



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 146 d.d.
2 augustus 2010**

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. A.I.M. Kool, drs. L.B. Lauwaars RA
en mr. A.W.H. Vink)

Samenvatting

Consument vordert van zijn financiële dienstverlener compensatie voor de tegenvallende opbrengst van een levensverzekering (met gegarandeerde uitkering) die hij in 1989 heeft afgesloten. Blijkens de offerte was de prognose van de uitkering op de einddatum circa € 51.000,-. Consument is echter niet geïnformeerd over de hoogte van de kosten; door dit kostendeel bedraagt de uitkering op de einddatum slechts € 39.000,-. De Commissie wijst de vordering af. Zij heeft er begrip voor dat consument teleurgesteld is in zijn verwachting, nu er sprake is van een traditionele garantieverzekering. Aangeslotene is echter niet schadelijkt. Volgens de in 1988 geldende regels is er immers geen sprake van gebrekkige informatie. Bovendien zijn de kosten en het kostenniveau rechtsgeldig onderdeel geworden van de overeenkomst tussen consument en aangeslotene.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier,
- de klacht, ontvangen bij brief van 20 september 2009,
- het op 21 september 2009 door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier,
- het antwoord van Aangeslotene van 22 januari 2010,
- de repliek van Consument van 10 februari 2010, en
- de dupliek van Aangeslotene van 22 februari 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 juni 2010.

2. Feiten



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft, na een hem door Aangeslotene uitgebrachte offerte van 23 augustus 1988, tegen betaling van een koopsom van f 34.853,- met ingang van 21 maart 1989 bij Aangeslotene een levensverzekering afgesloten met als einddatum 1 november 2009.
- De koopsom werd in een depot gehouden waaraan de jaarlijkse premies werden onttrokken. Blijkens een brief van 25 april 1989 van Aangeslotene garandeert zij een rente van 6,11% op het depot gedurende de eerste vijftien jaar van de verzekering, en een rente van 4% over de resterende looptijd van de verzekering. Het toekomstige verloop van het depot werd vermeld in een bijlage bij deze brief.
- De verzekering voorzag blijkens het polisblad van 21 april 1989 in een uitkering van f 69.048,- of 'indien dit meer is de opgebouwde waarde in het STAATSLENINGEN DEPOT' bij het in leven zijn van Consument op de einddatum of bij zijn eerder overlijden.
- Artikel 3 van de Bijzondere voorwaarden verzekeringen met winstdeling bepaalt: 'De hoogte van de verwervings- en administratiekosten, alsmede de risicofactor als vermeld in artikel 1, zijn tevoren zodanig vastgesteld, dat bij een tijdige betaling van de premies op jaarbasis de betaalbaar te stellen verzekerde bedragen gelijk zijn aan de gegarandeerde uitkeringen als vermeld op de voorzijde van het polisblad. (...)'
- Blijkens genoemde offerte was de prognose van de uitkering op de einddatum f 110.059,- uitgaande van een constant rendement van 7,00% per jaar en een verzekerd kapitaal van f 68.873,-.

3. Geschil

3.1 Consument vordert, naar de Commissie afleidt uit de correspondentie van Consument, compensatie door Aangeslotene voor de tegenvallende opbrengst van de door hem gesloten levensverzekering.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft voorafgaand en bij het sluiten van de verzekering onvoldoende en onvolledige informatie verstrekt over de aan de verzekering verbonden aanzienlijke kosten. Aangeslotene heeft daarmee de normen van zorgvuldigheid en behoorlijkheid overschreden. Als Consument had geweten dat de kosten zo hoog zouden zijn, dan had hij de verzekering niet afgesloten. Ook nu handelt Aangeslotene incorrect door hem geen compensatie aan te bieden, anders dan andere verzekeraars doen. Door de hoge kosten zal Consument geen uitkering van ongeveer € 51.000,- maar van ongeveer € 39.000,- krachtens de verzekering ontvangen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De onderhavige verzekering is geen beleggingsverzekering maar een traditionele garantieverzekering. Het spaargedeelte van de premie wordt hierbij ondergebracht in het staatsleningendepot. Het rendement daarvan fluctueert en kan lager of hoger zijn dan de gehanteerde rekenrente voor de berekening van het op de einddatum 1 november 2009 uit te keren gegarandeerde verzekerde bedrag van € 31.332,68. De huidige waarde (op 16 juli 2009) bedraagt omstreeks € 39.000,-, hetgeen een constant rendement van omstreeks 5% per jaar betekent.

