

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-363 d.d.

15 augustus 2016

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. R. de Kruif, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument klaagt erover dat hij onjuist dan wel onvolledig is voorgelicht over de (essentiële) kenmerken van zijn beleggingsverzekering. De Commissie is van oordeel dat Consument tijdig en voldoende is geïnformeerd over alle soorten kosten die in rekening zouden worden gebracht. Wel is de Commissie van oordeel dat de tekst over de beheerskosten niet duidelijk is geformuleerd. De voor de consument meest gunstige uitleg van die tekst brengt mee dat Verzekeraar niet zondermeer elk jaar 0,95% aan beheerskosten in rekening mocht brengen, maar 0,2% slechts vermeerderd met 0,75% indien in het betreffende jaar voldoende positief rendement is behaald. De Commissie heeft Verzekeraar opgedragen de beheerskosten conform de door haar geduide systematiek opnieuw te berekenen en het positieve verschil toe te voegen aan de verzekering van Consument. De overige vorderingen van Consument worden afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., handelend onder de naam Avéro Achmea, gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Verzekeraar.

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 met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de spreekantekeningen van de gemachtigde van Consument, overgelegd ter zitting.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2016 en zijn aldaar verschenen.

Na de hoorzitting heeft Verzekeraar op 27 mei 2016 nog per e-mail stukken toegestuurd, waarop Consument per e-mailbericht van 1 juni 2016 heeft gereageerd. Deze stukken zijn echter door de Commissie buiten beschouwing gelaten, omdat deze te laat zijn ingebracht.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft samen met haar echtgenoot, (hierna, voor zover van toepassing, samen aangeduid als Consument), via de Hypotheker te Rotterdam (hierna: de Tussenpersoon) met ingang van 1 september 2006 bij Verzekeraar een gemengde levensverzekering afgesloten met kapitaalopbouw op basis van beleggen, genaamd 'Mens & Leven Verzekering' (hierna: de Verzekering).
- 2.2. Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van Verzekeraar met uitzondering van artikel 13 en 14 (hierna: de Voorwaarden).
- 2.3. De einddatum van de Verzekering is 1 september 2031. Bij eerder overlijden van één van de verzekerden komt 110% van de totale waarde van de units van de Verzekering, maar tenminste het vaste bedrag van € 100.000,-, beschikbaar.
- 2.4. De Verzekering is verpand aan Achmea Hypotheekbank N.V. (hierna: de Bank) en gekoppeld aan het leningdeel van € 100.000,- van de door Consument bij de Bank afgesloten hypothecaire geldlening van € 215.000,-.
- 2.5. Voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering is een (hypotheek)offerte d.d. 23 mei 2006 verstrekt. Daar zat een Financiële bijsluiter bij, met daarin (krachtens wet voorgeschreven) productinformatie over de Mens & Leven Hypotheek. Op 23 juni 2006 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend. In de offerte was onder ander het volgende opgenomen:

"Uw premie wordt op onderstaande wijze over de fondsen verdeeld:

<i>Fonds</i>	<i>Fonds- verdeling</i>	<i>Voorbeeld rendement</i>	<i>Pessimistisch rendement</i>	<i>Bruto rendement</i>	<i>Historisch rendement</i>
<i>AEX Index Fonds</i>	<i>100,00%</i>	<i>8,00%</i>	<i>5,16%</i>	<i>4,00%</i>	<i>11,28%</i>

Het voorbeeldrendement is een bruto rendement. Op de behaalde rendementen worden nog beheerskosten in mindering gebracht. Het historisch rendement is een rendement na aftrek van de beheerskosten. Deze kosten verschillen per fonds.

<i>Fonds</i>	<i>Beheerskosten</i>
<i>AEX Index Fonds</i>	<i>0,20%</i>

Daarnaast wordt 0,75% op jaarbasis ingehouden op het rendement van de fondsen. Voor het Spaarhypotheek Rente Fonds geldt geen inhouding.

