

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2004/13 Le

in de klacht nr. 2003.3177 (094.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft met ingang van 1 april 2000 bij verzekeraar een stamrechtkapitaal verzekerd, uit te keren op 1 september 2015. De koopsom bedraagt f 50.000,-.

Blijkens een door verzekeraar uitgegeven brochure bestaat de mogelijkheid te kiezen voor 'De Garantierekening'. Daaromtrent vermeldt de brochure: 'Met de Garantierekening weet u precies waar u aan toe bent. U heeft 100% zekerheid over de hoogte van uw eindkapitaal. Uw eindkapitaal is dus een garantiekapitaal (...)'.
(...)

Volgens de brochure kan echter ook worden gekozen voor 'De Jaarrekening'. In de door klager gekozen vorm van De Jaarrekening geschiedt volgens de brochure de belegging voor 50% in obligaties en voor 50% in aandelen en bedraagt het verwachte rendement: (laag) 6%, (midden) 9% en (hoog) 12%. De brochure vermeldt: 'Jaarrekeningen met een hoog verwacht rendement (...) kennen een hoger risico. Dat komt omdat er hoofdzakelijk wordt belegd in aandelen. Deze Jaarrekeningen zijn daarom geschikt voor (...) met een lange opbouwperiode. Heeft (...) een korte opbouwperiode? Dan is het beter om te kiezen voor een Jaarrekening met een minder hoog verwacht rendement. Deze kent een lager risico, omdat er meer wordt belegd in obligaties. (...)'.
(...)

De brochure vermeldt voorts: '**LET OP:** Wie belegt neemt een financieel risico. Ook bij deze levensverzekering loopt u een beleggingsrisico. Rendementen kunnen hoger, maar ook lager dan gemiddeld uitvallen en zullen meer schommelen naarmate de beleggingsvorm risicovoller is. De rendementen in deze brochure zijn rendementen die in het verleden zijn behaald en garanderen dus niets voor de toekomst.'

De brochure vermeldt verder: 'Elk jaar sturen wij u een waarde-overzicht waarop u kunt zien wat de opgebouwde waarde van uw tegoed in guldens is. Tevens adviseren wij u jaarlijks over de beleggingsresultaten van alle Jaarrekeningen. Zo houdt u de vinger aan de pols van uw kapitaalgroei. (...)'
(...)

2004/13 Le

De klacht

Verzekeraar is in drie opzichten tekort geschoten in het beheer van het door klager aan hem toevertrouwde geld:

1. Verzekeraar bediende zich in de offertefase van zeer positieve vooruitzichten en beloftes zoals:

- "(...) voor een zeker inkomen na vroegtijdig vertrek" (voorblad kleine folder)
- "Precies de zekerheid die u nodig hebt" (idem)
- "Om na uw vertrek optimale zekerheid te hebben, is het van belang om dit bedrag goed te investeren. Het (...) biedt u hiervoor een goede oplossing. Een perfecte aansluiting op uw uitkering." (idem)
- "Uw tegoed groeit in waarde" (idem)
- "Verwacht rendement laag 6%, midden 9% en hoog 12% " (idem)
- "Inkomenszekerheid voor de werknemer" (achterzijde grote folder)
- "Vanaf nu bent u verzekerd van een hoog eindkapitaal dat u op een door u gewenst tijdstip kunt omzetten in een prima aanvullende uitkering" (aanbiedingsbrief bij de polis).

Enmaal wees verzekeraar op het financiële risico:

- "Rendementen kunnen hoger, maar ook lager dan gemiddeld uitvallen en zullen meer schommelen naarmate de beleggingsvorm risicovoller is" (folder).

Het voorlichtingsmateriaal wekt een zeer rooskleurige indruk van zekerheid, positieve ontwikkelingen en garanties. Hierdoor is sprake van gewekte verwachtingen, ondanks de waarschuwing dat het rendement ook lager dan voorspeld kan zijn. In dit opzicht zijn er overeenkomsten met "Legio Lease".

Verzekeraar heeft er niet op gewezen dat het ingelegde vermogen ook kan afnemen. In het kader van alle positieve verwachtingen worden rendementen van 6 tot 12% voorspeld. Een oplettende lezer kan uit de risicowaarschuwing nog opmaken dat de rendementen niettemin kunnen variëren. Nu blijkt echter dat niet alleen de voorspelde opbrengst niet gehaald wordt, maar dat ook het ingelegde bedrag aangetast kan worden. Van klagers inleg is nog maar € 15.687,21 over.

