

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-357 d.d.  
25 november 2015**

**(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en drs. L.B. Lauwaars  
RA, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

**Samenvatting**

Conversie garantieverzekeringen. Na afloop van de rentevastperiode besluit Consument de aan de spaarhypotheek verbonden verzekering om te zetten in een beleggingsverzekering. Consument stelt dat indien Aangeslotene correcte en complete informatie had verstrekt hij nooit tot deze omzetting was overgegaan. De nieuwe verzekeringsvorm was naar zijn zeggen ook ongeschikt om de hypothecaire geldlening in zijn geheel af te kunnen lossen. Commissie is van oordeel dat indien Consument, zoals van hem mag worden verwacht, kennis had genomen van alle door Aangeslotene ter beschikking gestelde documenten, het redelijkerwijs duidelijk had moeten zijn dat er geen sprake meer was van een gegarandeerde einduitkering, maar dat de inbrengwaarde van de oorspronkelijke verzekering alsmede de nadien betaalde premies zouden worden belegd in de door hem gekozen fondsen. Het risico op een veel lagere opbrengst is volledig voor de verzekeringnemer. Nu Consument geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om binnen 14 dagen na ontvangst van de polissen de overeenkomst alsnog op te zeggen, wordt hij naar het oordeel van de Commissie geacht in te hebben gestemd met de inhoud en het karakter van de beleggingsverzekering.

Consument,

tegen

ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. 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 25 april 2014;
- de brief van Consument van 25 april en 15 mei 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de (aanvullend) repliek van Consument;
- de (aanvullend) dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consument en de pleitnota 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 maandag 6 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument en zijn echtgenote sloten in augustus 1991 in het kader van een hypothecaire geldlening een tweetal spaarhypotheekverzekeringen bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene. Kenmerk van deze verzekeringsvorm is dat of bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum of bij overlijden van de verzekerde vóór deze datum een gegarandeerd kapitaal – zijnde een bedrag van in totaal van € 204.201,10 – tot uitkering komt. Voorts is de hoogte van de te betalen premie afhankelijk van de ontwikkeling van de hypotheekrente.
- 3.2 In december 1998 liep de rentevastperiode van de spaarhypotheek af. De in vergelijking met zeven jaar eerder veel lagere rentestand bracht mee dat de nieuw vast te stellen premie voor de beide spaarverzekeringen fors zou stijgen.
- 3.3 Consument en zijn echtgenote wendden zich derhalve tot hun hypotheekadviseur teneinde te inventariseren wat de mogelijke alternatieven konden zijn. Deze adviseur heeft in nauwe samenwerking met Aangeslotene op 7 januari 1999 een offerte uitgebracht voor het Waerdye-product, waarin onder meer de volgende passage is opgenomen:  
  
“LET OP!  
- Beleggen bij wie en in welke vorm dan ook brengt financiële risico’s met zich mee. Dat geldt ook voor deze levensverzekering met beleggingsrisico. Beleggen geeft kans op een hoger, maar ook op lager dan gemiddeld rendement. Dit risico is voor de verzekeringnemer dan wel de begunstigde.  
- Naarmate wordt belegd in meer risicovolle beleggingsvormen, zullen de te behalen rendementen onderhevig zijn aan grotere schommelingen en kan dus ook de eindopbrengst meer afwijken van de in de voorbeelden gehanteerde bedragen.  
- Wij wijzen u erop, dat de gehanteerde rendementen zijn gebaseerd op behaalde rendementen uit het verleden en daarom geen garantie bieden voor in de toekomst te behalen rendementen.  
- De gepresenteerde bedragen zijn uitsluitend bedoeld als voorbeeld en niet als garantie of prognose. Deze bedragen zijn netto-bedragen, d.w.z. er is reeds rekening gehouden met premies voor verzekerde risico’s, alsmede met gedurende de looptijd van het contract ingehouden kosten.”
- 3.4 Consument en zijn echtgenote hebben in samenspraak met hun toenmalige hypotheekadviseur besloten om de oorspronkelijk bij Aangeslotene ondergebrachte spaarhypotheekverzekeringen – met inbreng van de tot dan toe opgebouwde waarde – om te zetten naar een tweetal op beleggingen gebaseerde Waerdye-verzekeringen.

