

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-596  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en commissieleden prof. mr. M.L. Hendrikse,  
mr. B.F. Keulen en mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 2 december 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Koopsompolis. Consument stelt dat Aangeslotene haar niet op het beleggingsrisico heeft gewezen en dat zij erop mocht vertrouwen dat het voorgespiegelde prognoserendement zou worden behaald. De Commissie stelt vast Consument wist of had moeten weten dat zij zou gaan beleggen. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene naar de destijds geldende maatstaven voldoende heeft geïnformeerd over de risico's van de Koopsom Beleggings Polis. Ook is Consument voldoende geweest op alternatieven. Enkel bij aanvang zijn kosten in rekening gebracht welke voor Consument duidelijk hadden moeten zijn. Consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de prognoserendementen daadwerkelijk zouden worden behaald. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument ontvangt in 1997 een ontslagvergoeding van haar voormalig werkgever. Met het oog op een aanvullend inkomen per de pensioengerechtigde leeftijd wendt Consument zich voor advies daarover tot de Bank.
- 2.2 Consument ontvangt op 4 november 1997 een drietal offertes ter zake een ABN AMRO Lijfrente Polis en twee offertes betreffende een ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis. In aanvulling hierop ontvangt Consument op 16 december 1997 nogmaals twee offertes van de ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis. De offertes verschillen in looptijd en risico.
- 2.3 In één van de offertes van 16 december 1997 wordt een prognoserendement van 9% genoemd. Met een duur van 27 jaar is het prognoserendement:

'Prognose uitkeringen:

Prognose lijfrente kapitaal bij leven

op datum ingang lijfrente

f 1445033,-

Extra bedrag (afhankelijk van  
aanvangsleeftijd en duur) 0,20%

f 2890,-

Totaal lijfrente kapitaal bij leven

f 1447923,-

Kapitaal bij overlijden vóór de einddatum

tenminste 90 % van de  
waarde van de polis.'

- 2.4 In de aanvullende informatie van de offerte is het volgende opgenomen:

*'Het assortiment is onlangs uitgebreid met het ABN AMRO Kapitaalmarktrente Fonds. Dit fonds heeft als belangrijkste kenmerken:*

- *het rendement is gekoppeld aan het rendement van een bepaald Pakket Staatsleningen met een resterende looptijd van 3 tot en met 5 jaar;*
- *ABN AMRO Bank N.V. garandeert een jaarlijks minimumrendement van 4%;*
- *u loopt geen koersrisico.'*

en

'4. Rentebedenktijd

*De verzekeringnemer heeft eenmalig het recht gedurende de looptijd van de verzekering de actuele verkoopwaarde van het totaal der participaties binnen deze verzekering vast te zetten tegen het alsdan door de ABN AMRO Bank N.V. gegarandeerde rentepercentage voor de resterende looptijd met een maximum van 25 jaar.*

*Bovengenoemd recht geeft u de mogelijkheid om op een voor u geschikt moment het lijfrentekapitaal alsnog vast te zetten tegen een aantrekkelijk rentepercentage.*

*Voordat u gebruik heeft gemaakt van dit eenmalige recht heeft u ook de mogelijkheid om – tegen zeer geringe kosten- te switchen naar andere door u zelf te kiezen fondsen, zoals aangegeven op het Beleggingsprofiel bij het aanvraagformulier ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis.’*

- 2.5 Consument ondertekent op 16 december 1997 het aanvraagformulier en het beleggingsprofiel waarin de fondskeuze staat vermeld.
- 2.6 Per afgiftedatum van 28 januari 1998 ontvangt Consument de polisbladen van de ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis (hierna: de Verzekering). De ingangsdatum is 30 december 1997. De einddatum is 30 december 2024. Consument betaalt een koopsom van € 68.067,00 (NLG 150.000,00). Van dit bedrag wordt € 64.004,00 (NLG 141.046,00) geïnvesteerd.
- 2.7 Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden Levensverzekering AVL-9601 (hierna: Algemene Voorwaarden) en de Aanvullende Voorwaarden KBP-9601 (hierna: Aanvullende Voorwaarden) van toepassing.
- 2.8 Vanaf 2000 wordt Consument jaarlijks over de Verzekering geïnformeerd via een Financieel Jaaroverzicht. Vanaf 2007 ontvangt Consument waardeoverzichten in overeenstemming met de Modellen de Ruiter.
- 2.9 In 2006, 2008, 2011 en 2012 vinden gesprekken plaats tussen Consument en de Bank over de waarde opbouw van de Verzekering.
- 2.10 Consument neemt in 2013 contact op met de Bank om de fondsen binnen de Verzekering te wijzigen. Op 7 oktober 2013 ontvangt Consument een brief met de bevestiging dat de fondsen zijn gewijzigd in de Kapitaalmarktrente Rekening met een vast jaarlijks minimumrendement van 4%.
- 2.11 Op 22 oktober 2015 beklagt Consument zich per e-mail opnieuw over de opbrengst van de Verzekering.
- 2.12 Op 6 januari 2016 beantwoordt de Bank de in voornoemde e-mail verwoorde klacht van Consument met een brief waarin wordt verwezen naar de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Kifid. Consument dient op 5 april 2016 een klacht in bij Kifid.

