

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0385  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. H. Wammes,  
leden en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2022  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de  
verzekeraar  
Datum uitspraak : 12 mei 2022  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Gemengde verzekering. Beleggingsverzekering. Overlijdensrisicoverzekering. Door het overlijden van de echtgenoot van de consument heeft de consument recht op een uitkering van de overlijdensrisicoverzekering. De consument vordert ook de uitkering van de opgebouwde beleggingswaarde, maar door het overlijden van één van de verzekerden, is deze uitkering komen te vervallen. Om op de opgebouwde beleggingswaarde aanspraak te kunnen maken, moeten beide verzekerden in leven zijn op de einddatum van de verzekering. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **1. De procedure**

- 1.1 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) de klachtbrief en het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de verzekeraar.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument en wijlen haar echtgenoot hebben de gemengde levensverzekering 'Generali Toekomstplan' afgesloten bij Generali, de rechtsvoorganger van de verzekeraar. De consument en wijlen haar echtgenoot waren beiden als verzekeringnemer en verzekerden opgenomen.

Op het polisblad met ingangsdatum 1 september 1999 staat 1) dat de beleggingswaarde wordt uitgekeerd als beide verzekerden op de einddatum 1 september 2024 in leven zijn en 2) dat bij eerder dan de einddatum overlijden van één van de verzekerden, het lineair dalende overlijdensrisicokapitaal betaalbaar wordt gesteld.

- 2.2 Per 1 mei 2019 is de verzekering omgezet naar het administratiesysteem van de verzekeraar. Hierbij is de consument door de verzekeraar geïnformeerd dat de dekking en de hoogte van de verschuldigde premie van de verzekering gelijk zijn gebleven. Een nieuw polisblad is toen niet aan de consument verstrekt.
- 2.3 De verzekering is door het overlijden van de echtgenoot van de consument op 12 december 2021 ten einde gekomen. De verzekeraar heeft het uit te keren bedrag vastgesteld op € 16.722,30, bestaande uit € 12.252,50 aan overlijdensrisicokapitaal en een compensatievergoeding van € 4.469,80. De consument stelt dat de uitkering een veel hoger bedrag zou moeten zijn.
- 2.4 Na het overlijden van de echtgenoot van de consument heeft de zoon van de consument een kopie van de polis bij de verzekeraar opgevraagd. Hij ontving daarop een polisinformatieblad dat gericht was aan de erven van de echtgenoot van de consument en de consument. Op dit polisinformatieblad staat dat de uitkering bij overlijden in de plaats komt van de uitkering bij leven als de uitkering bij overlijden meer bedraagt dan de uitkering bij leven. Dit samen met het oorspronkelijke aanvraagformulier, de offerte van de verzekering en de opgebouwde beleggingswaarde was voor de consument aanleiding om een klacht in te dienen bij de verzekeraar. De consument en de verzekeraar zijn niet tot een oplossing gekomen wat heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert, naast de door de verzekeraar vastgestelde uitkering bij overlijden, een aanvullende uitkering van € 64.059,00 zijnde de beleggingswaarde van de verzekering. Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan.
- 2.6 De documentatie van de polis is dubbelzinnig en onduidelijk. Nu de echtgenoot van de consument degene was die de verzekering heeft afgesloten, kan bij hem geen navraag worden gedaan over wat hij wilde en of dit overeenstemt met wat er in de documentatie staat. Op het polisinformatieblad van 1 mei 2019, verstrekt door de verzekeraar, staat wel duidelijk dat de uitkering onder de overlijdensrisicoverzekering alléén in de plaats komt van de uitkering van de beleggingswaarde als de eerstgenoemde uitkering hoger is. De beleggingswaarde is in dit geval hoger dan het overlijdenskapitaal.

Daarnaast staat in de oorspronkelijke offerte uit 1999: “De uitkering heeft altijd een minimum van 110% van de op het moment van overlijden aanwezige fondswaarde”.