De belangrijkste kenmerken van deze verzekeringen zijn de volgende:

*polis [p1]*

verzekeringnemer	consument
verzekerde	consument
ingangsdatum	1 februari 1999
einddatum	1 oktober 2011
premie	€ 65,49 per maand
Uitkering bij overlijden	minimaal € 63.793

*polis [p2]*

verzekeringnemer	echtgenote van consument
verzekerde	echtgenote van consument
ingangsdatum	1 februari 1999
einddatum	1 oktober 2011
premie	€ 76,46 per maand
uitkering bij overlijden	minimaal € 61.648

Bij beide overeenkomsten was verzekerd een kapitaal in Waerdye-eenheden, waarvan de tegenwaarde in euro's zou worden uitgekeerd bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verzekering of bij het overlijden van de verzekerde vóór de einddatum verzekering.

3.5 Op beide verzekeringen waren de Algemene Voorwaarden WE5 van toepassing.

3.6 Artikel 23 lid 6 van deze voorwaarden luidde als volgt:

“Verzekeringnemer heeft het recht de verzekeringsovereenkomst schriftelijk op te zeggen binnen 14 dagen na eerste afgifte van de polis of een afschrift daarvan door de maatschappij. Betaalde premiebedragen zullen worden gerestitueerd. Voorzover deze verzekeringsovereenkomst een beleggingsrisico voor verzekeringnemer inhoudt, wordt hierbij bepaald dat de eventueel na het sluiten van de overeenkomst opgetreden waardevermindering van de daarmee corresponderende belegging voor rekening van verzekeringnemer blijft.”

3.7 Op het polisblad van beide verzekeringen is onder andere clausulenummer 665 opgenomen:

“In het kader van uitvoering van de bepalingen van de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Regeling van de Minister van Financiën van 24 mei 1994 inhoudende uitvoering van artikel 51 van de Wet toezicht verzekeringsovereenkomsten 1993), is hierbij uitgereikt de Prospectus Levensverzekeringen in Beleggingseenheden.”

3.8 Artikel 2 lid 3 van de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 luidt als volgt:

“De informatie, bedoeld in het eerste en tweede lid, wordt verstrekt voor de inkennisstelling van de verzekeringnemer van het sluiten van de overeenkomst. De informatie kan eveneens tegelijk met de inkennisstelling dan wel voor of tegelijk met het afgeven van de polis worden verstrekt, mits in dat geval de verzekeringnemer het recht heeft de overeenkomst binnen twee weken na de inkennisstelling onderscheidenlijk het afgeven van de polis, terugwerkend tot de datum van het sluiten van de overeenkomst, schriftelijk op te zeggen.”

3.9 Gedurende de looptijd is op verzoek van de beide verzekeringnemers een aantal fondswijzigingen doorgevoerd. Op de einddatum waren de spaarpremies belegd in de fondsen WE Robeco, WE Europa, WE Obligatie en W Solide Mix.

3.10 De einduitkering voor beide verzekeringen is als volgt samengesteld:

Polis [p1]

verzekerd kapitaal	€ 42.793,34	
aanvullende uitkering	€ 9.648,26	in het kader van de Compensatieregeling

Polis [p2]

verzekerd kapitaal	€ 41.403,85	
aanvullende uitkering	€ 8.017,68	in het kader van de Compensatieregeling

Totale uitkering	€ 101.863,13	
------------------	--------------	--

3.11 Dit bedrag is door Aangeslotene aan de geldverstrekker uitbetaald ten behoeve van de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening van € 204.201,10.

## 4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert

- primair dat Aangeslotene gehouden wordt om het resterende deel van zijn hypothecaire geldlening af te lossen;
- subsidiair dat Aangeslotene Consument de schade vergoedt als gevolg van de onvoldoende informatie die door Aangeslotene is verstrekt over de inbreng van de waarde van de oorspronkelijke garantieverzekeringen.

Consument becijfert deze vorderingen, rekening houdend met gemaakte juridische kosten en gederfde rente, op € 141.133,49 respectievelijk € 75.802,99.

