

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-137 d.d. 20 maart 2014

(mr. P.A. Offers, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument stelt dat zij in de precontractuele fase onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten en de uit de verzekering voortvloeiende beleggingsrisico's. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene wel heeft voldaan aan de destijds bestaande informatieverplichtingen maar op het punt van de kosten toerekenbaar tekort is geschoten omdat zij in de brochure uitdrukkelijk had vermeld dat deze slechts een klein gedeelte van de premie zouden bedragen. In werkelijkheid bedroegen de kosten, exclusief de overlijdensrisicopremie, ongeveer 26% van de in totaal betaalde premie. De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

Consument,

en

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V, gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen: Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde en op 16 augustus 2013 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting namens Consument overgelegde pleitnotitie;
- de ter zitting door Aangeslotene overgelegde pleitaantekeningen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de bemiddeling en advisering van een assurantietussenpersoon ("X") heeft Consument in 1998 een beleggingsverzekering, een zogenoemd Y-plan, (hierna: de "Verzekering") gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. Consument trad op als verzekeringnemer en verzekerde. De ingangsdatum was 1 maart 1998, de einddatum 1 januari 2037. Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum was een uitkering van € 45.379,- verzekerd of indien dat een hoger bedrag zou zijn, de waarde van de uitstaande participaties per de overlijdensdag van de verzekerde vermeerderd met 10% daarvan. Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum zou de totale waarde van de aangekochte units worden uitgekeerd. De maandpremie van € 63,15 bestond uit het spaarloon van Consument.

3.2 In de aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte van 4 februari 1998 is onder meer het volgende opgenomen:

"(...)

Offerte

Produkt : Vermogensgroeiplan

Voorbeeldkapitaal

- op basis van 13,35% : f 1.402.227,00

- op basis van 15,00% : f 2.334.796,00

(...)

Verzekeringsvorm

Het beleggingsbestanddeel van de premie wordt in de door u geselecteerde fondsen belegd (...).

Kapitaal

De in de offerte opgenomen voorbeeldkapitalen zijn gebaseerd op de te investeren premie, de gekozen uitkering bij overlijden en de rendementpercentages bij de gekozen fondsen.

De voorbeeldkapitalen zijn gebaseerd op de volgende fondsverdeling:

<u>Fonds</u>	<u>Deelname</u>	<u>Risicoprofiel</u>
Het Emerging Market Fonds	30%	Hoog
Het Wereldwijd Aandelenfonds	20%	Gemiddeld tot hoog
Het Nederlands Aandelenfonds	50%	Gematigd

De gebruikte voorbeeldpercentages zijn gebaseerd op het verleden en geven geen garantie voor het toekomstig rendement. De voorbeeldpercentages zijn geheel in overeenstemming met de gedragscode omtrent "Rendement en Risico" zoals deze door het Verbond van Verzekeraars is vastgesteld (...)"

3.3 In de brochure over het Vermogensgroeiplan staat onder meer het volgende:

"Het emerging market fonds.

(...)

Forse koerswisselingen maar ook sterke winstverwachtingen zijn kenmerkend voor dit fonds.

(...) Hoewel beleggen in dit fonds meer risico's met zich meebrengt dan beleggen in Europese of Nederlandse aandelen is de rendementsverwachting op lange termijn hoger.

(...)

Het wereldwijd aandelenfonds

(...)

Aandelenkoersen kunnen hevig fluctueren en brengen dan ook meer risico met zich mee dan beleggen in obligaties en deposito's. Maar omdat aandelen een hoger resultaat opleveren, wordt dat risico op termijn gecompenseerd.

(...)"

Ook bij het Nederlands aandelenfonds wordt gewezen op sterke koersfluctuaties.

