

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-280 d.d.**

**21 juli 2014**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. P.A. Offers en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Consument stelt dat Aangeslotene hem niet op het beleggingsrisico heeft gewezen en dat hij erop mocht vertrouwen dat de voorgespiegelde prognoserendementen zouden worden gerealiseerd. De Commissie stelt vast dat Consument geacht moet worden te hebben geweten dat hij ging beleggen. Naar de destijds geldende maatstaven heeft Aangeslotene in afdoende mate op het beleggingsrisico gewezen. Hiernaast is het een feit van algemene bekendheid dat beleggen in aandelen koersrisico's meebrengt. Verder is de Commissie van oordeel dat op geen enkele wijze blijkt en ook niet door Consument aannemelijk is gemaakt dat door Aangeslotene de indruk wordt gewekt dat de genoemde prognoserendementen ook daadwerkelijk zouden worden behaald. De vorderingen worden afgewezen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V, gevestigd te Amsterdam, 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 op 10 december 2013 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief van 3 maart 2014 van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

### **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 11 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de advisering en bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument in 1997, in 1999 en in 2000 een beleggingsverzekering gesloten bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. De in 1997 gesloten beleggingsverzekering (hierna: Verzekering 1) betreft een Rendement Beleggings Polis. De in 1999 gesloten beleggingsverzekering (hierna: Verzekering 2) betreft een ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis. De in 2000 gesloten beleggingsverzekering (hierna: Verzekering 3) betreft eveneens een ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis. Verzekering 1, Verzekering 2 en Verzekeringen 3 worden hierna ook gezamenlijk als de “Verzekeringen” aangeduid.

3.2 In de op 14 mei 1997 gedateerde offerte voor Verzekering 1 staat onder meer het volgende:

“Het is ons een genoegen u een voorstel te doen voor de **ABN AMRO Rendement Beleggings Polis**, waarvan de investeringsbedragen worden belegd in door u te kiezen fondsen.

(....)

Prognose uitkeringen:

Prognose kapitaal

f 199.973,--

Te betalen bij in leven zijn van de verzekerde na

30 jaar

(....)

Prognosekapitaal bij leven:

Het verloop van het kapitaal wordt bepaald door de waarde-ontwikkeling van de fondsen. (...) Het uiteindelijke resultaat wordt bepaald door de waarde van de participaties na afloop van de verzekeringsduur. De in deze offerte genoemde prognose kapitalen zijn gebaseerd op een verondersteld rendement van 9,00% (hiervoor prognose rendement genoemd).

(....)

1. Belegging:

De investeringsbedragen worden door ABN AMRO Levensverzekering N.V. belegd in door u te kiezen fondsen bij de ABN AMRO Bank N.V. Dit geschiedt door het toekennen van participaties in de betreffende fondsen.

(....)”

3.3 In het op 7 juni 1999 door Consument ondertekende aanvraagformulier voor Verzekering 2 staat onder meer het volgende:

“Gegevens verzekering

Verzekeringsvorm : Koopsomstorting met belegging in fondsen

Looptijd verzekering : 15 jaar

Koopsom : NLG 7.000,--

Investeringsbedrag : NLG 6.512,10

Voorbeeld-lijfrentekapitaal : NLG 23.602,--

(....)”

Uit het bij deze aanvraag behorende Beleggingsprofiel blijkt dat offensief moet worden belegd: 15% in het Alrenta fonds, 75% in het Global Fund en 10% in het Global Property Fund.

- 3.4 In Bijlage 2 van een op 9 september 1999 door Aangeslotene ten behoeve van Consument opgesteld Financieel Plan staat onder meer het volgende:

“(....)

**ABN AMRO Koopsom Polis**

Een dergelijke verzekering is een vorm van een gerichte lijfrenteverzekering. Hierbij bouwt u een kapitaal op waar te zijner tijd een periodieke uitkering (lijfrente) voor moet worden aangekocht. U kunt daarbij kiezen uit twee mogelijkheden;

1. een gegarandeerd uitkeringsbedrag op basis van een vast rentepercentage; dit is de ABN AMRO Koopsom Garantiepolis (....), waarbij het geld wordt belegd op een depositorekening; of
2. de kans op een hogere uitkering afhankelijk van het resultaat van een aantal door uzelf gekozen ABN AMRO Beleggingsfondsen; dit is de ABN AMRO Koopsom Beleggingspolis.

Het voordeel van de Garantiepolis is dat u weet wat u op de einddatum zult ontvangen. Bij de Beleggingspolis heeft u kans op een hogere uitkering en door meerdere fondsen te kiezen beperkt u het beleggingsrisico.

(....)”