Indicatie Eindkapitaal op einddatum

<i>Fonds</i>	<i>Voorbeeld rendement</i>	<i>Pessimistisch rendement</i>	<i>Bruto rendement</i>	<i>Historisch rendement</i>
<i>AEX Index Fonds</i>	<i>€ 100.002</i>	<i>€ 55.984</i>	<i>€ 43.624</i>	<i>€ 177.368</i>
<i>(...)</i>				

Deze netto rendementen zijn afhankelijk van de verzekeringsdekking die aan het product is verbonden. Met andere woorden, hoe uitgebreider de verzekeringsdekking is (hoe meer premie u betaalt voor de verzekerde risico's) hoe lager het netto rendement zal zijn.

De rendementen waarop de kapitalen zijn berekend, zijn in overeenstemming met de Financiële Bijsluiter. Het voorbeeldrendement is gebaseerd op uw eigen verwachtingen.

(...)

De premie voor de Mens & Leven Verzekering per maand bedraagt:

Van 1 juni 2006 tot 1 juni 2013

€ 194,32”

In de financiële bijsluiter, die onderdeel uitmaakte van de offerte d.d. 23 mei 2006, was onder andere het volgende opgenomen:

“Wat zijn de financiële risico's van de Mens&leven Hypotheek

De te realiseren uitkering bij in leven zijn op de einddatum is in de offerte berekend op basis van een door u gekozen voorbeeldrendement op de beleggingen. Het uiteindelijke resultaat van de beleggingen is onzeker. De waardeontwikkeling van dit product is afhankelijk van ontwikkelingen op financiële markten. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat uw beleggingen weinig of geen inkomsten zullen opleveren danwel dat u het risico loopt dat uw inleg bij een ongunstig koersverloop geheel of ten dele verloren kan gaan. De mogelijkheid bestaat dat aan het einde van de looptijd de waarde van de beleggingen niet voldoende is om uw hypotheek af te lossen.

(...)

“Waartoe verplicht u zich financieel als u een Mens&leven Hypotheek afsluit?

Gedurende de looptijd van de hypotheek bent u maandelijks hypotheekrente verschuldigd. (...) Daarnaast verplicht u zich de, vooraf overeengekomen, premie(s) voor de Mens & Leven Verzekering te voldoen. (...)

De premie(s) worden na aftrek van de aankoopkosten belegd in fondsen. De aankoopkosten bedragen 3%. Er worden geen verkoopkosten in rekening gebracht. Switchen tussen de (index)beleggingsfondsen is gratis.

Maandelijks worden de poliskosten en de premie(s) voor de meeverzekerde risicodekkingen uit de fondswaarde onttrokken. Er wordt onderscheid gemaakt tussen eerste poliskosten en doorlopende poliskosten. De eerste poliskosten bedragen € 300,- en worden verdeeld over 10 jaar. De doorlopende poliskosten bedragen € 6,- per maand. (...)

2.6. In de Voorwaarden is onder andere het volgende artikel opgenomen

“Art. 15 Kosten

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

2.7. Consument heeft bij brieven van 18 september 2006, 11 april 2008, 17 april 2009, 18 maart 2012 en 1 juli 2013 informatie over de waardeontwikkeling van zijn Verzekering ontvangen.

