

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-380 d.d.
15 oktober 2014**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars, leden
en mr. E.J. Heck, secretaris)**

Samenvatting

Consument stelt dat Aangeslotene (verzekeraar) hem een verzekerd kapitaal op de einddatum in het vooruitzicht heeft gesteld. Als komt vast te staan dat niet sprake is van een garantieverzekering maar van een beleggingsverzekering, klaagt Consument er daarnaast over dat Aangeslotene hem niet heeft geïnformeerd over de kosten, althans dat deze kosten te hoog zijn en verlangt vergoeding van deze kosten.

Precontractuele informatie is door partijen niet overgelegd. Beleggingskarakter blijkt genoegzaam uit polis en voorwaarden. Geen garantieverzekering.

Geen wilsovereenstemming over hoogte kosten. Aangeslotene moet helft van in rekening gebrachte kosten vergoeden.

Consument,

tegen

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

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 5 maart 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de door gemachtigde ter zitting uitgereikte pleitnota.

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 8 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 9 oktober 2003 is door een medewerker van de Rabobank, hierna de bank, samen met Consument een computerprogramma, genaamd “Interpolis ToekomstPlanner”, ingevuld.
In een daarvan gemaakte uitdraai wordt onder Uitgangspunten onder meer vermeld:
“De gewenste inkomens zijn tegen een bepaalde rente teruggerekend naar doelkapitalen.
- 5,00 % voor het bepalen van het benodigde kapitaal voor uw toekomstig inkomen;”
Onder Stoppen met werken wordt onder meer vermeld:
“met de ‘Interpolis Toekomstplanner’ heeft u extra
..... uit verzekeringen op basis van beleggingen, beoogde kapitalen van:
- € 33.969,00 op 01-08-2023 verzekerd bij Interpolis”.
- 3.2. Op 13 oktober 2003 is via de bank een polis aan Consument gezonden. Op de (lijfrente)polis met afgiftedatum 13 oktober 2003 wordt vermeld dat de ingangsdatum 9 oktober 2003 is en de einddatum 9 november 2023.
Onder meer wordt vermeld:
“De verzekering omvat
BIJ IN LEVEN ZIJN op 01-08-2023 van de verzekerde (Consument) geboren op 00- 00-1900:
een bedrag ter grootte van het beleggingstegoed.
BIJ OVERLIJDEN voor 01-08-2023 van de verzekerde (Consument) geboren op 00-00-1900:
een bedrag ter grootte van 90% van het beleggingstegoed.”
(.....)
Stortingsmix
100,00% Robeco Balanced Mix”
Verder wordt vermeld dat het niet-benodigde risicodeel voor de uitkering bij overlijden wordt aangewend ter verhoging van het beleggingstegoed.
- 3.3. De Voorwaarden Toekomstplanner, model TPS03, houden in:
Artikel 6 Aanwending van de premie
“Van alle betaalde premies en extra stortingen wordt 91% toegevoegd aan het beleggingstegoed. (.....)”
Artikel 7 Maandelijks onttrekkingen
“A Op de ingangsdatum en iedere volle maand daarop volgend zal Interpolis administratiekosten en risicodelen, die over de volgende maand verschuldigd zijn, onttrekken aan het beleggingstegoed. Het risicodeel wordt berekend over het verschil tussen het bedrag dat bij overlijden wordt uitgekeerd en het beleggingstegoed.
B De administratiekosten en de te onttrekken risicodelen worden op de ingangsdatum en iedere volle maand daaropvolgend voldaan uit het beleggingstegoed. Deze bedragen zullen ook worden verrekend indien om welke reden dan ook geen premie meer wordt betaald. (.....).”
Artikel 8 Dividend en rente
“A (.....)
B Alle in aandelen uit te keren dividenden en/of bonussen worden, onder aftrek van eventuele kosten, herbelegd in het onderliggende component.”
- 3.4. Op 15 oktober 2007, 11 maart 2008, 15 oktober 2009 en 2010 heeft Aangeslotene aan Consument Waardeoverzichten Interpolis Toekomstplanner verzonden.

- 3.5. De premie voor de verzekering bedroeg € 80,- per maand. In 2003 heeft Consument een extra storting van € 720,- gedaan. De verzekering is in 2009 premievrij gemaakt. Consument heeft de verzekering op 6 juni 2011 afgekocht en Aangeslotene heeft bij die gelegenheid een bedrag van € 6.908,01 aan Consument uitbetaald. In totaal heeft Consument een bedrag van € 6.640,- aan premie betaald en zijn in totaal € 827,90 aan vaste en variabele kosten in rekening gebracht.