Verzekeraar stelt dat klager zelf heeft gekozen voor een Jaarrekening in plaats van voor de Garantierekening. Dat is juist (overigens op advies van verzekeraar), maar doet niet af aan het bovenstaande. De zeer positieve presentatie in het voorlichtingsmateriaal gold ook voor de door klager gekozen Jaarrekening. Verzekeraar handelt onzorgvuldig door eerst zo een positieve presentatie te geven en vervolgens niet thuis te geven als de voorspelde rendementen niet gehaald worden en zelfs de inleg aanzienlijk gedaald is.

2. Verzekeraar heeft nagelaten klager tijdig te informeren over de ongunstige waardeontwikkeling van het hem toevertrouwde geld. Verzekeraar moet zorgvuldig omgaan met dat geld. Daartoe behoort het regelmatig informeren van de cliënt over de waardeontwikkeling ervan. Het officiële beleid van verzekeraar is dan ook om jaarlijks een waardeoverzicht toe te sturen en te wijzen op de mogelijkheid van switchen. In klagers geval is dat echter niet gebeurd, zoals verzekeraar in een brief van 25 april 2003 heeft toegegeven. De jaarlijkse informatievoorziening is in ongunstige tijden essentieel, omdat de klant dan wordt gewaarschuwd. Verzekeraar heeft klager pas drie jaar na de aanvang van de verzekering ingelicht, nadat al enkele jaren de voorspelde rendementen niet waren gehaald en zelfs het hem toevertrouwde geld aanzienlijk verminderd was.

3. Hierdoor heeft verzekeraar zijn zorgplicht jegens klager geschonden waardoor deze schade heeft geleden. Verzekeraar weigert deze schade te vergoeden.

2004/13 Le

Het standpunt van verzekeraar

In de brochures van verzekeraar wordt uitgelegd dat de klant kan kiezen uit de Garantierekening of een Jaarrekening. Bij de Garantierekening krijgt de klant zekerheid over het tegoed op de einddatum, bij de Jaarrekening is er slechts een kans op een bepaald geprognosticeerd rendement. De door klager geciteerde brochureteksten moeten dan ook in het licht gezien worden van deze keuzemogelijkheden.

Wat betreft de keuze in de door hem aangeboden beleggingsrekeningen is verzekeraars beleid om de klant bij het afsluiten van de verzekering uitsluitend te informeren en niet te adviseren. Wegens de aansprakelijkheidsrisico's mogen de medewerkers geen beleggingsadviezen geven. Om de klant toch een handvat te geven bij zijn beleggingskeuze werkt verzekeraar met Jaarrekeningen. Een Jaarrekening bestaat uit obligaties of aandelen of een mix daarvan.

Omdat het bij stamrechtverzekeringen veelal gaat om een aanvulling op het inkomen of pensioen bij gedwongen ontslag, ontvangt de klant standaard een offerte voor een verzekering waarbij de koopsom wordt belegd in de Garantierekening. Zo ook klager. De klant ontvangt dan een gegarandeerd eindkapitaal. Als klager de koopsom van €22.689,01 op 1 april 2000 had gestort op de Garantierekening, zou het garantiekapitaal op de einddatum €51.021,- zijn geweest. Hij had dan geen beleggingsrisico gelopen.

Klager heeft echter nadrukkelijk verzocht om de Jaarrekening. Dit wordt ook door hem bevestigd. Voorstelbaar is dat de kans op een hoger rendement de aanleiding is geweest. Verzekeraars brochure spreekt echter duidelijk van een kans op een hoger rendement als men een Jaarrekening kiest. Verzekeraar waarschuwt uitdrukkelijk door middel van een "Let op" tekst voor het financiële risico bij het beleggen in Jaarrekeningen en voorts dat rendementen uit het verleden geen garanties bieden voor de toekomst.

Klager stelt dat verzekeraar is tekort geschoten in het beheer van zijn geld en hem onjuist, onvolledig en/of misleidend heeft geïnformeerd. In de offertefase zouden verwachtingen zijn gewekt die nu volstrekt niet worden waargemaakt. Verzekeraar zou zich bediend hebben van zeer positieve vooruitzichten en beloftes.