2.8. Op verzoek van Consument is per 9 januari 2014 geswitcht van het ‘AEX Indexfonds’ (Avéro Achmea AEX Indexfonds II) naar het ‘Achmea mixfonds offensief’.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert van Verzekeraar € 22.500,- alsmede € 2.178,- voor de kosten van (juridische) bijstand door haar gemachtigde in deze klachtprocedure.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar bij het sluiten van de Verzekering Consument onjuist dan wel onvoldoende heeft voorgelicht over de (essentiële) kenmerken van de Verzekering, waaronder de kosten en de mogelijk negatieve gevolgen van het hefboom- en inteereffect als gevolg van de premie voor de overlijdensrisicodekking. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar had erop moeten toezien dat Consument (precontractueel) die informatie had gekregen die nodig was voor een goed begrip van de wezenlijke bestanddelen van de Verzekering.
- Consument beroept zich op dwaling, omdat hij dit product niet zou hebben afgesloten als hij van tevoren duidelijk was geïnformeerd over de werking van het hefboomeffect, de in te houden (hoge) kosten, de fondskosten en op de hoogte was geweest van het mogelijke crashrisico wat zelfs kan leiden tot voortijdige beëindiging van de Verzekering, namelijk als de waarde van de units niet meer toereikend is om de overlijdensrisicodekking en de kosten te financieren. Anders dan Verzekeraar stelt, valt uit de tekst van pagina 9 van de financiële bijsluiter niet op te maken dat sprake kan zijn van een hefboomeffect.
- Verzekeraar heeft een verzekering verstrekt met een zeer groot risico dat het gewenste eindkapitaal nooit gehaald zou worden. Verzekeraar die wist dat de Verzekering bedoeld was voor de aflossing van een (deel van de) hypothecaire geldlening had dit product, gelet op de mogelijke grote financiële gevolgen voor Consument bij het niet (geheel) kunnen aflossen van de hypothecaire geldlening, daarom niet mogen verkopen.
- Consument heeft geen kopie van de offerte en de financiële bijsluiter ontvangen. Ook de polis en de Voorwaarden heeft Consument, na het afsluiten van de Verzekering, niet ontvangen. Consument heeft niet beseft dat het op 18 september 2006 toegezonden stuk "Overzicht Unitwaarde" geen polisblad was. Pas bij navraag in 2014 bleek dat Consument het polisblad (met premiebijlage) en de Voorwaarden nooit had ontvangen.
- Verzekeraar dient de premie in de polis te vermelden en kan niet volstaan met te verwijzen naar een bijlage.
- Verzekeraar heeft daarnaast verschillende voorbeeldrendementen gehanteerd met verschillende berekende voorbeeldkapitalen. In de offerte was bijvoorbeeld een voorbeeldkapitaal afgegeven van € 100.002,- bij een voorbeeldrendement van 8% per jaar. Op het overzicht van 18 september 2006 staat echter bij het (gekozen) voorbeeldrendement van 10% een lager voorbeeldkapitaal, te weten € 99.999,54. Op het overzicht van 17 februari 2014 staat voorts zowel bij het historische rendementspercentage van 8,30% als bij het gekozen voorbeeldrendement van 10,00% een voorbeeldkapitaal van € 67.922,75, hetgeen ook niet kan kloppen.
- Behalve over de beheerskosten van 0,2% en de 0,75% die op jaarbasis wordt ingehouden op het fondsrendement, bestaat er geen overeenstemming over de kosten die Verzekeraar in rekening mag brengen. De eerste kosten, poliskosten en de aan- en verkoopkosten zijn onrechtmatig ingehouden.

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

- Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde Verzekering heeft Consument een 'pakketje' van 18 pagina's gehad bestaande uit de offerte voor de hypothecaire geldlening, de offerte voor de Verzekering en de bijbehorende financiële bijsluiter. Nu Consument en haar echtgenoot op pagina 10 van dit pakketje voor akkoord hebben getekend, is het aannemelijk dat zij kennis hebben genomen van de inhoud en daarmee konden instemmen. In de offerte (op pagina 8 en 9 van het pakketje) en in de financiële bijsluiter (pagina 12 t/m 18 van het pakketje) zijn voorbeeldkapitalen voor de Verzekering gecommuniceerd en is Consument geïnformeerd over de kosten die worden ingehouden. Daarbij is gewezen op het risico dat het resultaat van beleggen onzeker is (beleggingsrisico). Op pagina 9 van het pakketje wordt verder expliciet gewezen op de gevolgen van de mogelijke hefboomwerking. Op basis van de daar geformuleerde tekst kon Consument begrijpen dat de risicopremies (ook) van (negatieve) invloed konden zijn op de waardeontwikkeling in de verzekering. De productkenmerken waren volgens Verzekeraar voldoende duidelijk weergegeven in de productbescheiden.
- Consument had er ook voor kunnen kiezen om te beleggen in een garantiefonds of in het Spaarhypotheek Rentefonds. In dat geval zou Consument zekerheid hebben gehad over het te behalen eindkapitaal. Consument heeft er echter voor gekozen om te beleggen in een offensief beleggingsfonds.
- Het risico dat het gewenste doelkapitaal (€ 100.000,-) niet word behaald, blijft voor rekening van Consument.
- Verzekeraar gaat ervan uit dat ook de Tussenpersoon Consument heeft gewezen op de risico's van het product. Indien Consument klaagt over het gegeven advies dient zij zich te wenden tot de Tussenpersoon.
- De vordering van € 22.500,- staat niet in verhouding tot het ongedaan maken van de verzekering dan wel vergoeding van teveel in rekening gebrachte kosten. Bij het ongedaan maken van de verzekering zou de vordering € 2.090,66 bedragen (premierestitutie van € 15.967,14 -/- de waarde ad € 13.876,48 van de Verzekering) en bij een kostenvergoeding € 572,01. Voor zover Consument het niet eens is met de eerste kosten, dat wil zeggen de (provisie)kosten voor de Tussenpersoon, dient Consument zich tot de Tussenpersoon te wenden.
- Verzekeraar biedt Consument aan om de overlijdensrisicodekking los te koppelen van de Verzekering om de waardeontwikkeling te stimuleren.