#### 4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Aangeslotene heeft onvoldoende uitvoering gegeven aan de op hem rustende zorgplicht. Consument verwijt Aangeslotene onder meer het volgende:

- Er is geen toelichting verstrekt ten aanzien van het wegvallen van de garantie na de omzetting van de spaarverzekeringen in beleggingsverzekeringen. Ook is onvoldoende gewaarschuwd voor de met deze verzekeringen samenhangende risico's.
- In het geval dat Aangeslotene correcte en complete informatie had verstrekt, was Consument nooit tot omzetting van zijn spaarverzekeringen overgegaan.
- Er is geen doelkapitaal in de overeenkomst opgenomen, terwijl dit wel bekend was bij Aangeslotene. De beleggingsverzekeringen waren bovendien ongeschikt als middel om de hypothecaire geldlening in zijn geheel af te kunnen lossen.
- De polissen en voorwaarden zijn pas drie maanden na het sluiten van de overeenkomsten door Aangeslotene aan Consument verstuurd. Hierop zijn niet de in rekening te brengen kosten en de verschuldigde premies voor de overlijdensrisicodekking vermeld.
- Het "Prospectus Levensverzekering in Beleggingseenheden" is nooit uitgereikt.
- Ook ontbreekt in de door Aangeslotene verstrekte documentatie een verklarende begrippenlijst waarmee Consument en echtgenote meer inzicht zouden hebben kunnen verkrijgen in de door hen gesloten verzekeringen.
- Er is een onrealistische hoge opbrengst in het vooruitzicht gesteld. Het door Aangeslotene behaalde rendement was uiteindelijk ondermaats, waardoor slechts een gering deel van de hypothecaire geldlening kon worden afgelost.
- Voorts heeft een medewerker van Aangeslotene voorafgaand aan de omzetting de toezegging gedaan dat de inbrengwaarde uit de spaarverzekeringen veilig gesteld zou zijn. In het voorlichtingsmateriaal kwam mogelijk kapitaalverlies of een negatief rendement niet ter sprake.
- Aangeslotene was zelden bereikbaar voor het beantwoorden van vragen. Als er al informatie werd verstrekt was deze rommelig, gefragmenteerd, incompleet en niet juist.
- Het door Aangeslotene gedane coulance-voorstel ten bedrage van € 10.000, zonder enige toelichting of specificatie, deed geen recht aan de veroorzaakte schade.

#### 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- De klachten van Consument dienen te worden beoordeeld aan de hand van de indertijd geldende wet- en regelgeving, zijnde de Regeling Informatieverstrekking Verzekeringnemers 1998 ("Riav 1998"). Aangeslotene heeft aan alle uit deze Regeling voortvloeiende voorschriften voldaan.
- De uitgebrachte offerte was volstrekt helder over het onzekere karakter van de eindopbrengst. Ook is door middel van de "Let op-paragraaf" gewezen op de risico's van beleggen. Consument heeft dus een bewuste keuze kunnen maken.
- Zowel in de offerte als op de polisbladen is geen melding gemaakt van een mogelijk gegarandeerd eindkapitaal.
- Consument had redelijkerwijs kunnen begrijpen dat hij niet opnieuw een garantieproduct zou kunnen verkrijgen tegen een veel lagere premie.