De beleggingsspecialisten van verzekeraar hebben beter gepresteerd in de huidige slechte markt dan andere vermogensbeheerders. Bij de door klager gekozen Jaarrekening is de koers van 1 mei 1997 tot en met 1 april 2000 ruim 51% gestegen. De koersontwikkelingen zeker in die jaren waren dan ook zeer rooskleurig. Op basis daarvan hebben banken en verzekeraars verwachtingen uitgesproken die correspondeerden met de toen behaalde resultaten. Maar het bleven verwachtingen. Vandaar de "Let op" tekst onder het kopje "De Jaarrekeningen" in verzekeraars brochures.

Wat betreft de klacht dat verzekeraar klager niet heeft gewaarschuwd dat het ingelegde vermogen ook kan afnemen, is de vraag hoe expliciet een verzekeraar moet waarschuwen dat risico's verbonden zijn aan beleggen (in aandelen). Zijn brochure wijst de klant er immers op dat hij beleggingsrisico loopt bij de Jaarrekeningen.

Als een garantie was gegeven, dan was dat uiteraard nadrukkelijk vermeld in de brochure en op de polis. Omdat nergens staat dat sprake is van een (minimale) garantie mag men niet concluderen dat die garantie er wel is.

2004/13 Le

Van ontwikkelde consumenten, zoals klager, mag een kritischer houding verwacht worden ten aanzien van beleggingsproducten. Hij had zich bewust kunnen zijn van de risico's verbonden aan een Jaarrekening of anders nadere informatie bij verzekeraar kunnen inwinnen. Klager lijkt argumenten te zoeken om de gevolgen van zijn tot op heden tegenvallende beleggingskeuze nu reeds op verzekeraar af te wentelen. De Autoriteit Financiële Markten en de Pensioen- & Verzekeringkamer hebben verzekeraar gecompimenteerd over de wijze waarop hij de regelgeving uitvoert en zijn klanten informeert.

Verzekeraar kan niet meer nagaan of hij inderdaad heeft verzuimd klager over het jaar 2001 en 2002 een waardeoverzicht te sturen. Als dit zo is had klager hem daarop ook kunnen wijzen en verzoeken alsnog een waardeoverzicht te sturen. Ook zonder waardeoverzicht was te voorzien dat de beursontwikkeling de waarde van klagers polis negatief zou beïnvloeden. De media hebben veelvuldig melding gemaakt van sterk dalende aandelenkoersen. Dit kan klager niet ontgaan zijn.

Beleggen is een lange termijn-aangelegenheid. Men kan na 3 jaar niet zeggen dat verlies geleden is. De polis heeft nog een looptijd van 12 jaar. De koers van klagers Jaarrekening is inmiddels weer flink gestegen, tussen 1 april 2003 (de datum van het laatste waardeoverzicht) en 1 september 2003 met bijna 17%. De waarde van klagers verzekering is daardoor weer toegenomen met € 2693,37.

Overigens heeft de negatieve koersontwikkeling zich bij klagers Jaarrekening pas na 1 april 2002 voorgedaan. Op 1 april 2000 begon stond de koers op 70,14987. Twee jaar later stond deze op 67,23276, een daling van 4%. De koers op 1 april 2001 stond ongeveer gelijk met de koers op 1 april 2002. De vraag is of klager bij een koersdaling van 4% zou zijn gewitcht.

Klager stelt dat de door verzekeraars nalatigheid veroorzaakte schade bestaat uit het verschil tussen de waarde van het kapitaal als hij na een jaar (op 1 april 2001) voor een andere vorm had gekozen en de huidige waarde. Verzekeraar bestrijdt dit. Als al sprake is van nalatigheid van verzekeraar, dan is nog de vraag of er schade is. Pas op de einddatum van de verzekering, op 1 september 2015, zal blijken of de uitkering hoger, lager of gelijk is aan de waarde van de ingelegde koopsom gerekend vanaf de garantiewaarde per 1 april 2001. Dit was het eerste switchmoment. Als klager op 1 april 2001 was gewitcht naar de Garantierekening, dan zou de eindwaarde daarvan op 1 september 2015 € 39.998,- bedragen. Hierbij is uitgegaan van een waarde van de (oorspronkelijke) koopsom op 1 april 2001 van € 20.898,20. De waarde van zijn huidige koopsom in klagers Jaarrekening bedraagt per 1 september 2003 € 18.330,93. Om minimaal eenzelfde eindwaarde te bereiken als de hiervoor berekende eindwaarde van de Garantierekening moet de waarde van de polis met € 21.657,07 stijgen gedurende de resterende 12 jaar. Dan is een gemiddeld rendement vereist van circa 9,8% per jaar. Dit ligt dicht bij het "midden" verwacht rendement behorende bij klagers Jaarrekening. Er is dus nog een reële kans dat minimaal hetzelfde rendement behaald wordt als het rendement van de Garantierekening. Op dit moment kan dan ook nog niet gesteld worden dat klager schade geleden heeft.

