

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-116 d.d.
13 februari 2017**

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

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Twenteleven Beleggingsplan. Consument vindt dat Verzekeraar zijn inleg niet goed heeft beheerd waardoor onnodig verlies is geleden op de beleggingen. De Commissie is van oordeel dat uit de contractsdokumentatie duidelijk bleek dat met een deel van de overeengekomen premie zou worden belegd en dat het beleggingsrisico voor rekening van Consument kwam. Verzekeraar trad niet op als vermogensbeheerder van Consument noch als beheerder van het fonds, althans dat is in het onderhavige geval niet gebleken. Verzekeraar hoefde er alleen voor zorg te dragen dat Consument op de juiste wijze participeerde in het door hem aangewezen fonds. Consument had een eigen verantwoordelijkheid voor de keuze van het fonds waarin hij wilde beleggen en had zich daarbij, indien gewenst, kunnen laten adviseren door een onafhankelijk adviseur. De Commissie heeft de vordering van Consument 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 klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift d.d. 28 september 2015 van Verzekeraar;
- de repliek d.d. 12 oktober 2015 van Consument;
- de dupliek d.d. 29 oktober 2015 van Verzekeraar;
- de spreekantekeningen van Consument.

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 aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft sinds 1 augustus 1994 bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een beleggingsverzekering, genaamd het Twenteleven Beleggingsplan (hierna: de Verzekering). Van toepassing waren de Algemene Voorwaarden van Verzekering Twenteleven model I-94 (hierna: de AVTL), de aanvullende voorwaarden Twenteleven Beleggingsplan code I15 (hierna: AVTBPI15), overzicht fondsen en kosten TPB code I66 en de Optie Plusperiode TBP code I18.
- 2.2. De Verzekering was een voortzetting van een per 31 december 1989 bij “Vie d’Or” afgesloten verzekering. Het aanbod tot voortzetting had te maken met het faillissement van Vie d’Or. Twenteleven, de rechtsvoorganger van Verzekeraar, is speciaal opgericht met het doel de verzekerden bij Vie d’Or een nieuw ‘onderdak’ te bieden. De Verzekeringskamer heeft destijds de (nood)regeling, waarbij de Vie d’Or verzekeringen werden omgezet, aan de Rechtbank voorgelegd die deze regeling heeft goedgekeurd. Verzekeraar heeft toen iedere Vie d’Or-polishouder een nieuwe verzekering aangeboden. Consument is over deze gang van zaken geïnformeerd, onder andere door middel van de brochure “*Conditie van omzetting Vie d’Or-polissen in Twenteleven Beleggingsplan*” (hierna: Brochure 1994).
- 2.3. De overdrachtswaarde per 1 augustus 1994 bedroeg fl. 15.346,15 (€ 6.963,78). Op de Verzekering was een lijfrenteclausule van toepassing. De Beleggingen vonden bij aanvang plaats in Robeco, later het Avéro Achmea Euro Aandelenfonds en vanaf 2014 het Achmea mixfonds zeer offensief.
- 2.4. In de Brochure 1994 was onder andere het volgende opgenomen:
[pagina 5] “*Twenteleven heeft besloten dat alle premies netto aan u worden doorberekend. Dit houdt in dat er geen initiële kosten (zoals polis- en afsluitkosten) noch doorlopende kosten (b.v. incasso- en administratiekosten) op uw eventuele achterstallige- én toekomstige premies worden ingehouden.*”
[pagina 6] “*Uw premie-inleg wordt vrijwel geheel belegd in het Twenteleven BeleggingsPlan. Dit resulteert in een extra hoge opbrengst op de einddatum van uw verzekering. De enige kosten die de geldswaarde van uw beleggingseenheden verminderen, zijn de maandelijks in rekening te brengen beheerskosten ter grootte van 0,062% (op jaarbasis nog geen 0,75%) en de risicopremie. Het deel van de premie dat bestemd is voor dekking van het recht op premievrijstelling wordt niet belegd (zie paragraaf 3.4).*
(...)”
[pagina 10] “*Met de relatief lage rente op de kapitaalmarkt kunnen momenteel geen hoge garanties worden afgegeven. Om deze reden heeft Twenteleven besloten u te laten profiteren van het relatief hogere rendement dat behaald kan worden op een beleggingsverzekering in aandelen. Onderzoek heeft immers aangetoond dat op de lange termijn een hoger rendement op aandelen behaald kan worden dan op vastrentende waarden.*
(...)