- Consument heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat de verwachting zou zijn gewekt dat ook de inbrengwaarde gegarandeerd was.
- De Riav 1998 bood nadrukkelijk de mogelijkheid om de algemene voorwaarden tegelijkertijd met de polisbladen mee te zenden. Consument was immers in de gelegenheid om gebruik te maken van de geldende opzegtermijn van twee weken. Nu hij dit heeft nagelaten mocht Aangeslotene erop vertrouwen dat Consument instemde met de inhoud van de overeenkomsten.
- De Prospectus werd altijd standaard meegezonden met de polissen. Ook is op de polisbladen verwezen naar deze prospectus, zodat het op de weg van Consument had gelegen om hier navraag naar te doen indien mogelijk was verzuimd deze bij te polis bij te voegen.
- Ook zonder een zogenoemde begrippenlijst had het beleggingskarakter van de Waerdye-verzekeringen voor Consument redelijkerwijs kenbaar moeten kunnen zijn.
- Jaarlijks ontving Consument een overzicht met de op dat moment geldende verzekerde kapitalen in Waerdye-eenheden en de tegenwaarde hiervan in guldens (later euro's). Uitdrukkelijk heeft Aangeslotene telkenmale gewezen op het feit dat de opbouw afhankelijk was van de toekomstige eenheidswaarde en dat deze kon fluctueren.
- De Waerdye-verzekeringen zijn tot stand gekomen op advies en door bemiddeling van een onafhankelijk hypotheekadviseur. Eventuele gebreken in de advisering komen niet voor rekening van Aangeslotene. Het doelkapitaal is in overleg tussen Consument en zijn adviseur vastgesteld. Hierin was geen rol weggelegd voor Aangeslotene.
- De stelling dat de voorbeeldkapitalen niet haalbaar waren, is niet door Consument onderbouwd. De in 1999 gehanteerde rendementen van 9 en 14,5 procent mochten indertijd op basis van de in de verleden behaalde resultaten als realistisch worden betiteld. Dat deze uiteindelijk niet zijn gehaald wordt door Aangeslotene betreurd, maar doet hier niets aan af.
- De overstap naar de Waerdye-verzekeringen betekende voor Consument en zijn echtgenote een aanzienlijke lagere premie in vergelijking met de situatie wanneer zij voor voortzetting van de spaarhypotheekverzekeringen hadden gekozen. Dit zal een belangrijke rol hebben gespeeld bij het maken van de keuze. Consument moest zich bewust zijn geweest van de mogelijkheid dat op de einddatum een restschuld zou kunnen overblijven bij een tegenvallende opbrengst van beide verzekeringen.
- Bij de berekening van de compensatieberekeningen is Aangeslotene in eerste instantie uitgegaan van een aantal aannames in verband met ontbrekende gegevens in de polishistorie. Deze berekeningen leidden tot een vergoeding van in totaal € 17.665,94. Deze compensatie is later herberekend op basis van aanvullende informatie met als uitkomst dat Consument uiteindelijk toch niet in aanmerking kwam voor een compensatie. Aangeslotene heeft besloten om niet tot terugvordering hiervan over te gaan. Consument is derhalve ten aanzien van het eventueel niet afdoende communiceren van de in rekening te brengen kosten ruimschoots gecompenseerd.
- Aangeslotene heeft Consument, ter voorkoming van een mogelijke lange en kostbare procedure, weliswaar een schikkingsvoorstel gedaan, maar dit bracht niet mee dat hiermee enige aansprakelijkheid zou zijn erkend. Helaas hebben de gesprekken die met Consument en zijn echtgenote zijn gevoerd, niet tot een oplossing geleid.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 Aangeslotene heeft ter zitting nogmaals naar voren gebracht dat voor beide beleggingsverzekeringen de Compensatieregeling is toegepast. Op basis hiervan is een aanvullende uitkering gedaan van € 17.665,94. Naderhand is bij een interne controle gebleken dat de berekeningen waren gebaseerd op een aantal foutieve aannames en dat de daadwerkelijke kosten lager waren dan de volgens de Compensatieregeling toegestane gemaximaliseerde kosten. Voor de beide Waerdye-verzekeringen was in totaal aan kosten en risicopremies een bedrag van € 17.701,65 verschuldigd. Over de gehele looptijd resteert, rekening houdend met de uitbetaalde compensatie, derhalve een bedrag van slechts € 35,71 aan kosten en risicopremies.
- 5.2 Het verweer van Aangeslotene dat Consument geen grond heeft om over de hoogte van de kosten en risicopremies te klagen snijdt naar het oordeel van de Commissie dan ook hout. In dat licht gezien heeft Consument geen redelijk belang meer bij zijn vordering.
- 5.3 Het is de Commissie voorts niet gebleken dat Verzekeraar toerekenbaar tekort zou zijn geschoten in haar ten tijde van de omzetting geldende informatieverplichtingen. Consument had op grond van de hem ter beschikking staande documentatie naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs kunnen inschatten dat het eindkapitaal van beide beleggingsverzekeringen – in tegenstelling tot de eerder door hem afgesloten kapitaalverzekeringen – niet meer door Verzekeraar gegarandeerd werd. Het risico dat bij een minder gunstige ontwikkeling van de aandelenmarkt de opbrengst mogelijk niet voldoende zou zijn om de hypothecaire geldlening af te kunnen lossen kwam derhalve volledig voor rekening van Consument. Verzekeraar heeft ten tijde van de omzetting Consument hier afdoende op gewezen.
- 5.4 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument 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 wijst bij wege van bindend advies de vordering 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 \[kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan\]\(http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan\).](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan)