsleningen depot BPU, anders dan die, bestemd voor risico en kosten, als bedoeld in artikel 4.a en artikel 4.c van de Beleggingsvoorwaarden.

De garantie is bij aanvang vastgesteld op € 114.943,00.”

- 2.3 Vanaf 2013 is in de clausule een minimum premie van € 4.949,05 opgenomen, waarvan de verzekeraar later achteraf heeft gesteld dat dit abusievelijk is gebeurd en de minimum premie € 2.053,52 moet zijn.

- 2.4 Op dat moment werd het voor de (de tussenpersoon van) consument duidelijk dat de verzekeraar een andere opvatting had over het garantierendement dan hij zelf had en heeft hij via zijn tussenpersoon op 4 februari 2019 hierover geklaagd.
- 2.5 Bij brief van 19 februari 2019 heeft de verzekeraar aan de tussenpersoon van consument het volgende bericht:

“Garantiebedrag

De garantie in het Staatsleningen Depot is een garantiebedrag dat bij aanvang vastgesteld is op basis van 3,5% rendement. Deze garantie stijgt niet. Het garantiebedrag is gebaseerd op een premiebetaling van € 2.053,52.

Premies

De premie inleg die het bedrag van € 2.053,52 te boven gaat wordt belegd in het Staatsleningen Depot BP op basis van het daadwerkelijke rendement in dit beleggingsfonds.

Premie in garantieclausule

De premie die genoemd wordt in de garantieclausule hoort vanaf aanvang gelijk te blijven. (...) Door een fout is het premiebedrag in 2014 aangepast. Dit had niet moeten. (...)”

- 2.6 De tussenpersoon van de consument heeft na ontvangst van deze brief op 22 februari 2019 telefonisch bezwaar gemaakt.
- 2.7 Verzekeraar heeft hierop op 1 maart 2019 als volgt schriftelijk gereageerd:

“Op 22 februari 2019 belde u ons over onze brief van 19 februari 2019. U bent het niet eens met ons standpunt. In deze brief geef ik mijn reactie.

Standpunt

Het standpunt van Scildon passen wij niet aan.

Garantie in het Staatsleningen Depot BPU

In de clausule op de polis staat dat Scildon een minimum uitkering garandeert bij in leven zijn op de einddatum. Bij de start van de verzekering wordt de garantie vastgesteld. Bij een verhoging van de premie stijgt de garantie niet. Dit is de manier waarop het product Nova Top is ingericht met belegging in het Staatsleningen Depot BPU.

Binnen dit product is het niet mogelijk om de premieverhoging in een apart beleggingsdepot onder te brengen. (...)”

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert van de verzekeraar dat deze een garantierendement verstrekt op alle ingelegde premies, inclusief de verhogingen ten opzichte van de bij aanvang vastgestelde minimum premie.

- 2.9 De beschrijving onder “Garantie in Staatsleningen Depot BPU” is niet voor meerdere uitleg vatbaar: er staat dat de garantie gelijk is aan de waarde van de beleggingseenheden in het Staatsleningen Depot BPU op 01-06-2036 bij een jaarlijkse stijging van de koers met 3,5% onder voorwaarde dat gedurende de duur van de premiebetaling op elke premievervaldag beleggingen in dit depot plaatsvinden van tenminste € 2.053,52. Dit is precies zo gebeurd: de consument heeft steeds dit bedrag (of meer) ingelegd.
- 2.10 Er is altijd 100% belegd in het Staatsleningen Depot BPU. De verzekeraar heeft geen apart beleggingsdepot aangehouden waardoor de conclusie gerechtvaardigd is dat de garantie betrekking heeft op de gehele waarde mits een premiebetaling van ten minste € 2.053,52 per jaar plaatsvindt.
- 2.11 Als de garantie alleen van toepassing zou zijn op de premie bij aanvang hadden de termen “tenminste” en “bij aanvang” onvermeld kunnen blijven. Juist uit de gebruikte bewoordingen blijkt onomwonden dat bij een hogere premie dezelfde garantie geldt. Het is bij een pensioenverzekering als deze bovendien gebruikelijk dat de premie jaarlijks wordt aangepast aan het salaris conform de pensioentoezegging. De consument had daarom geen enkele reden om te twijfelen aan zijn uitleg dat een garantierendement geldt voor alle ingelegde premies mits deze minimaal € 2.053,52 per jaar is.
- 2.12 Ten onrechte verwijt de verzekeraar de adviseur van de consument dat deze onvoldoende/onjuiste informatie heeft gegeven bij aanvang van de verzekering. De verzekeraar heeft de adviseur steeds (mondeling) bevestigd dat de garantieclausule een minimum garantie betrof, geen maximum.