voormalige Vie d'Or polis	Twenteleven BeleggingsPlan	belegd vermogen Robeco-groep fonds	Omschrijving Robeco-groep fonds
belegging in:			
Verzekerd bedrag in guldens *)	Divirente	f 13,2 mld.	internationale obligaties en valuta's
Aandelen	Robeco	f 10,9 mld.	internationaal aandelenfonds
Vreemde valuta	Rorento	f 9,3 mld.	internationaal obligatiefonds

* incl. verzekeringen met een gegarandeerd verzekerd kapitaal ongeacht of de overrente voor de gehele looptijd is gegarandeerd of per jaar wordt bijgeschreven.

Twenteleven realiseert zich dat u mogelijk zelf wilt kiezen in welke fondsen u belegt. Om die reden treft u bij uw polis-bescheiden een switchformulier aan waarop u een andere dan door Twenteleven voorgestelde beleggingskeuze kunt maken. De werkdag volgend op de ontvangst van dit formulier, zal Twenteleven de beleggingswijziging doorvoeren.

(...)

Indien u geen koersrisico wilt lopen, kunt u door middel van het switchformulier aangeven dat u de geldswaarde tijdelijk wilt overhevelen naar het Stallingsfonds. Hiermee kiest u voor een veilig risicoloos rendement in een eigen fonds van Levob Verzekeringen. Het Stallingsfonds is een beleggingsrekening in Nederlandse guldens met een rendement dat tenminste gelijk is aan dat van de Roparco spaarrekening van de Robeco Groep.

(...)"

[pagina 11] "Indien u geen Twenteleven Beleggingsplan wenst, dient u een schriftelijk verzoek in te dienen voor een andere Twenteleven-polis. Dit verzoek zal zo snel mogelijk in behandeling worden genomen. U heeft de keuze om bijvoorbeeld per de eerstvolgende polisverjaardag de waarde van uw polis om te zetten in een 'klassieke' guldensverzekering met een 4% rekenrente en een overrentedeling op basis van een pakket langlopende Staatsobligaties. Op het rendement zal op jaarbasis nog geen 0,75% worden ingehouden voor beheerskosten. Wilt u tot de eerstvolgende polisverjaardag geen koersrisico lopen, dan kunt u switchen naar het Stallingsfonds."

2.5. Op het polisblad van 6 september 1994 stond onder andere het volgende vermeld:

"VERZEKERD BEDRAG

Bij in leven zijn van de verzekerde op 01-12-1995 wordt de Geldswaarde van de aan deze verzekering toegewezen Beleggingseenheden uitgekeerd. Terstond na het overlijden van de verzekerde voor 01-12-1995 wordt 110% van de Geldswaarde van de op het moment van overlijden aan deze verzekering toegewezen Beleggingseenheden uitgekeerd.

VASTE PREMIE

Deze verzekering is premievrij

(...)"