- 2.7 De consument lijdt daarnaast fors verlies als de beleggingswaarde moet dienen als dekking van de overlijdensrisicoverzekering. De beleggingswaarde is namelijk een netto bedrag waarvan de premie voor de overlijdensrisicoverzekering al is afgetrokken. De consument heeft ongeveer € 45.000,00 aan inleg op deze verzekering betaald, voor een overlijdensrisicokapitaal van slechts € 12.252,50. De consument meent dat er sprake is van een dubbel telling als de beleggingswaarde niet wordt uitgekeerd.
- 2.8 De verzekering had door de consument op elk moment stopgezet kunnen worden met een uitkering van de netto beleggingswaarde van dat moment. Dit betekent dat de consument en haar echtgenoot in december 2021 ongeveer € 64.000,00 uitbetaald konden krijgen door de verzekering stop te zetten, in plaats van de € 12.252,50 aan overlijdensrisicokapitaal.
- 2.9 De consument en haar echtgenoot hebben tot slot periodieke overzichten ontvangen van de nettowaarde van hun beleggingsaccount. De consument heeft in haar financiële planning rekening gehouden met een uiteindelijke uitkering van dit bedrag. Het zou misleidend zijn om een polishouder continu van waarde-overzichten te voorzien van een bedrag waar de consument geen recht op heeft.

*Het verweer*

- 2.10 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waarover moet de commissie een uitspraak doen?*

- 3.1 Tussen partijen bestaat discussie over de interpretatie van de overgelegde documenten, bestaande uit de offerte, het aanvraagformulier, het polisblad van 1 september 1999 en het polisinformatieblad van 1 mei 2019. Aan de orde is de vraag of de consument, op basis van de aan haar verstrekte informatie, er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat de verzekeraar haar bij overlijden van haar echtgenoot vóór de einddatum van de verzekering de beleggingswaarde zou uitbetalen.

*Wat is er tussen de partijen afgesproken?*

- 3.2 Hoewel uit de aanvankelijke offerte kan worden afgeleid dat er een minimale uitkering van 110% van de beleggingswaarde kan worden overeengekomen, is deze keuze op het later ingevulde aanvraagformulier niet aangevinkt.

De optie voor dit gegarandeerde kapitaal is op het aanvraagformulier doorgekrast. Zichtbaar is dat met pen op meerdere plekken is aangegeven dat de verzekering was bedoeld om een beleggingsverzekering af te sluiten in combinatie met een lineair dalende overlijdensrisicoverzekering. Niet blijkt dat de overeenkomst moest worden afgesloten met een minimaal gegarandeerde uitkering van 110% van de beleggingswaarde.

3.3 Wat is omschreven, dan wel is doorgekrast, op het aanvraagformulier komt overeen met het aan de consument en haar echtgenoot toegestuurd polisblad van 1 september 1999. Hierop staat dat 1) de beleggingswaarde is verzekerd als beide verzekerden op 1 september 2024 in leven zijn en 2) dat, bij overlijden van één van de verzekerden voor de einddatum, een lineair dalend kapitaal betaalbaar wordt gesteld en dat in dat geval de verzekering ophoudt te bestaan en aan de verzekering geen rechten meer kunnen worden ontleend. Nu het aanvraagformulier en het polisblad van 1 september 1999 de basis vormen van de overeenkomst, mocht de consument er redelijkerwijs niet op vertrouwen dat de verzekeraar bij overlijden van haar echtgenoot voor de einddatum de beleggingswaarde zou uitkeren. Het aanvraagformulier en het polisblad geven daarvoor geen enkele aanwijzing.

3.4 De consument voert nog aan

- dat op het polisinformatieblad van 1 mei 2019 is opgenomen dat de beleggingswaarde moet worden uitgekeerd wanneer deze hoger is dan het overlijdensrisicokapitaal,
- dat er sprake is van een onevenredige premiebetaling in combinatie met de uitkering bij overlijden,
- dat zij gebruik had kunnen maken van een stopzettingsregeling en
- dat zij in haar financiële planning rekening heeft gehouden met de uiteindelijke uitkering van de beleggingswaarde.