4. Beoordeling

4.1. Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de volgende vragen:

- Heeft Consument bij het sluiten van de Verzekering gedwaald omtrent het karakter van de Verzekering en de kenmerken daarvan.
- Is Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft zij onrechtmatig jegens hem gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de kosten, het hefboom- en inteereffect van de premie van de overlijdensrisicodekking en de voorbeeldkapitaalberekeningen.

Bij de beantwoording van deze vragen gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.

Dwaling?

4.2. Allereerst gaat de Commissie in op de stelling van Consument dat hij geen offerte en financiële bijsluiter heeft ontvangen. Daarover is door, althans namens Consument op de zitting verklaard dat hij deze stukken voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekering wel tot zijn beschikking heeft gehad, maar dat hij na de ondertekening van de offerte daar van de Tussenpersoon geen kopieën van heeft ontvangen. De Commissie houdt het er derhalve voor dat Consument (in de precontractuele fase) voldoende kennis heeft genomen, althans heeft kunnen nemen, van de door Verzekeraar verstrekte informatie over de Verzekering. Overigens merkt de Commissie op dat ook indien Consument na ondertekening daadwerkelijk geen kopieën van de stukken heeft ontvangen dit een verwijt is jegens de Tussenpersoon waarvoor Verzekeraar niet aansprakelijk kan worden gehouden.

4.3. Voorts gaat de Commissie in op de stelling van Consument dat de Verzekering onder invloed van een onjuiste voorstelling van zaken omtrent het karakter en de kenmerken van de Verzekering tot stand is gekomen, omdat hij niet is geïnformeerd over alle kosten, de desastreuze werking van het hefboomeffect, het crashrisico en doordat misleidende rendementen zijn gepresenteerd. De Commissie gaat ervan uit dat Consument daarmee een beroep doet op dwaling zoals bedoeld in artikel 6:228 lid I BW. De Commissie verwerpt deze stelling echter, omdat op basis van de aan Consument verstrekte informatie het hem volledig duidelijk was, of althans duidelijk had kunnen zijn, dat het om een beleggingsverzekering ging waarbij het beleggingsrisico voor rekening van de verzekeringnemer (Consument) komt alsmede van het feit dat op de Verzekering kosten in mindering zouden worden gebracht.

Zo blijkt het beleggingsrisico uit de offerte met daarin opgenomen de financiële bijsluiter. In de offerte is duidelijk aangegeven dat wordt geïnvesteerd in een (zelfgekozen) beleggingsfonds, te weten het AEX Index Fonds, en zijn voorbeeldkapitalen getoond die zijn berekend op basis van een voorbeeld-, pessimistisch-, bruto- en historisch rendement. Uitdrukkelijk is gewezen op het feit dat het gaat om prognoses en dat de in het verleden behaalde resultaten geen garantie bieden voor de toekomst.

Ook uit het eerste waardeoverzicht van 18 september 2006 – dat Consument in tegenstelling tot de polis en Voorwaarden wel stelt te hebben ontvangen – kan worden afgeleid dat het om een beleggingsverzekering gaat, aangezien daar het fonds wordt genoemd, de koers en de geldswaarde. Hoewel deze waarden, daar het de ingangsdatum betreft en omdat nog geen premie is betaald, allemaal op 0 staan per 1 september 2006, wordt toch duidelijk dat de waarde van de verzekering wordt bepaald door de koers van het fonds.

Op pagina 13 van de offerte is voorts informatie verstrekt over de soorten kosten die op de Verzekering in mindering worden gebracht en op welke wijze dat gebeurt. Consument is derhalve middels de offerte waar de financiële bijsluiter een onderdeel van was, volledig geïnformeerd over het karakter en de kenmerken van de Verzekering.