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1 Consument vordert primair dat Aangeslotene wordt gehouden de Verzekeringen te beëindigen en de waarde aan Consument uit te keren tezamen met de door Consument op € 92.319,- beraamde schade. Subsidiair vordert Consument dat Aangeslotene wordt gehouden de Verzekeringen met terugwerkende kracht naar de ingangsdatum om te zetten naar traditionele garantieverzekeringen met een jaarrendement van 6%. Meer subsidiair vordert Consument dat Aangeslotene wordt gehouden de Verzekeringen tot de einddatum te laten doorlopen en dan de einduitkeringen te betalen verhoogd met de door Consument geleden schade, tezamen door Consument beraamd op een bedrag tussen € 241.008 en € 302.535.

- 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 jegens Consument gehandeld door (i) in het kader van de totstandkoming van de Verzekering en ook daarna onvolledige en onjuiste informatie te verstrekken over de beleggingsrisico's van de Verzekeringen en (ii) bij Consument de indruk te wekken dat de genoemde prognoserendementen ook daadwerkelijk zouden worden behaald. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- Consument wijst op het door Aangeslotene in 1999 opgestelde Financieel Plan waarin nauwelijks op de risico's wordt gewezen en waarin wordt uitgegaan van een prognoserendement van 9% en beheer door een specialist. Ook de aan Consument in het kader van preferred banking toegewezen accountmanager

heeft nooit op de risico's gewezen. Tot 2009 heeft Aangeslotene nooit andere prognoses afgegeven;

- Verzekering 1 en Verzekering 2 zijn gesloten op advies van Aangeslotene met als doel een door Consument aangegane hypothecaire geldlening af te kunnen lossen. Met Verzekering 3 werd een door Consument ontvangen ontslagvergoeding belegd;
- reeds begin 2008 heeft Consument bij Aangeslotene geklaagd over het slechte rendement van de Verzekeringen. Hij wilde de Verzekeringen toen beëindigen. Volgens Consument heeft Aangeslotene hem toen gezegd dat dat niet kon vanwege het verzekeringsaspect van de Verzekeringen en dat hij alleen naar andere beleggingsfondsen kon switchen. Consument is toen geswitcht naar andere offensieve fondsen;
- Consument heeft gekozen voor beleggen via fondsen omdat hij niet zelf wilde beleggen juist vanwege het daaraan verbonden risico. De fondsen hadden gespreide beleggingen en werden gemanaged door specialisten. Deze expertise in combinatie met de lange looptijd zou een rendement opleveren van gemiddeld 9% per jaar;
- het rendement is negatief beïnvloed omdat nergens uit blijkt dat het vermogen van Consument is beheerd door een specialist en er veel te hoge kosten in rekening zijn gebracht. Het is Consument nog steeds niet duidelijk hoeveel de kosten bedroegen en thans bedragen;
- Consument heeft het eerste waardeoverzicht pas in 2004 ontvangen. Daarin stond echter geen waardeontwikkeling. Pas in februari 2009 ontving Consument een waardeoverzicht met een toekomstverwachting.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene stelt dat geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen van haar jegens Consument. Zij voert het volgende aan:

- de adviesgesprekken hebben lang geleden plaatsgevonden. Wat precies is besproken is niet meer te achterhalen. Wel is het zo dat Aangeslotene algemene informatie over beleggingsverzekeringen geeft in een adviesgesprek. De klant heeft ook een onderzoeksplicht en is uiteindelijk zelf verantwoordelijk voor het sluiten van een verzekering;
- van een gegarandeerd eindkapitaal is nooit sprake geweest. Dat de einduitkering afhankelijk was van de waardeontwikkeling van de participaties blijkt uit de offertes en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Voorbeeldrendementen zijn geen garanties. Verder brengt beleggen risico's mee, ook als dat door middel van fondsen gebeurt. Consument heeft de betrokken fondsen zelf gekozen. Aangeslotene wijst er tevens op dat zich een aantal beleggingscrises heeft voorgedaan. Deze kunnen Aangeslotene niet worden verweten. Consument belegt overigens ook al jaren zelfstandig via Aangeslotene en moet ook uit dien hoofde geacht worden bekend te zijn met de risico's van beleggen;
- Consument had zijn mogelijkheden om de Verzekeringen te beëindigen uit de toepasselijke voorwaarden kunnen afleiden;

- bij twee van de drie Verzekeringen had Consument gebruik kunnen maken van de garantieclausule en aldus zijn schade kunnen beperken. Hij was ook verplicht zijn schade te beperken;
- in 2008 heeft Consument gekozen om offensief te blijven beleggen;
- in de door Consument ondertekende aanvraagformulieren en ook de polissen staat precies welke kosten er in rekening werden gebracht. Vanaf 2008 heeft Consument tevens de waardeoverzichten conform de aanbevelingen van de Commissie de Ruijter ontvangen;
- Aangeslotene heeft geen gespreksnotities gevonden van het gesprek in 2008 waaraan Consument refereert.