"Wat kunt u verwachten

Om u een zo groot mogelijk kapitaal te laten opbouwen, wordt vrijwel de hele inleg op de door u gekozen manier geïnvesteerd. Slechts een klein deel van de premie wordt gebruikt voor eerste en doorlopende kosten. En ook de kosten voor het verzekeren van het overlijdensrisico zijn laag. Onderstaande tabel geeft u een indruk van het bedrag dat u op de einddatum tegemoet kunt zien. Vanzelfsprekend betreffen het voorbeeldkapitalen op basis van in het verleden behaalde rendementen. Ze bieden dan ook geen garantie voor de toekomst.

(...)"

3.4 In de op 4 februari 1998 door Consument ondertekende "Aanvraag Y-plan" wordt gekozen voor de fondsverdeling als aangegeven in de offerte. Tevens blijkt uit de aanvraag dat Consument gekozen heeft voor een overlijdensuitkering van 110% van de unitwaarde met als minimum f 100.000,- (€ 45.378,02).

3.5 Uit de op 4 maart 1998 gedateerde polis blijkt dat een overlijdensuitkering is verzekerd. Tevens is bepaald dat de verzekeringnemer het recht heeft kosteloos te switchen tussen fondsen voor toekomstige premies en éénmaal per kwartaal kosteloos te switchen tussen fondsen met reeds opgebouwde waarde.

3.6 In de toepasselijke voorwaarden van verzekering ("VvV") is onder meer het volgende bepaald:

"Art. 4 Premiebetaling

(...)

C 2. Voor verzekeringen in beleggingseenheden geldt: De beleggingsparticipaties worden aangekocht na ontvangst van de verschuldigde premie c.q. koopsom,

(...)

Art. 5 Premievrijmaking, afkoop en belening

(...)

E. Indien in geval van een verzekering in beleggingseenheden de waarde van de units niet toereikend is om het overlijdensrisico en de kosten te financieren, wordt de verzekering beëindigd.

(...)

Art. 15 Kosten

Kosten, verbonden aan de uitvoering van de verzekering kunnen door Avéro aan de betrokkene in rekening worden gebracht.

(...)"

3.7 In een brief van 17 januari 2013 schrijft Aangeslotene Consument dat uit hoofde van de Verzekering per 2 augustus 2013 een bedrag van € 3.703,50 in rekening is gebracht waarvan een bedrag van € 516,82 aan overlijdensrisicopremie.

3.8 De Verzekering is per 20 augustus 2013 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg € 11.641,77.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat de Verzekering nietig wordt verklaard en dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 6.265,-. Dit bedrag bestaat uit de betaalde premies voor de Verzekering (€ 12.232,-, vermeerderd met de wettelijke rente daarover (€ 5.675,-) en verminderd met de afkoopwaarde van de Verzekering (€ 11.642,-). Hiernaast dient Aangeslotene gehouden te worden tot betaling van de kosten van de door Consument ingeschakelde adviseurs ten bedrage van € 4.197,57.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft onrechtmatig (misleitend) jegens Consument gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvolledige en onjuiste informatie te verstrekken over (i) de kosten uit hoofde van de Verzekering en (ii) de risico's die beleggen met zich meebrengt waaronder het effect van sterke fluctuaties in het rendement op het uiteindelijk te behalen rendement. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- de door Aangeslotene in de precontractuele fase verstrekte informatie voldoet niet aan de Regeling Informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 ("Riav 1994") en de toepasselijke Code Rendement en Risico 1997 ("CRR 1997");
- Aangeslotene heeft een bedrag van € 3.703,50 aan kosten in rekening gebracht. Op grond van de Achmea compensatieregeling zou Consument een bedrag van € 162,17 ontvangen. Consument acht de tegemoetkoming veel te laag, in aanmerking genomen dat bijna een kwart van de betaalde premies is opgegaan aan kosten. Volgens Consument heeft zij in totaal een bedrag van € 12.232,- aan premie voor de Verzekering betaald. De brochure van Aangeslotene vermeldt dat slechts een klein deel van de premie wordt gebruikt voor de kosten;
- als Consument in de precontractuele fase volledig was geïnformeerd over de kosten die zouden worden berekend had zij de Verzekering nooit gesloten. Artikel 15 VvV is veel te vaag over de kosten;
- Consument was wel op de hoogte van het beleggingsrisico maar door Aangeslotene is nooit onderzocht of het beleggingsrisico wel paste bij haar beleving;
- Consument is er nooit over geïnformeerd dat negatieve fluctuaties in het behaalde rendement een sterk negatief gevolg hebben voor het gemiddelde rekenkundig rendement. Consument stelt dat volgens haar het slechte rendement van de Verzekering het gevolg is van de te hoge kosten en niet van het beleggingsresultaat.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene stelt dat Consument door pas bij brief van 28 november 2012 voor het eerst te klagen in strijd met haar klachtplicht heeft gehandeld en sprake is van rechtsverwerking in de zin van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek ("BW"). Aangeslotene stelt in haar pleitaantekeningen dat doordat Consument pas in 2012 klaagde zij de jaarlijkse waarde-overzichten tot 2008 niet meer tot haar beschikking heeft omdat deze niet in haar systemen bewaard zijn. Aangeslotene heeft bij de totstandkoming van de Verzekering voldaan aan de Riav 1994 en de CRR 1997, de destijds in de branche gehuldigde inzichten en