Voor zover Verzekeraar Consument niet over het mogelijke hefboom- en inteereffect heeft ingelicht, wijst de Commissie erop dat Consument wel bewust voor een beleggingsverzekering heeft gekozen en dat het geenszins zeker is dat, indien Consument vooraf over de kosten en het hefboom-/inteereffect was geïnformeerd –een effect dat bij stijgende koersen namelijk ook een positieve invloed kan hebben – hij de Verzekering niet zou hebben afgesloten. Een beroep op dwaling, op grond waarvan de overeenkomst vernietigbaar zou zijn, slaagt derhalve niet.

In het kader van een mogelijke tekortkoming of onrechtmatig handelen van Verzekeraar zal de Commissie nog nader op het hefboom- en inteereffect ingaan.

Toerekenbare tekortkoming/onrechtmatig handelen?

- 4.4. Consument stelt dat Verzekeraar jegens hem toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de kosten, het hefboom- en inteereffect van de premie van de overlijdensrisicodekking en de voorbeeldkapitaalberekeningen.
- 4.5. Op Verzekeraar 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, dient de Commissie uit te gaan van de wet- en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van de totstandkoming van de Verzekering. De in 2006 geldende maatschappelijke opvattingen over de voorafgaand aan het sluiten van levensverzekeringen aan aspirant-verzekeringnemers te verstrekken informatie blijken uit de RIAV 1998, het Besluit Financiële Bijsluiter, de Nadere regeling Financiële Bijsluiter 2002, de CRR 2004 en de CRR 2006.
- 4.6. Ook in 2006 gold dat de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering tot de essentiële prestaties van een overeenkomst van levensverzekering behoorden.

De bepalingen die daarop betrekking hebben, dienen daarom naar algemene maatstaven van contractenrecht uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd te zijn en op een zodanig tijdstip aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt te zijn 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).

- 4.7. In het onderhavige geval zijn de kosten omschreven in de offerte waarin de financiële bijsluiter (pagina 13 t/m 18) was opgenomen. Op pagina 8 van de offerte worden beheerskosten van 0,2% en een inhouding van 0,75% per jaar op het rendement van de fondsen vermeld. Op deze (beheers)kosten gaat de Commissie hieronder bij punt 4.9 nader in.

Voorts volgt uit de financiële bijsluiter (pagina 13 van de offerte) dat de premie na aftrek van aankoopkosten wordt belegd in het gekozen fonds, dat de aankoopkosten 3% bedragen en dat switchen tussen beleggingsfondsen gratis is. Voorst wordt daar de hoogte van de eerste en doorlopende poliskosten vermeld en wordt gemeld dat voor de meeverzekerde risicodekkingen premies in rekening worden gebracht die worden onttrokken uit de fondswaarde.

Nu de Commissie, zoals onder punt 4.2 is aangegeven, ervan uitgaat dat Consument voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering beschikte over de offerte, is zij ook van oordeel dat Consument daarmee tijdig en voldoende is geïnformeerd over alle soorten kosten die uit hoofde van de Verzekering in rekening zouden worden gebracht.

De stelling van Consument dat hij (ook) de polis en de Voorwaarden na het sluiten van de Verzekering niet heeft ontvangen, is hierbij niet relevant omdat uit de polis en de Voorwaarden – die, aldus Consument, pas in 2014 aan hem ter hand zijn gesteld – niet volgt welke kosten in rekening worden gebracht, laat staan de hoogte daarvan. In de Voorwaarden wordt in artikel 15 slechts in algemene bewoordingen vermeld dat door Verzekeraar kosten in rekening worden gebracht. De specificatie van de soorten kosten blijkt echter alleen uit de destijds verstrekte offerte. Verzekeraar heeft voorts ter zitting bevestigd, wat niet gemotiveerd is tegengesproken door Consument, dat de in de offerte op pagina 13 genoemde kosten naast de beheerskosten van 0,95%, de enige kosten zijn die in rekening zijn gebracht.