4. De vordering, grondslagen en verweer

- 4.1. Consument vordert van Aangeslotene een bedrag van € 13.941,-. Consument komt tot dit bedrag door het volgens hem verzekerd kapitaal ad € 33.969,- te verminderen met de afkoopwaarde ad € 6.908,- en de tot de oorspronkelijke einddatum (1 augustus 2023) nog te betalen premies ad € 13.120,-, te vermeerderen met een kostenvergoeding voor gemachtigde ad € 1.500,- excl. BTW. (incl. BTW € 1.815,-).
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft een op de einddatum verzekerd kapitaal van € 33.969,- in het vooruitzicht gesteld terwijl in werkelijkheid sprake was van een verzekering waarbij (bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum) een bedrag ter grootte van het op dat moment aanwezige beleggingstegoed wordt uitgekeerd.
 - Daarnaast heeft Consument gedwaald omdat hij door Aangeslotene niet is geïnformeerd over de kosten van de beleggingsverzekering, althans zijn deze kosten te hoog en moeten deze aan hem worden vergoed.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Uit de polis en de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden blijkt niet dat er sprake is van een verzekerd kapitaal op de einddatum bij leven. Op dat moment komt de totale waarde van de aangekochte eenheden tot uitkering. Daarmee komt de grondslag aan de schadeberekening van Consument te vervallen.
 - Van dwaling kan geen sprake zijn omdat in de polis en de voorwaarden duidelijk is vermeld welke kosten in rekening worden gebracht. Aangeslotene heeft geen TER-kosten in rekening gebracht.
 - Voor een vergoeding van kosten voor het inschakelen van een deskundige is geen aanleiding omdat Kifid laagdrempelige klachtbehandeling aanbiedt. De kosten voor het inschakelen van een deskundige dienen derhalve voor rekening van Consument te blijven.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie stelt voorop dat geen van partijen (een kopie van) een aanvraag- formulier, offerte of ander voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekering aan Consument ter beschikking gesteld stuk in het geding heeft gebracht. Hoewel aannemelijk is dat soortgelijke stukken er wel zullen zijn geweest, zijn die thans niet meer voor handen. Dit brengt mee dat de Commissie de klacht dient te beoordelen op basis van de wel beschikbare stukken en dat er dus van moet worden uitgegaan dat Consument geen andere informatie heeft ontvangen dan onder de feiten genoemd. Vervolgens is dan aan de orde of Consument er op basis van de aan hem verstrekte informatie redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat Aangeslotene hem op de einddatum

een verzekerd kapitaal van € 33.969,- zou uitbetalen. Dat is niet het geval. Consument baseert zijn stelling uitsluitend op mededelingen in de uitdraai van de 'Interpolis ToekomstPlanner' en dan met name de strofes

"met de 'Interpolis Toekomstplanner' heeft u extra

..... uit verzekeringen op basis van beleggingen, beoogde kapitalen van:

- € 33.969,00 op 01-08-2023 verzekerd bij Interpolis"

Nog daargelaten dat het hier niet een mededeling van Aangeslotene maar van de bank betreft, geldt dat Consument dit niet heeft mogen opvatten als een garantie van Aangeslotene. Het gaat immers om "Uit verzekeringen op basis van beleggingen, beoogde kapitalen". Aldus had ook voor Consument duidelijk moeten zijn dat de uitkering onder de verzekering uiteindelijk afhankelijk was van het resultaat van beleggingen. Dit geldt temeer nu zulks ook ondubbelzinnig uit de aan Consument toegezonden polis en de daarbij behorende voorwaarden blijkt. Dat Consument wist dat hij een beleggingsverzekering afsloot volgt bovendien uit het feit dat hij daartegen nooit heeft geprotesteerd nadat hij de polis had ontvangen of nadat hij de jaaroverzichten kreeg met daarop de resultaten van zijn beleggingen.

Onder deze omstandigheden mocht Consument de enkele mededeling in de hem door de bank verstrekte tekst van de uitdraai "*€ 33.969,00 op 01-08-2023 verzekerd bij Interpolis*" redelijkerwijs niet aldus begrijpen dat Aangeslotene hem garandeerde dat zij op de einddatum een verzekerd kapitaal van € 33.969,- zou uitbetalen. De vordering, voor zover die is gebaseerd op de stelling dat sprake is van een garantieverzekering, is dan ook niet toewijsbaar.

- 5.2. Voor zover Consument klaagt over de hoogte van de kosten stelt de Commissie vast dat nu niet is vast te stellen welke informatie Aangeslotene daarover voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst aan Consument heeft verstrekt de Commissie ook niet kan vaststellen of en, zo ja in hoeverre, Aangeslotene aan de in dat kader op haar rustende informatieverplichtingen heeft voldaan terwijl evenmin kan worden vastgesteld in hoeverre tussen partijen wilsovereenstemming over de hoogte van die kosten bestond.

Daar staat tegenover dat uit de wel bekende informatie voldoende duidelijk is dat Consument wist dat hij een beleggingsovereenkomst afsloot en dat als feit van algemene bekendheid kan worden aangenomen dat ook Consument had moeten begrijpen dat deze niet geheel kosteloos zou zijn. Daarbij komt dat hij ook niet heeft gereclameerd tegen de in de voorwaarden bij de polis wel genoemde kostenposten. Onder deze omstandigheden is onvoldoende aannemelijk geworden dat Consument bij vollediger informatie over de kosten de verzekering niet of tegen andere voorwaarden zou hebben afgesloten. Het beroep op dwaling stuit daar op af.

Ten aanzien van de hoogte van de in rekening gebrachte kosten geldt, zoals gezegd, dat bij gebreke van voldoende informatie niet kan worden vastgesteld dat daarover tussen partijen bij de totstandkoming van de verzekering wilsovereenstemming heeft bestaan. De overeenkomst vertoont in zoverre een leemte en moet op dat punt naar redelijkheid en billijkheid worden aangevuld. De Commissie acht, gelet op het feit dat ook Consument moet hebben geweten dat aan de verzekering kosten verbonden zouden zijn, termen aanwezig te bepalen dat partijen de in uiteindelijk daadwerkelijk rekening gebrachte kosten bij helfte zullen moeten delen. Dit betekent dat Aangeslotene aan Consument een bedrag dient te voldoen van $\text{€ } 827,90 / 2 = \text{€ } 413,95$.

5.3. Nu Aangeslotene ter gelegenheid van de behandeling van bij de Ombudsman reeds heeft aangeboden een soortgelijk bedrag te voldoen, ziet de Commissie geen aanleiding om, zoals Consument vordert, een vergoeding toe te kennen voor kosten van bijstand door de gemachtigde. Nu Consument deels in het gelijk gesteld wordt, zal de Commissie bepalen dat Aangeslotene aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht dient te vergoeden, zijnde € 50,-.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 413,95 met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.