De vergelijking met "Legio Lease" vindt verzekeraar ongepast.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager heeft er daarbij nog op gewezen dat het hier gaat om een vorm van pensioenvoorziening. Daarbij is zekerheid belangrijk.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Voorafgaande aan het overleg met verzekeraar heeft deze op verzoek van de Raad overgelegd de door hem op 13 maart 2000 aan klager op basis van de Garantierekening uitgebrachte offerte en de op 16 maart 2000 aan klager op basis van de door klager gekozen Jaarrekening uitgebrachte offerte.

Laatstgenoemde offerte vermeldt onderaan het voorblad: 'LEES DE TEKST OP DE ACHTERKANT ZORGVULDIG DOOR', en vermeldt op de achterkant de 'Let op' - tekst A van de Code Rendement en Risico.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Naar verzekeraar in zijn verweerschrift heeft uiteengezet en ter zitting nader heeft toegelicht, gaat het bij de onderhavige stamrechtverzekering veelal om een aanvulling op het inkomen of pensioen en wordt de klant standaard een Garantierekening aangeboden, waarbij het op de einddatum uit te keren kapitaal vaststaat en de klant derhalve geen beleggingsrisico loopt. De klant kan echter in plaats van voor de Garantierekening voor een Jaarrekening kiezen en een gering aantal doet dat. Bij de Jaarrekening staat het op de einddatum uit te keren kapitaal niet vast en loopt de klant derhalve wel een beleggingsrisico.

2. De door verzekeraar in het jaar 2000 en ook in klagers geval gebruikte brochure was weliswaar in optimistische bewoordingen gesteld, maar wijst onder meer door een 'Let op' - tekst op het beleggingsrisico dat de klant bij een Jaarrekening loopt. Naar verzekeraar ter zitting heeft uiteengezet pasten de gekozen bewoordingen in het toenmalige tijdsbeeld waarin jarenlang hoge beleggingsresultaten waren geboekt en bij velen de gedachte was ontstaan dat dit zo zou blijven. Verzekeraar heeft verklaard dat hij deze bewoordingen thans niet meer gebruikt. Verder wijst ook de aan klager op 16 maart 2000 op basis van de door klager gekozen Jaarrekening uitgebrachte offerte door een 'Let op' - tekst op het beleggingsrisico bij de Jaarrekening. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat hij klager aldus in een voldoende mate heeft gewezen op het beleggingsrisico, ook bestaande in het risico dat het ingelegde kapitaal in waarde kan dalen, dat deze bij een Jaarrekening loopt.

3. Weliswaar heeft verzekeraar in een brief van 25 april 2003 aan klager meegedeeld dat hij heeft verzuimd hem over het jaar 2001 en 2002 een waardeoverzicht te sturen, en heeft hij in zijn verweerschrift gesteld dat hij niet meer kan nagaan of hij dit inderdaad heeft verzuimd, maar naar hij ter zitting heeft uiteengezet heeft hij een geautomatiseerd systeem dat jaarlijks gelijktijdig waardeoverzichten opmaakt ten behoeve van de verzekerden en heeft hij geen aanwijzingen dat dit systeem, met de daartoe ook behorende enveloppering en ter post bezorging, heeft gehaperd (vgl. HR 3 januari 2003 LJN-nummer: AF 0139 Zaaknr: C01/128 HR alsmede de conclusie vóór dit arrest). Dit laatste komt de Raad aannemelijk voor. Wel had verzekeraar er beter aan gedaan dit door hem ter zitting toegelichte standpunt direct aan klager mee te delen.

4. Dit een en ander voert de Raad tot het oordeel dat er geen aanleiding is dat verzekeraar klager op enigerlei wijze tegemoet komt in de thans door de koersontwikkeling lagere waarde van klagers verzekering, nog daargelaten dat nu niet valt te voorspellen hoe de koersontwikkeling zal zijn in de resterende looptijd (einddatum 1 september 2015) van deze verzekering.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 16 februari 2004 door Mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)