Hierover oordeelt de commissie als volgt.

3.5 Uit de tekst op het polisinformatieblad van 1 mei 2019 zou de consument kunnen opmaken dat zij recht heeft op de uitkering van de beleggingswaarde bij overlijden van één van de verzekerden voor de einddatum van de verzekering. De commissie merkt echter op dat de consument bij de overdracht van de verzekering naar het administratiesysteem van de verzekeraar is geïnformeerd dat de dekking en de hoogte van de verschuldigde premie van de verzekering gelijk zijn gebleven. Het betreffende polisinformatieblad met de foutieve tekst is pas na het overlijden van de echtgenoot van de consument verstrekt.

De verkeerde voorstelling van zaken die dit polisinformatieblad bij de consument heeft gewekt, is dus pas na het overlijden van haar echtgenoot ontstaan en is door de verzekeraar na het opmerken van de fout gecorrigeerd. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat de consument er niet op heeft mogen vertrouwen dat er bij overlijden een andere uitkering zou plaatsvinden dan overeenkomstig het polisblad van 1 september 1999.

- 3.6 De premie die is betaald voor de overlijdensrisicodekking is niet het bedrag van de inleg op de beleggingsverzekering van in totaal ongeveer € 45.000,00. Van de inleg op de beleggingsverzekering werd de premie van de overlijdensrisicoverzekering betaald en het restant werd belegd. De beleggingswaarde zou aan de verzekeringnemers ten goede komen als zij beiden op de einddatum van de verzekering nog in leven zouden zijn. De stelling van de consument dat zij dus voor de dekking van het overlijdensrisico een onevenredige premie (inleg) betaalde, gaat daarom niet op.
- 3.7 De stelling van de consument dat de verzekering vlak voor het overlijden stopgezet had kunnen worden, is betwist door de verzekeraar. Tussentijdse afkoop is alleen mogelijk onder bepaalde gezondheidsvoorwaarden. Of aan die voorwaarden voldaan had kunnen worden, heeft de consument niet gesteld. Daar komt bij dat de wens tot een afkoop helemaal niet door de verzekeringnemers kenbaar is gemaakt aan de verzekeraar.
- 3.8 De stelling van de consument dat zij er in haar financiële planning rekening mee heeft gehouden dat de beleggingswaarde zou worden uitgekeerd als haar echtgenoot zou overlijden, is geen juridische basis voor een recht op die uitkering, tenzij de verzekeraar het vertrouwen bij de consument zou hebben gewekt dat deze uitkering zou plaatsvinden. Dat is niet het geval, zoals al blijkt uit wat hiervoor is overwogen. Daaraan voegt de commissie nog toe dat dit vertrouwen ook niet door de verzekeraar bindend kan zijn gewekt door de waardeoverzichten. Jaarlijks werd de consument voorzien van een waardeoverzicht van de netto beleggingswaarde van de *uiteindelijke* uitkering bij het *in leven* zijn van beide verzekerden. De waardeoverzichten hadden dus betrekking op de beleggingswaarde bij het in leven zijn van beide verzekerden op de einddatum. Uit de overgelegde stukken is niet gebleken dat er sprake is van een gegarandeerde beleggingswaarde bij eerder overlijden. Daarbij is het risico van deze verzekering op het polisblad van 1 september 1999 duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Alleen bij het in leven zijn van beide verzekerden op 1 september 2024 zou de beleggingswaarde worden uitgekeerd.

3.9 Het is ongetwijfeld voor de consument verdrietig dat het risico van deze verzekering door het overlijden is ingetreden en dat daarmee een uitkering van de beleggingswaarde bij het in leven zijn van beide verzekerden op de einddatum is komen te vervallen. Maar de commissie kan niet anders oordelen dan dat dit de feitelijke en overeengekomen werking is van deze verzekering.

#### *Conclusie*

3.10 De consument mocht er redelijkerwijs niet op vertrouwen dat de verzekeraar bij overlijden van een van de verzekerden voor de einddatum van de verzekering de beleggingswaarde zou uitkeren.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*