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 498.842,00, zijnde het verschil tussen het geprognoseerde kapitaal in de offerte van 16 december 1997 en het gegarandeerde kapitaal van de gewijzigde Verzekering op einddatum.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
  - Primair stelt Consument dat zij tijdig heeft geklaagd bij Kifid gelet op het feit dat de Bank in de brief van 6 januari 2016 een expliciete verwijzing naar Kifid heeft opgenomen. Binnen drie maanden is de klacht door Kifid ontvangen.
  - De Bank heeft de zorgplicht geschonden, omdat Consument nooit is geïnformeerd over de herbeleggingskosten van € 20.336,00 die in rekening zijn gebracht. Mede door deze kosten zijn de prognoserendementen niet behaald.
  - De Bank heeft de zorgplicht geschonden door Consument bij het afsluiten van de Verzekering onvoldoende te wijzen op de risico's van een beleggingsverzekering.

Consument heeft in het adviesgesprek in 1997 naar voren gebracht dat zij de gouden handdruk wilde gebruiken om volledig te investeren in een solide pensioenvoorziening. Het gegeven dat aan beleggen risico's verbonden zijn weerhield Consument er in eerste instantie van om een beleggingsverzekering af te sluiten. De adviseur van de Bank heeft tijdens het adviesgesprek genoemd dat de Verzekering de mogelijkheid bood van "omzetten van beleggingsproduct naar spaarvorm binnen dezelfde verzekering". Dat de Bank verwijst naar de mogelijkheid te kiezen voor de Kapitaalmarktrente Rekening (KMRR), die destijds ook al in de Verzekering was opgenomen, komt Consument vreemd voor. Een dergelijke keuze lag destijds niet voor de hand, een lijfrente polis bood een vaste rente van 8%, terwijl een keuze voor KMRR slechts 4% rendement bood. Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de rendementen genoemd in de offerte gehaald zouden worden.

- De Bank heeft Consument gedurende de looptijd van de Verzekering niet dan wel onvoldoende geïnformeerd over alternatieve financiële producten met een lager risico.

#### *Verweer Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd
- Primair stelt de Bank dat op grond van artikel 12 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening het geschil niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking komt. Per brief van 13 december 2013 is de Bank uitvoerig ingegaan op de klacht van Consument. Het feit dat Consument in 2015 opnieuw de klacht heeft voorgelegd en de Bank hierop heeft gereageerd brengt niet mee dat de termijn voor het voorleggen van de klacht opnieuw begint te lopen. Het feit dat de Bank Consument daarop niet heeft gewezen bij brief van 6 januari 2016 maakt dat niet anders.
  - De Verzekering is tegen een eenmalige koopsom NLG 150.000,00 gesloten. Nadien zijn er geen kosten of premies meer geïncasseerd. De kosten zijn derhalve direct in het begin ingehouden en staan vermeld op het polisblad, de offerte en het aanvraagformulier. De bedragen die Consument 'herbeleggingskosten' noemt zijn geen kosten, maar dividenduitkeringen die zijn herbelegd. Gelet op de artikelen 3.7 en 3.8 van de Aanvullende Voorwaarden had Consument kunnen en moeten begrijpen dat de dividenduitkeringen werden herbelegd.
  - De Bank heeft geen zorgplicht geschonden. Hoewel de Bank het adviesgesprek in het najaar van 1997 niet meer kan reconstrueren, acht zij de stelling van Consument dat zij geen risico's wenste te lopen niet aannemelijk. Zowel in het aanvraagformulier als in de offerte wordt in duidelijke en niet mis te verstane bewoordingen gesproken over beleggen. Het is een feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's meebrengt. Indien Consument inderdaad dat risico niet wenste te lopen lag het voor de hand om deel te nemen aan het Kapitaalmarktrente Fonds dat reeds was opgenomen in de offerte.
  - De Verzekering van Consument kende de mogelijkheid om eenmalig de beleggingen om te zetten in een deelname in het Kapitaalmarktrente Fonds. Dit blijkt uit de offerte en uit het polisblad. Daarnaast kende de Verzekering de mogelijkheid tegen zeer geringe kosten te switchen van fondsen. Dit is opgenomen in de offerte en de van toepassing zijnde voorwaarden.