- 4.8. De Commissie merkt op dat zij in de door partijen overgelegde stukken geen premiespecificatie heeft aangetroffen, zodat zij ervan uitgaat dat Consument deze niet heeft ontvangen. Hoewel de Commissie het niet zorgvuldig acht dat de te betalen premie niet (ook) op de polis wordt vermeld, maar alleen in een bijlage (premiespecificatie) bij de polis, verbindt zij daar echter geen gevolgen aan. Immers, de te betalen premie was bij Consument bekend en een premiespecificatie waarin enkel de te betalen premie wordt vermeld – zoals Verzekeraar onbetwist heeft gesteld – geeft geen extra informatie en maakt de overeenkomst niet anders.

De beheerskosten

4.9. Over de beheerskosten is op pagina 8 van de offerte d.d. 23 mei 2006 het volgende vermeld:

“Het voorbeeldrendement is een bruto rendement. Op de behaalde rendementen worden nog beheerskosten in mindering gebracht. Het historische rendement is een rendement na aftrek van de beheerskosten. Deze kosten verschillen per fonds:

<i>Fonds</i>	<i>Beheerskosten</i>
<i>AEX Index Fonds</i>	<i>0,2%</i>

Daarnaast wordt 0,75% op jaarbasis ingehouden op het rendement van de fondsen.(...)”

De Commissie is van oordeel dat deze tekst over (beheers)kosten niet duidelijk is en voor meerdere redelijke lezingen vatbaar. Ook tijdens de hoorzitting heeft Verzekeraar daarover geen helderheid kunnen verschaffen. Anders dan Verzekeraar stelt, valt hier niet uit af te leiden dat jaarlijks 0,95% aan beheerskosten in rekening mag worden gebracht. Dit brengt mee dat deze bepaling op grond van artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW op de voor Consument meest gunstige wijze geïnterpreteerd dient te worden (contra proferentem). De Commissie is daarbij van oordeel dat onderscheid gemaakt dient te worden tussen de beheerskosten van 0,2% en de inhouding van 0,75% per jaar op het rendement van de fondsen.

De (waarde)grondslag voor de berekening van de beheerskosten van 0,2% wordt niet expliciet vermeld. Desondanks is de Commissie van oordeel dat, gelet op de term beheerskosten, de hoogte van deze kosten redelijkerwijs kan worden bepaald door het relevante percentage van 0,2% per de gehanteerde periode te vermenigvuldigen met de waarde van de aan de Verzekering toegekende beleggingseenheden in die periode. De Commissie acht het daarbij niet onredelijk dat deze beheerskosten ongeacht het rendement (positief of negatief) in rekening worden gebracht, omdat het beheer nu eenmaal niet gratis is.

Wat betreft de inhouding van 0,75% per jaar op het rendement van de fondsen, is de Commissie echter van oordeel dat de voor Consument meest gunstige uitleg van deze onduidelijke bepaling meebrengt dat deze inhouding alleen kan plaatsvinden indien een (voldoende) positief rendement is behaald. De stelling van Verzekeraar dat deze inhouding ieder jaar mag plaatsvinden, ongeacht de uitkomst van het behaalde rendement, wordt dan ook verworpen.

Op grond van het voorgaande zal de Commissie Verzekeraar opdragen om per zo recent mogelijke datum de beheerskosten van 0,2% en de inhouding van 0,75% per jaar conform de hiervoor geduide methodiek (opnieuw) te berekenen, met overigens dezelfde methodieken en periodiciteit als gebruikelijk voor dit soort verzekeringen. Indien de uitkomst van deze herrekening lager uitkomt dan de daadwerkelijk ingehouden (beheers)kosten van 0,95% dient het verschil toegevoegd te worden aan de fondswaarde per die datum.

Hefboom- en inteereffect

4.10. Tussen partijen is niet in geding dat bij de Verzekering overlijdensdekking is meeverzekerd en dat daarvoor premie is verschuldigd. Consument stelt echter dat Verzekeraar hem bij het sluiten van de Verzekering niet heeft geïnformeerd over de wijze van berekening van de overlijdensrisicopremie en het daarbij mogelijk optredende hefboom- en inteereffect.

Verzekeraar heeft weersproken dat Consument bij het sluiten van de Verzekering niet op de hoogte had kunnen zijn van het mogelijk optredende hefboom- en inteereffect, omdat op pagina 9 van de offerte wordt ingegaan op de invloed van de hoogte van de gewenste overlijdensrisicodekking op het rendement van de beleggingen. Daar staat onder andere het volgende: “(...) hoe uitgebreider de verzekeringsdekking is (hoe meer premie u betaalt voor de verzekerde risico’s) hoe lager het netto rendement zal zijn.”