Het verweer

- 2.13 De verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.14 De bepaling met betrekking tot het garantierendement van 3,5% kan niet los worden gezien van de clause als geheel waaruit onomwonden blijkt dat de garantie (€ 114.943,00) een minimum uitkering betreft op de einddatum op basis van tenminste € 2.053,52 premiebetaling per jaar. Uit alles blijkt dat de garantie kan worden verlaagd indien niet tenminste een premie inleg van € 2.053,52 per jaar plaatsvindt, maar nergens blijkt dat de garantie wordt verhoogd indien een hogere premie wordt ingelegd.
- 2.15 Zou een jaarlijks stijgende premie een jaarlijks hogere garantie tot gevolg hebben gehad, dan zou ook jaarlijks een nieuw clauseblad zijn afgegeven met een nieuwe hogere garantie. Dit is niet gebeurd, omdat een hogere garantie ook niet aan de orde is. Bij het Nova Top Pensioen leiden hogere premies niet tot hogere garanties.

- 2.16 Ten onrechte verbindt de consument aan het feit dat de verzekeraar geen apart beleggingsdepot heeft aangehouden de conclusie dat de garantie over de gehele waarde van de verzekering geldt. De verzekeraar heeft zijn administratieve processen zo ingericht dat onderscheid kan worden gemaakt tussen het premiedeel waarvoor het garantierendement geldt en dat deel waarvoor dit niet geldt.
- 2.17 Het had op de weg van de tussenpersoon gelegen om de consument goed en duidelijk te informeren over de werking van de garantieclausule. Als dit niet is gebeurd, is dit geen omstandigheid die de verzekeraar kan worden verweten.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor op welke wijze de garantieclausule in de pensioenverzekering van de consument moet worden uitgelegd, meer in het bijzonder de volgende bepaling: *“De garantie is gelijk aan de waarde van de beleggingseenheden in het Staatsleningen depot BPU op 01.06.2036 bij een jaarlijkse stijging van de koers met 3,50%. Voorwaarde is dat gedurende de gehele vooraf overeengekomen duur van de premiebetaling op elke premievervaldag beleggingen in het Staatsleningen depot BPU hebben plaatsgevonden op basis van ten minste € 2.053,52”*
- 3.2 Als uitgangspunt heeft hierbij te gelden die uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepaling mochten toekennen en hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (zie onder meer GC Kifid 2020-310).
- 3.3 De verzekeraar verwijst voor zijn uitleg naar de overige bepalingen in de clausule en komt tot de slotsom dat deze zijn stelling, te weten dat voor een hogere garantie geen ruimte is, voldoende onderbouwen.
- 3.4 De commissie volgt de verzekeraar hierin niet. Zoals de consument terecht stelt, mocht hij op grond van het feit dat de verzekeraar geen apart beleggingsdepot aanhoudt, eerder verwachten dat de garantie de gehele waarde van de verzekering betreft, inclusief de premieverhogingen, dan dat voor de garantie een vooraf gesteld maximum geldt. Uit de polis en de voorwaarden blijkt weliswaar dat bij een premie inleg van minder dan € 2.053,52 de garantie naar evenredigheid wordt verlaagd, maar niet dat bij een verhoging van het verzekerde pensioen de garantie gelijk blijft. Als de verzekeraar dit wel heeft beoogd dan blijkt dat niet uit de bewoordingen van de clausule, integendeel: deze rechtvaardigen nu juist de opvatting dat er fluctuaties mogelijk zijn voor wat betreft de premie-inleg, maar het rendement (uitgaande van de minimum inleg van € 2.053,52) gelijk blijft.

- 3.5 Het ligt op de weg van een verzekeraar om, ook al wordt een consument bijgestaan door een tussenpersoon, te zorgen voor duidelijke productinformatie in de precontractuele fase, waaruit de (begrenzing van de) dekking blijkt. De verzekeraar heeft geen informatie overgelegd waaruit duidelijk blijkt dat de consument destijds had kunnen en moeten begrijpen dat de bodem van de garantie tevens het plafond was. Ook uit de polis en de verzekeringsvoorwaarden : “Voorwaarde is dat gedurende de gehele vooraf overeengekomen duur van de premiebetaling op elke premievervaldag beleggingen in het Staatsleningen depot BPU hebben plaatsgevonden op basis van ten minste € 2.053,52” blijkt evenmin dat dit bedrag tevens als maximum gold voor het garantierendement.
- 3.6 De commissie oordeelt dat, ofschoon het niet onaannemelijk is dat de verzekeraar de bedoeling had om het bedrag waarover een garantierendement zou gelden, te begrenzen, dit niet uit de polis, met name de garantiebepaling op het clausuleblad, blijkt. Het is aan de verzekeraar om desgewenst en waar mogelijk een begrenzing op te nemen voor toekomstige premieverhogingen en dit duidelijk te communiceren en vast te leggen.
- 3.7 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument gegrond is en de vordering van de consument wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar het garantierendement over de reeds opgebouwde waarde en de gestegen premie-inleg berekent.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.