- Consument is gedurende de looptijd op meerdere momenten geïnformeerd over de Verzekering en over haar mogelijkheden. Het was aan Consument om hierover een beslissing te nemen. Consument heeft pas in 2013 actie ondernomen en de beleggingen omgezet.

#### **4 Beoordeling**

##### *4.1 Tijdig indienen van de klacht door Consument?*

De Bank stelt zich primair op het standpunt dat de klacht van Consument buiten behandeling moet blijven wegens overschrijding van de termijn waarbinnen een klacht bij Kifid moet zijn ingediend. De Bank wijst erop dat de klacht van Consument na het doorlopen van de interne klachtprocedure is afgewezen bij brief van 13 december 2013, waarin gewezen is op de mogelijkheid de klacht bij Kifid in te dienen met de vermelding van de daarvoor geldende termijn.

De Commissie overweegt dat de brief van 6 januari 2016 van de Bank aan Consument meebrengt dat de termijn van drie maanden waarbinnen moet worden geklaagd opnieuw is gaan lopen nu in deze brief expliciet op de mogelijkheid is gewezen om binnen drie maanden een klacht voor te leggen aan het Kifid. Zie in gelijke zin GC Kifid 2016/258. De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht van Consument op 5 april 2016 heeft ontvangen, derhalve binnen de in artikel 12 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening genoemde termijn. Het primaire verweer van de Bank faalt derhalve.

##### *Inhoudelijke beoordeling van de klacht*

##### *Zorgplicht*

- 4.2 De Bank heeft als assurantietussenpersoon ten behoeve van Consument werkzaamheden verricht bij de totstandkoming van de Verzekering. Deze rechtsverhouding tussen partijen dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. In dit kader rust op de Bank een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is de zorgplicht van een assurantietussenpersoon nader uitgewerkt. Deze zorgplicht brengt mee dat de assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijke bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie hiervoor HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1. De Commissie staat voor de vraag of de Bank in het onderhavige geval aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij het beantwoorden van deze vraag is het uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij waakt over de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.

##### *4.3 Kosten van de beleggingsverzekering*

Consument stelt dat de Bank naast de kosten die in rekening zijn gebracht bij aanvang ook een bedrag van € 20.336,00 herbeleggingskosten in rekening heeft gebracht, waardoor de waarde van de Verzekering achter is gebleven. De Commissie merkt het volgende op. In zowel de offerte als op het polisblad is opgenomen een koopsom van € 68.067,00 (NLG 150.000,00) en een investeringsbedrag van € 64.004,00 (NLG 141.046,00).

Hieruit volgt dat de kosten van de Verzekering van € 4.063,00 (NLG 8.954,00) reeds bij aanvang voldoende duidelijk kenbaar waren voor Consument.

De Commissie merkt nadrukkelijk op dat wat Consument 'herbeleggingskosten' noemt geen kosten zijn, maar herbeleggingen van uitgekeerde dividenden. Consument had dat ook kunnen en moeten begrijpen. Dat het uitgekeerde dividend zou worden aangewend voor de aankoop van participaties in hetzelfde fonds volgt immers uit zowel de offerte, uit de artikelen 3.7 en 3.8 van de Aanvullende Voorwaarden en de toename van participaties zoals die telkens werden vermeld op de afschriften. Ofschoon de Commissie er begrip voor heeft dat Consument teleurgesteld is in de waarde opbouw van de Verzekering is zij van oordeel dat *niet* de kosten maar een tegenvallende koersontwikkeling de oorzaak is van de tegenvallende resultaten van de Verzekering.