Op de einddatum of bij eerder overlijden wordt het gegarandeerde verzekerde bedrag uitgekeerd, tenzij de waarde van het staatsleningendepot dan hoger is: dan wordt dit hogere bedrag uitgekeerd.

De in de tariefstructuur van deze verzekering verwerkte kosten zijn in algemene bewoordingen in de polisvoorwaarden uiteengezet. Bij de berekening van het verzekerde bedrag en het in de offerte genoemde prognosekapitaal is uiteraard met deze kosten rekening gehouden. In een brief van 27 januari 2006 heeft Aangeslotene aan Consument een volledig overzicht gegeven van de wijze waarop het rendement tot stand is gekomen. Bij de onderhavige traditionele verzekering is het gegarandeerde verzekerde bedrag van doorslaggevend belang. Bij het aangaan van de verzekering wist Consument exact welk bedrag minimaal tot uitkering zou komen. Het door het intermediair in de offerte aangegeven prognoserendement van 7%, dat toen niet ongebruikelijk was, zou op de einddatum een uitkering van € 49.942,60 opleveren. Bij een lager prognoserendement zou het geprognoseerde eindbedrag lager worden. De kosten waren daarbij niet van belang. Consument is regelmatig omtrent een en ander geïnformeerd.

Aangeslotene verkocht eind jaren tachtig ook beleggingsverzekeringen. Kennelijk heeft Consument bewust gekozen voor een garantieproduct waarbij de kosten in het tarief zijn verwerkt. Hoe de advisering van Consument door de - van Aangeslotene onafhankelijke - tussenpersoon toen is verlopen, is Aangeslotene niet bekend.

Aangeslotene heeft zich gehouden aan de ten tijde van het tot stand komen van de verzekering geldende wet- en regelgeving. De toen geldende normen kunnen niet met het inzicht en de regels van nu achteraf worden bijgesteld.

De Ombudsman heeft deze kwestie voorgelegd aan een onafhankelijk adviserend actuaaris. Deze heeft bevestigd dat de door Aangeslotene gehanteerde berekeningen gebaseerd zijn op een bij haar voor een dergelijke verzekering gebruikelijke methodiek en grondslagen, en correct zijn uitgevoerd, en leiden tot uitkomsten die als redelijk kunnen worden aangemerkt in het kader van hetgeen in het levensverzekeringsbedrijf algemeen gebruikelijk is.

Consument maakt bezwaar tegen het niet kenbaar maken van de kosten tijdens de gesprekken voorafgaand en bij het afsluiten van de overeenkomst. Dat de kosten toen op andere wijze werden vermeld dan thans in wet- en regelgeving is voorgeschreven mag, evenmin als de voor beleggingsverzekeringen in de aanbeveling van de Ombudsman besproken kostennormen, bij de beoordeling van deze kwestie als uitgangspunt worden gehanteerd. De Ombudsman heeft in een brief aan Aangeslotene aangegeven dat niet de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

bedoeling is dat garantieverzekeringen worden getoetst aan de maatstaven voor beleggingsverzekeringen.

De productkenmerken zijn Consument destijds voldoende toegelicht en er was geen onduidelijkheid over het minimaal uit te keren bedrag. Dat de einduitkering lager zal zijn dan in de offerte als prognose is opgenomen, hangt samen met de lagere winstbischrijving en niet met een voor Consument onbekende kostenstructuur.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Resultaat van het overleg ter zitting is geweest dat zij hebben besloten nader overleg te zullen voeren.

5. Het verdere verloop van het geschil

Op 1 april 2010 hebben partijen nader overleg gevoerd. Dit overleg heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

Met een brief van 23 april 2010 heeft Aangeslotene het verslag van dit overleg aan de Commissie toegezonden.