de vereisten van het burgerlijke recht. Aangeslotene wijst in dit verband op de door de Rotterdamse Rechtbank op 28 november 2012 (LJN: BY5159) aan het Europese Hof van Justitie ("HvJ") gestelde prejudiciële vragen over de uitleg van de Derde Levenrichtlijn en verzoekt de Commissie haar uitspraak aan te houden c.q. te schorsen totdat het HvJ heeft beslist;

Aangeslotene wijst het beroep van Consument op toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen harerzijds van de hand. Zij voert het volgende aan:

- de betreffende rechtsvoorganger van Aangeslotene was een intermediairmaatschappij, gaf geen advies en was niet verantwoordelijk voor het door X gegeven advies en diens uitlatingen. Aangeslotene mag aannemen dat Consument na advisering door X weloverwogen voor dit product heeft gekozen en dat het aansloot bij de risicobereidheid van Consument. Aangeslotene wijst erop dat X de beschikking had over een brochure over het product en gaat ervan uit dat hij deze brochure aan Consument heeft uitgereikt. In de brochure wordt per fonds uitgebreid uitleg gegeven over de beleggingsstrategie en de bijbehorende risico's ;
- de in de offerte genoemde voorbeeldrendementen waren niet onrealistisch hoog ten tijde van het sluiten van de Verzekering. Bovendien werd vermeld dat deze percentages gebaseerd waren op in het verleden behaalde resultaten en geen garantie boden voor de toekomst. Uit hoofde van de offerte en de brochure moet Consument geacht worden op de hoogte te zijn gebracht van de risico's van het product;
- Consument ontving jaarlijks waarde-overzichten. Vanaf 2009 was dit overzicht in overzicht in overeenstemming met de aanbevelingen van de Commissie De Ruiters. In 2001 en 2008 zijn de koersen gekelderd zodat Consument op de hoogte was van de schommelingen in de waarde van de Verzekering. Consument heeft in 2001 noch in 2008 contact opgenomen met Aangeslotene en geklaagd over het beleggingsrisico. Consument is ook niet geswitcht naar minder risicovolle fondsen om haar verlies te beperken;
- de Verzekering is een langetermijnproduct. Het beleggingsrisico en de kosten zijn afgestemd op de looptijd van 39 jaar. Door na 15 jaar af te kopen heeft de waarde zich niet kunnen herstellen. Bovendien vinden de grootste inhoudingen plaats in de eerste tien jaar van de looptijd;
- in de in de offerte gepresenteerde voorbeeldkapitalen is rekening gehouden met alle voor de Verzekering verschuldigde kosten en risicopremies. Uit de brochure, de offerte en uit artikel 15 VvV blijkt verder dat kosten in rekening worden gebracht;
- de uit hoofde van de Verzekering ingehouden kosten zijn lager dan is toegestaan op grond van de Achmea compensatieregeling;
- aan de Verzekering was fiscaal voordeel voor Consument verbonden omdat haar werkgever de premie betaalde uit hoofde van de spaarloonregeling en Consument daarover derhalve geen inkomstenbelasting hoefde te betalen. Verder was de einduitkering onder voorwaarden onbelast. Het genoten belastingvoordeel moet