## 5. Beoordeling

- 5.1 Consument klaagt erover dat (i) Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de Verzekeringen en ook daarna onvolledige en onjuiste informatie heeft verstrekt over de beleggingsrisico's van de Verzekeringen en (ii) Aangeslotene bij Consument de indruk heeft gewekt dat de genoemde prognoserendementen ook daadwerkelijk zouden worden behaald.
- 5.2 In het onderhavige geval zijn de Verzekeringen door advisering en bemiddeling door Aangeslotene gesloten bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. Consument heeft geen klacht ingediend tegen deze verzekeraar. Voor zover de klachten van Consument zich uitstrekken tot ABN AMRO Levensverzekering N.V. zal de Commissie daarom niet daarop ingaan. De Commissie tekent hierbij tevens aan dat het beheren van een beleggingsfonds niet valt onder het begrip "Financiële Dienst" als gedefinieerd in artikel I van het Reglement van de Commissie dat aansluit op de definitie van het begrip "financiële dienst" in de Wet op het financieel toezicht (vgl. GC 2011,235).  
Hieronder zal de Commissie ingaan op de klachten van Consument voor zover deze betrekking hebben op het optreden van Aangeslotene als assurantietussenpersoon.
- 5.3 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1).
- 5.4 De door Consument aan de Commissie voorgelegde klachten betreffen in de kern de vraag of Aangeslotene bij de advisering en informatieverstrekking in het kader van de totstandkoming van de Verzekeringen de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.
- 5.5 *Beleggingsrisico's*  
Consument stelt dat Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de Verzekeringen en ook daarna onvolledige en onjuiste informatie heeft verstrekt over de beleggingsrisico's van de Verzekeringen. De Commissie verwerpt deze klacht. De

Commissie is van oordeel dat aangenomen moet worden dat Consument bij het sluiten van de Verzekeringen wist dat hij zou gaan beleggen. Dit volgt bijvoorbeeld uit de offerte voor Verzekering I waarin uitdrukkelijk staat dat de investeringsbedragen door ABN AMRO Levensverzekering N.V. zouden worden belegd in de door Consument te kiezen beleggingsfondsen. De Commissie wijst er op dat het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen in aandelen koersrisico's meebrengt. Los hiervan is bijvoorbeeld in de offerte voor Verzekering I uitdrukkelijk vermeld dat het verloop van het prognosekapitaal bij leven wordt bepaald door de waardeontwikkeling van de beleggingsfondsen. Verder wordt er in het op 9 september 1999 ten behoeve van Consument opgestelde Financieel Plan uitdrukkelijk op gewezen dat de ABN AMRO Koopsom Polis in twee vormen kan worden gesloten: 1) met een gegarandeerd uitkeringsbedrag en 2) op basis van belegging in beleggingsfondsen. Daarbij wordt opgemerkt dat bij de beleggingsverzekering een kans op een hogere uitkering bestaat en dat Consument het beleggingsrisico kan beperken door meerdere beleggingsfondsen te kiezen. Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat Consument geacht moet worden op de hoogte te zijn geweest van het beleggingsrisico en dat uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat hij naar de destijds geldende maatstaven in afdoende mate op dat risico door Aangeslotene is gewezen zodat de klacht van Consument dient te worden afgewezen.

#### 5.6 *Prognoserendementen*

Consument stelt dat Aangeslotene bij hem de indruk heeft gewekt dat de genoemde prognoserendementen ook daadwerkelijk zouden worden behaald. De Commissie stelt vast dat in de offerte voor Verzekering I bij het onderwerp "Prognosekapitaal bij leven" uitdrukkelijk wordt vermeld dat het verloop van het kapitaal wordt bepaald door de waardeontwikkeling van de fondsen en dat het uiteindelijke resultaat wordt bepaald door de waarde van de participaties na afloop van de verzekeringsduur. Verder wordt daar ook nadrukkelijk gezegd dat de in de offerte genoemde prognosekapitalen zijn gebaseerd op een *verondersteld* rendement van 9,00%. Ook in het hierboven genoemde Financieel Plan van 9 september 1999 wordt duidelijk vermeld dat de kans op een hogere uitkering afhankelijk is van het resultaat van een aantal door Consument zelf gekozen beleggingsfondsen. Ofschoon de Commissie er begrip voor heeft dat Consument teleurgesteld is in het gegeven dat het prognoserendement van 9% hoogstwaarschijnlijk niet zal worden gehaald is de Commissie op grond van het voorgaande van oordeel dat op geen enkele wijze blijkt en ook niet door Consument aannemelijk is gemaakt dat door Aangeslotene de indruk is gewekt dat de genoemde prognoserendementen ook daadwerkelijk zouden worden behaald zodat de stelling van Consument dient te worden verworpen.

#### 5.7 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klachten van Consument dienen te worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vorderingen van Consument af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).