In brieven van 17 en 26 mei 2010 heeft Consument op het verslag gereageerd. Kern van het geschil is volgens hem dat de door Aangeslotene op de onderhavige verzekering toe te passen kostenstructuur, ook ter zake van de provisie van de tussenpersoon en de rokerskorting c.q. de boete bij hervatten van het roken, nimmer cijfermatig aan Consument is meegedeeld. Door de jaren heen heeft Aangeslotene voorts wisselende rendementspercentages genoemd.

6. Beoordeling

6.1 Zoals Aangeslotene terecht heeft aangevoerd, is de onderhavige verzekering geen beleggingsverzekering maar een traditionele garantieverzekering die onder meer voorzag in een gegarandeerde uitkering op de einddatum 1 november 2009 van een bedrag van € 31.332,68. Consument kon dus op de einddatum 1 november 2009 een uitkering van minimaal € 31.332,68 tegemoet zien. Het zou meer kunnen zijn als de opgebouwde waarde in het staatsleningendepot hoger zou zijn, in welk geval dit hogere bedrag zou worden uitgekeerd. In de offerte voor de verzekering van 23 augustus 1988 is vermeld dat op dit depot de rente op langlopende staatsleningen van toepassing is en is uitgegaan van een constant rendement van 7,00% per jaar, hetgeen toen niet een misleidend hoge prognose was. De uitkering is lager uitgevallen dan het in de offerte geprognosticeerde bedrag van € 49.942,60, omdat het constante rendement op langlopende staatsleningen in de verzekerde periode minder dan 7,00% heeft bedragen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6.2 Op enkele plaatsen in de polisvoorwaarden wordt vermeld dat aan de verzekering kosten zijn verbonden. Ook de brief van 25 april 1989 van Aangeslotene met het bijgesloten overzicht van het verloop van het premiedepot vermeldt dat er kosten zijn. In 1988 was er geen regelgeving die voorschreef dat verzekeraars inzicht moesten geven in de hoogte van de kosten die aan een verzekering als de onderhavige zijn verbonden. Dat Aangeslotene jegens Consument zou zijn tekortgeschoten door hem bij het aangaan van de polis in strijd met de destijds geldende regels onvoldoende te informeren is dan ook niet gebleken. De toen geldende normen kunnen ook niet met het inzicht en de regels van nu achteraf worden bijgesteld.

6.3 Ook de klacht over de hoogte van de kosten treft geen doel. Consument moet geacht worden de in de overeengekomen polis vervatte kosten te hebben aanvaard. Kort gezegd verkreeg hij immers tegen storting van de koopsom een per einddatum gegarandeerd recht op een minimumuitkering en de kans op een - van de gemiddelde rente op staatsobligaties afhankelijke - hogere uitkering. Hij kan daarop niet terugkomen, nu deze kosten en het kostenniveau rechtsgeldig onderdeel zijn geworden van de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene. Het kostenniveau is - nu van een disproportioneel karakter daarvan in deze zaak niet is gebleken - niet dusdanig dat Consument destijds op uitgebreidere wijze geïnformeerd had moeten worden. Bovendien is het feit dat Consument weliswaar meer dan € 31.332,68, maar minder dan het in de offerte geprognosticeerde bedrag van € 49.942,60 tegemoet kon zien, niet een gevolg van deze kosten, omdat blijktens het hierboven onder **2. Feiten** geciteerde Artikel 3 van de Bijzondere voorwaarden verzekeringen met winstdeling de hoogte van de kosten slechts bepalend is voor de vaststelling van de gegarandeerde uitkering. Daar komt ten slotte bij dat Consument door de aard van deze traditionele garantieverzekering precies wist welke koopsom hij moest betalen om de hem gegarandeerde minimumuitkering op de einddatum te ontvangen. Consument heeft deze vaste verhouding tussen koopsom en gegarandeerde minimumuitkering kennelijk voldoende aantrekkelijk gevonden om de overeenkomst aan te gaan. Die acceptatie kan Consument niet ongedaan maken door in deze procedure het standpunt in te nemen dat die tevoren duidelijke en vaste verhouding voor hem gunstiger had moeten kunnen zijn.

6.4 Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

7. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.