- in mindering worden gebracht op het gevorderde bedrag. Dit geldt ook voor de overlijdensrisicopremie waarvoor Aangeslotene immers risico heeft gelopen;
- de feitelijk voor de Verzekering betaalde premies bedragen € 12.303,49.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene stelt dat Consument niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en dat haar klacht niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. Aangeslotene heeft ter onderbouwing van haar stelling erop gewezen dat Consument vanaf aanvang van de Verzekering jaarlijks waarde-overzichten heeft ontvangen waaruit zij de waardeontwikkeling en de schommelingen daarin had kunnen afleiden. Vanaf 2009 ontving Consument de jaarlijkse waarde-overzichten conform de Modellen De Ruiter waaruit ook de nominale kosten en overlijdensrisicopremie bleken. Desondanks heeft Consument pas bij brief van 28 november 2012 geklaagd. Aangeslotene stelt nadeel van het volgens haar te late klagen te ondervinden omdat zij de waarde-overzichten tot 2008 niet meer tot haar beschikking heeft omdat deze niet door haar systemen zijn bewaard.

5.1.1 Voor het antwoord op de vraag of tijdig in de zin van artikel 6:89 BW is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. (Vergelijk r.o. 3.4 van HR 8 oktober 2010, LJN BM 9615)

5.1.2 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht en de uit die verzekering voortvloeiende risico's.

5.1.3 In het kader van de totstandkoming van de Verzekering geldt Aangeslotene als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener terwijl in het onderhavige geval bij Consument een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Dit brengt mee dat Consument niet zonder meer op de hoogte hoeft te zijn van het bestaan van de hierboven bedoelde verplichting van Aangeslotene terwijl zij, indien zij daarvan wel op de hoogte is, in beginsel ervan mag uitgaan dat Aangeslotene die verplichting jegens haar naleeft. Het niet naleven van de betreffende verplichting is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer hoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene haar informatieverplichting jegens haar heeft nageleefd, indien zij van die verplichting op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten (Vergelijk r.o. 4.3.1- 4.3.2 van HR 8 februari 2013, LJN BY 4600.)

5.1.4 In het onderhavige geval is door Consument gesteld dat zij pas in november 2012 op de hoogte is gekomen van de onder 5.1.2 weergegeven informatieverplichting van Aangeslotene en de mogelijke tekortkoming van Aangeslotene in de informatievoorziening in de precontractuele fase. Zij heeft daarop bij brief van 28 november 2012 een klacht

ingediend bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft zich hiertegenover beroepen op de in de jaarlijkse waarde-overzichten vervatte informatie en gesteld dat zij in haar positie benadeeld is omdat zij niet over de waarde-overzichten tot 2008 beschikt omdat deze niet in haar systemen zijn bewaard.

De Commissie is van oordeel dat uit de omstandigheid dat uit de verstrekte waarde-overzichten een tegenvallend rendement of verlies blijkt of dat kosten in rekening in rekening worden gebracht, niet zonder meer volgt dat sprake is van een tekortschieten van Aangeslotene en deze waarde-overzichten hoefden voor Consument dan ook in beginsel geen reden voor onderzoek te zijn. Hiernaast is het gegeven dat Aangeslotene niet meer over de waarde-overzichten tot 2008 beschikt omdat haar systemen deze niet bewaren, een omstandigheid die voor rekening van Aangeslotene dient te blijven. Het voorgaande in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene de stelling van Consument onvoldoende heeft betwist zodat er van moet worden uitgegaan dat Consument pas in november 2012 op de hoogte is gekomen van een mogelijke tekortkoming door Aangeslotene in haar informatieverplichting. Aangezien Consument zich bij brief van 28 november 2012 bij Aangeslotene beklagt heeft, is de Commissie van oordeel dat Consument overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en verwerpt de Commissie het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW.