#### 4.4 *Informatie aanvang verzekering*

Uit de stellingen van Consument en de overgelegde offertes volgt dat in november en december 1997 verschillende offertes door de Bank aan Consument zijn voorgelegd en met haar besproken. Consument heeft uiteindelijk op 16 december 1997 het Aanvraagformulier ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis en het beleggingsprofiel ondertekend. Voor de beantwoording van de vraag of de Bank afdoende Consument heeft geïnformeerd over het beleggingsrisico van de Verzekering en daarbij ook heeft gewezen op alternatieve financiële producten met een lager risico acht de Commissie het volgende van belang. Consument heeft aangevoerd dat de adviseur van de Bank reeds tijdens het adviesgesprek in 1997 de mogelijkheid heeft genoemd om het beleggingsproduct om te zetten naar een spaarproduct binnen dezelfde verzekering. Bovendien acht de Commissie van belang dat van een gemiddelde Consument verwacht mag worden dat hij de aan hem verstrekte schriftelijke informatie, zoals een offerte, aandachtig leest en dat hij, indien hij de aldus verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk vindt, daarover vragen stelt. In dit geval geldt dat indien Consument zelfs maar in hoofdlijnen de offerte van de Verzekering zou hebben gelezen, zij zonder meer had kunnen en moeten begrijpen dat bij de Verzekering sprake was van beleggen, dat daaraan risico's verbonden waren en dat indien zij die risico's niet wenste te lopen, zij van de mogelijkheid gebruik kon maken te beleggen in het ABN AMRO Kapitaalmarktrente Fonds met een gegarandeerd jaarlijks minimum rendement van 4%. Ook had Consument in dat geval kunnen lezen dat zij gedurende de looptijd van de Verzekering steeds de mogelijkheid had om alsnog te switchen naar het ABN AMRO Kapitaalmarktrente Fonds om de actuele verkoopwaarde van het totaal van de participaties vast te zetten tegen een gegarandeerd rentepercentage. Consument heeft ter zitting bevestigd dat zij op de hoogte was van het beleggingskarakter van de Verzekering. Voorts heeft Consument opgemerkt dat de keuze op de geoffreerde Verzekering met een langere looptijd was gevallen vanwege het hogere prognoserendement. Gelet op bovenstaande is de Commissie van oordeel dat Consument voldoende is geïnformeerd over het beleggingsrisico van de Verzekering en de minder risicovolle alternatieven, maar dat zij bij aanvang kennelijk haar keuze heeft bepaald met het oog op een hoger te behalen resultaat.

#### 4.5 *Informatie gedurende looptijd*

Consument stelt dat gedurende de looptijd van de Verzekering de Bank haar niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over minder risicovolle mogelijkheden die de Verzekering bood. Uit het dossier is gebleken dat de Bank Consument vanaf 2000 jaarlijks op de hoogte heeft gesteld van de waarde van de Verzekering. Ter zitting heeft Consument opgemerkt dat zij reeds in 2002 op de hoogte was van de tegenvallende resultaten van haar Verzekering. In de jaren die volgden heeft zij veelvuldig contact gehad met de Bank over deze tegenvallende resultaten. De Commissie overweegt dat ook hier geldt dat van een gemiddelde Consument mag worden verwacht dat hij zich bij tegenvallende resultaten enige moeite getroost om zich te verdiepen in de mogelijkheden tot verbetering die hem ten dienste staan. Het had dan ook op de weg van Consument gelegen om zich al in 2002 te verdiepen in de werking van de Verzekering en de daartoe door de Bank aan haar verschaft informatie. In dat geval had zij bij enkele lezing van de offerte aanstonds kunnen en moeten begrijpen dat zij tijdens de looptijd van de Verzekering de mogelijkheid had om alsnog te switchen naar het ABN AMRO Kapitaalmarktrente Fonds om de actuele verkoopwaarde van het totaal van de participaties vast te zetten tegen een gegarandeerd rentepercentage. Nu zij dit heeft nagelaten en pas in 2013 heeft verzocht om haar Verzekering te wijzigen dienen de gevolgen hiervan voor haar rekening en risico te blijven.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank voldoende zorgvuldigheid in acht genomen bij de aanvraag van en advisering over de Verzekering. De Bank heeft daarmee gehandeld zoals het een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur betaamt. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **2 Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*