Anders dan Verzekeraar stelt, is de Commissie echter van oordeel dat Consument uit de hierboven geciteerde tekst onvoldoende het bedoelde hefboom-/inteereffect heeft kunnen begrijpen. Hoewel duidelijk is gemaakt dat de hoogte van de verzekeringsdekking van invloed is op het (netto) rendement, blijkt uit deze tekst niet dat bij een (sterk) negatieve ontwikkeling van de beleggingen het te verzekeren kapitaal (het verschil tussen de waarde van de polis en de gewenste uitkering bij voortijdig overlijden) groter wordt wat als gevolg van een hogere premie leidt tot meer onttrekkingen en minder vermogensgroei welke effecten elkaar versterken. Het is zelfs mogelijk dat de waarde van de Verzekering tussentijds nihil wordt, met als gevolg dat de Verzekering, tussentijds beëindigd wordt en er in het geheel geen uitkering kan plaatsvinden. Het hefboom- en inteereffect kan derhalve zodanig ingrijpende gevolgen hebben voor de uiteindelijk met de Verzekering te realiseren waarde-opbouw dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen om Consument in de precontractuele fase te informeren omtrent dit effect en de mogelijke voor- en nadelige gevolgen ervan.

De uitspraak van 29 april 2015 van het Europese Hof van Justitie (C-51/13, ECLI:EU:C:2015:286, hierna: uitspraak HvJ) in een zaak die relevant was voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen, maakt dit oordeel niet anders. De Commissie leest niet in de uitspraak HvJ dat de bedoelde algemene maatstaven van burgerlijk recht zelf al voldoende duidelijk en nauwkeurig moeten omschrijven welke aanvullende informatie dient te worden verstrekt. Voldoende is dat verzekeraar op basis van de desbetreffende algemene maatstaven van burgerlijk recht had kunnen begrijpen welke aanvullende informatie hij diende te verstrekken.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar in het onderhavige geval niet aan de verplichting om Consument (in de precontractuele fase) over het hefboom- en inteereffect te informeren, heeft voldaan en daarin toerekenbaar is tekortgeschoten met als gevolg dat Verzekeraar gehouden is de schade die Consument daardoor heeft geleden, of lijdt, dient te vergoeden.

De juiste maatstaf waarmee de compensatie voor het als gevolg van het hefboom- en inteereffect ondervonden nadeel moet worden gecompenseerd, is niet objectief vast te stellen.

Van belang is dat in de door Verzekeraar aangeboden compensatieregeling steeds wordt uitgegaan van een kennelijk redelijk geacht fictief bruto jaar rendement van 6%, terwijl het door Verzekeraar in de offerte gehanteerde minimum voorbeeldrendement 8% bedroeg. Anderzijds is van belang dat het hefboom- en inteereffect onder omstandigheden bij stijgende koersen ook een voor Consument voordelige werking kan hebben, zodat het niet zonder meer voor hand ligt het ondervonden nadeel thans geheel voor rekening van Verzekeraar te brengen. Tegen die achtergrond en in lijn met eerdere uitspraken van de Commissie, is de Commissie van oordeel dat voor de berekening van het te compenseren nadeel als gevolg van het hefboom- en inteereffect dient te worden aangesloten bij de in de compensatieregeling gehanteerde methodiek, waarbij dient te worden uitgegaan van het door Aangeslotene in de precontractuele fase gehanteerde laagste voorbeeldrendement met een afslag van 2%, maar met een minimum van 6%.

In het onderhavige geval betekent het voorgaande dat Verzekeraar geen aanvullende vergoeding voor de hefboomwerking hoeft te voldoen, omdat het in de offerte gehanteerde voorbeeldpercentage (bruto) 8% bedroeg. Met toepassing van de afslag van 2% blijft 6% over, met welke percentage bij de compensatieregeling al rekening is gehouden zodat van een (te berekenen) aanvullende vergoeding geen sprake meer is. Uit de stukken blijkt overigens dat aan Consument € 19,84 is vergoed in verband met de hefboomwerking.