5.2 Aangeslotene verzoekt verder de Commissie haar uitspraak aan te houden c.q. te schorsen in verband met de door de Rotterdamse Rechtbank op 28 november 2012 (LJN: BY5159) aan het Europese Hof van Justitie ("HvJ") gestelde prejudiciële vragen over de uitleg van de Derde Levenrichtlijn. De Commissie wijst dit verzoek af en verwijst naar de tussenuitspraak van de Commissie van 17 september 2013 (2013,03) en de daar genoemde argumenten. Het verzoek van Aangeslotene bevat naar het oordeel van de Commissie geen argumenten die tot een ander oordeel moeten leiden. Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk behandelen.

5.3 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. zij onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over:

- a. de kosten uit hoofde van de Verzekering;
- b. de risico's die beleggen met zich meebrengt waaronder het effect van sterke fluctuaties in het rendement op het uiteindelijk te behalen rendement.

Bij de beantwoording van deze vragen gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

5.4 In het onderhavige geval staat vast dat Consument in de precontractuele fase de volgende informatie heeft ontvangen:

- de offerte van 4 februari 1998;
 - de op 4 februari 1998 door Consument ondertekende aanvraag Vermogensgroeiplan;
 - de polis;
 - de VvV met daarin het recht van de verzekeringnemer om de Verzekering binnen 15 dagen na afgifte van de polis schriftelijk op te zeggen (artikel 5, onder A) ;

- een brochure over het Vermogensgroeiplan met informatie over onder meer het Emerging Market Fonds, het Wereldwijd Aandelenfonds en het Nederland Aandelenfonds (de "brochure").
- Aan de hand van deze stukken zal de Commissie hierna onderzoeken hoe de in overweging 5.3 onder a en b gestelde vragen dienen te worden beantwoord

5.5 *Toerekenbare tekortkoming/onrechtmatig handelen*

Consument stelt dat Aangeslotene jegens haar toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de kosten en de risico's die beleggen met zich meebrengt waaronder het effect van sterke fluctuaties in het rendement op het uiteindelijk te behalen rendement.

5.6 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht. Bij de beoordeling van de vraag of dat in het onderhavige geval is gebeurd zal de Commissie uitgaan van de wet- en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het totstandkomen van de Verzekering.

5.7 De in 1998 geldende maatschappelijke opvattingen over de voorafgaand aan het sluiten van levensverzekeringen aan aspirant-verzekeringnemers te verstrekken informatie blijken uit de Riav 1994 en de CRR 1997. De Riav 1994 noch de CRR 1997 verplichtte tot (directe) transparantie omtrent de in rekening gebrachte kosten (zie ook Brief Minister van Financiën. Kamerstukken II 1995/1996, 24.456, 23.669, nr.12, p16-17). De Commissie wijst er echter op dat de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken (vergelijk r.o 5.4 van Geschillencommissie 2009/69, r.o 4.3 van Geschillencommissie 2010-88 en r.o 5.3 van Geschillencommissie 2011-172).

5.8 *Kosten*

Tussen partijen is niet in discussie dat uit hoofde van de Verzekering kosten in rekening worden gebracht. Dit blijkt ook uit de brochure. Verder bepaalt artikel 15 VvV dat kosten, verbonden aan de uitvoering van de verzekering, in rekening kunnen worden gebracht. De Commissie stelt vast dat de verstrekte informatie op dit punt niet in strijd is met hetgeen in de Riav 1994 en de CRR 1997 is bepaald. Waar partijen echter over van mening verschillen is de hoogte van de in rekening gebrachte kosten. Consument stelt dat in de brochure is vermeld dat slechts een klein deel van de premie wordt gebruikt voor de kosten.