Wat betreft de stelling van Consument dat verschillende voorbeeldrendementen zijn gehanteerd met verschillende berekende voorbeeldkapitalen, merkt de Commissie op dat zowel in de offerte als op het aanvraagformulier het (zelfgekozen) voorbeeld(prognose)rendement van 8% wordt vermeld. Op basis van die gegevens heeft Verzekeraar ook de verzekering geaccepteerd. Later is volgens Verzekeraar door de Tussenpersoon 10% als (zelfgekozen) voorbeeldrendement opgegeven, wat de verklaring is voor de verschillende gehanteerde voorbeeldberekeningen. De toelichting van Verzekeraar dat zij in latere waardeoverzichten vervolgens alleen voorbeeldkapitalen heeft getoond op basis van maximaal het historisch rendement, omdat zij een realistisch beeld wilde schetsen en derhalve – in de gevallen waarin dit lager was – geen voorbeeldberekeningen heeft gegeven op basis van het (zelfgekozen) voorbeeldrendement van 8 of 10%, acht de Commissie een aannemelijke en redelijke verklaring. Bovendien, nog los van de vraag of (en zo ja wie) Verzekeraar of Tussenpersoon daarbij onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld, valt niet in te zien dat Consument daardoor schade heeft geleden. Het is namelijk niet gebleken dat bij de gecommuniceerde (voorbeeld)rendementspercentages onjuiste prognoses zijn berekend.

Verzekeraar had de Verzekering niet mogen verkopen

4.11. Consument stelt dat Verzekeraar de Verzekering nooit aan hem had mogen verkopen omdat een zeer grote kans bestaat dat met de (beoogde) Verzekering de doelstelling (aflossing van de hypothecaire geldlening) niet zal worden bereikt.

4.12. De Commissie stelt voorop dat in het algemeen een verzekeraar zich dient te realiseren dat ernstig moet worden betwijfeld of een (beleggings)verzekering waarvan de uitkering afhankelijk is van een beleggingsresultaat, passend is voor een aspirant-verzekeringnemer als zij ervan op de hoogte is dat deze (af te sluiten) verzekering bedoeld is voor de aflossing van een hypothecaire geldlening (zie, overweging 4.4.2 van Commissie van Beroep 14 oktober 2010, 2010-011). In het onderhavige geval is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar inderdaad ervan op de hoogte was dat de Verzekering bedoeld was voor het aflossen van een hypothecaire geldlening. Dat blijkt bijvoorbeeld duidelijk uit de (geaccepteerde) offerte. Consument is echter ook afdoende gewaarschuwd voor het beleggingsrisico en voor de mogelijkheid dat het gewenste (doel)kapitaal op einddatum niet zal worden behaald. In de financiële bijsluiter is onder het kopje “*Wat zijn de financiële risico’s van de Mens & Leven Hypotheek*” expliciet op deze risico’s gewezen. Consument had daaruit moeten kunnen afleiden dat de hoogte van een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde(n) onzeker is en afhankelijk van de behaalde rendementen en dat het beleggingsrisico voor zijn rekening komt.

Vergoeding voor extern advies

4.13. Consument is ten dele in het gelijk gesteld, reden om Verzekeraar te veroordelen in de kosten van de behandeling van deze klacht, aan de kant van Consument. De Commissie ziet aanleiding deze kosten te bepalen op nihil, omdat Consument in verhouding tot zijn eis maar zeer ten dele in het gelijk is gesteld. De eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil, dient Verzekeraar wel aan Consument te vergoeden.

Slotsom

4.14. Op grond van het voorgaande zal de Commissie Verzekeraar opgedragen om per zo recent mogelijke datum de in punt 4.9 genoemde (beheers)kosten conform de daar geduide methodiek (opnieuw) te berekenen, met overigens dezelfde methodieken en periodiciteit als gebruikelijk voor dit soort polissen. Indien de uitkomst van deze herrekening lager uitkomt dan de daadwerkelijk ingehouden beheerskosten dient het verschil toegevoegd te worden aan de waarde van de aan de Verzekering toegekende beleggingseenheden per die datum.

4.15. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten leiden niet tot een ander oordeel.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Verzekeraar gehouden is om binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de in overweging 4.14, met verwijzing naar 4.9, omschreven verplichting na te komen.

Daarnaast dient Verzekeraar binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd over te gaan tot betaling van € 50,- aan Consument voor de eigen bijdrage 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.