Aangeslotene beroept zich op artikel 15 VvV.

De Commissie overweegt het volgende: In de brochure wordt letterlijk, zonder enig voorbehoud voor voortijdige beëindiging van de verzekering, vermeld dat slechts een klein

deel van de premie wordt gebruikt voor eerste en doorlopende kosten. Ook de kosten voor het verzekeren van het overlijdensrisico zijn volgens de brochure laag. In haar brief van 17 januari 2013 schrijft Aangeslotene aan Consument dat tot 2 augustus 2013 in totaal een bedrag van € 3.703,50 in rekening is gebracht. Hiervan is een bedrag van € 516,82 gebruikt als overlijdensrisicopremie. Indien de voor de overlijdensrisicodekking berekende premie buiten beschouwing wordt gelaten bedraagt het aan kosten in rekening gebrachte bedrag € 3.186,68. Indien wordt uitgegaan van het bedrag dat volgens Aangeslotene in totaal aan premie is betaald, € 12.303,49, is daarvan derhalve 25,9% door Aangeslotene aan kosten in rekening gebracht. Overigens stelt Consument dat zij in totaal een bedrag van € 12.232,- aan premie heeft betaald. De in rekening gebrachte kosten zouden dan 26% bedragen. Hoe het ook zij: naar het oordeel van de Commissie mocht Consument op grond van hetgeen in de brochure over de kosten is vermeld, er redelijkerwijs van uitgaan dat daadwerkelijk slechts een klein deel van de premie aan kosten in rekening zou worden gebracht. De in werkelijkheid tijdens de looptijd van de in rekening gebrachte kosten zijn echter substantieel geweest.

Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument door tijdens de looptijd van de Verzekering hogere kosten in rekening te brengen dan waarvan Consument op grond van de in de precontractuele fase verstrekte informatie redelijkerwijs mocht uitgaan en is zij verplicht de door Consument geleden schade te vergoeden. In het onderhavige geval bestaat deze schade uit een te hoge kostenlast en bepaalt de Commissie het bedrag hiervan naar redelijkheid en billijkheid op € 2.500,-. De Commissie merkt in dit verband op dat Consument heeft gesteld dat, was zij wel op de hoogte gesteld van de kosten die werden berekend, zij de Verzekering nooit zou hebben gesloten. Consument heeft deze stelling echter op geen enkele wijze onderbouwd zodat deze naar het oordeel van de Commissie niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen.

5.9 *Beleggingsrisico's.*

Consument stelt dat Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. zij onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de risico's die beleggen met zich meebrengt waaronder het effect van sterke fluctuaties in het rendement op het uiteindelijk te behalen rendement.

De Commissie verwierpt deze stelling. In de offerte heeft Aangeslotene de op grond van de voorschriften van de CRR 1997 verplichte voorbehouden opgenomen. In de brochure wordt per beleggingsfonds het daaraan verbonden beleggingsrisico vermeld. Los hiervan is het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen in aandelen koersrisico's met zich meebrengt.

5.10 Uit het bovenstaande vloeit voort dat de vordering van Consument tot een bedrag van € 2.500,- zal worden toegewezen. De door Consument gevorderde kosten van deskundige bijstand komen, nu zij gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, voor vergoeding in aanmerking. Voor de bepaling van die kosten zoekt de Commissie overeenkomstig artikel 40.9 van haar Reglement aansluiting bij het daar genoemde liquidatietarief. De door Aangeslotene aan Consument te vergoeden kosten van deskundige bijstand stelt de

Commissie vast op vier punten in tarief I, derhalve op € 1.536,-. Verder dient Aangeslotene Consument de door haar betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te betalen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de volgende bedragen te voldoen:

- a. een bedrag van € 2.500,-;
- b. een bedrag ter vergoeding van deskundige bijstand van € 1.536,-;
- c. de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.