2.6. In de AVTBPI 15 was onder andere het volgende opgenomen:

“(…)

DEFINITIES

Fonds : het door de verzekeringnemer aangewezen Beleggingsfonds. De maatschappij geeft aan in welke fondsen een belegging kan geschieden;

**Beleggings-
Bestanddeel** : het voor de belegging in een Fonds beschikbaar gedeelte van de premie. Tevens is de volledige overdrachtswaarde als Beleggingsbestanddeel aangewend;

(…)

KOSTEN

: De maatschappij brengt de hierna vermelde vergoedingen in rekening ter delging van de met de aan- en verkoop van Beleggingseenheden alsmede het beheer daarvan verband houdende kosten:

- bij aankoop bedragen de aankoopkosten 0,5%. De aankoopkosten zijn niet verschuldigd bij aankoop van Beleggingseenheden in het Levob Stallingsfonds;

- bij verkoop bedragen de verkoopkosten 1,5% Indien de Geldswaarde van de te verkopen Beleggingseenheden op het tijdstip van verkoop minder bedraagt dan € 4.500,-. Indien de Geldswaarde van de te verkopen Beleggingseenheden op het tijdstip van verkoop gelijk is aan of meer bedraagt dan € 4.500,- worden de verkoopkosten vastgesteld als 0,5% van de Geldswaarde, verhoogd met € 45,-. De verkoopkosten zijn niet verschuldigd bij verkoop van in het Levob Stallingsfonds aanwezige Beleggingseenheden;

- naast de hiervoor vermelde aan- en verkoopkosten wordt bij wisseling van Fonds een nominale vergoeding van € 22,50 in rekening gebracht en vervolgens na omrekening in Beleggingseenheden verrekend met het aantal aanwezige Beleggingseenheden. Genoemd bedrag is niet verschuldigd bij de eerste wisseling van Fonds in een kalenderjaar.

(…)

Deze nominale vergoeding is niet verschuldigd bij wisseling van een Fonds naar het Levob Stallingsfonds;

- voor beheer geschiedt maandelijks op de laatste werkdag van een maand aan onttrekking aan de Beleggingsrekening ter grootte van 0,062% van het dan aanwezige aantal Beleggingseenheden.

(…)”

2.7. In het “Overzicht fondsen en kosten beleggingsplan (code 116)” is een overzicht opgenomen van de beschikbare fondsen en de daarbij behorende kostenpercentages en kostenbedragen.

2.8. Consument heeft de Verzekering na de oorspronkelijke einddatum van 1 december 1995 meerdere malen verlengd.

2.9. Consument ontving jaarlijks waarde-overzichten.

- 2.10. Per 8 mei 2014 is de Verzekering omgezet naar een ander product, genaamd het Avéro Koopsom Beleggingsplan. De waarde van de beleggingen van Consument zijn daarbij omgezet naar het 'Achmea mixfonds zeer offensief'.
Bij brief van 19 mei 2014 is Consument over de omzetting geïnformeerd. In de bijlage "Uw persoonlijke toelichting" is daarbij ingegaan op de persoonlijke situatie van Consument. In het hoofdstuk "Kosten" wordt aangegeven dat aankoopkosten zijn afgeschaft en dat de beheerskosten van de verzekering en de fondskosten (TER) zijn verlaagd ten opzichte van het Twenteleven Beleggingsplan.
- 2.11. Met ingang van 1 december 2014 heeft Consument de duur van de Verzekering met 1 jaar verlengd met een overlijdensrisico dekking van 100% (in plaats van 110%).
- 2.12. Op 1 december 2015 is de Verzekering beëindigd waarbij een kapitaal van € 13.365,80 is uitgekeerd.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert € 8.000,- van Verzekeraar.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Verzekeraar haar zorgplicht heeft geschonden, dan wel onrechtmatig heeft gehandeld, omdat Verzekeraar de inleg van Consument niet goed heeft beheerd waarbij onnodig verlies is geleden op de beleggingen.

Consument voert de volgende argumenten aan:

- De Verzekering heeft onvoldoende gerendeerd. Verzekeraar heeft alle beleggingskeuzes gemaakt, maar wijst haar verantwoordelijkheid daarvoor van de hand. Bij de omzetting naar het Twenteleven Beleggingsplan, had Consument weliswaar de keuze tussen een aantal fondsen om in te beleggen, maar hij ging er daarbij van uit dat hij mocht vertrouwen op de professionele vaardigheid van Verzekeraar.
- Verzekeraar heeft in strijd met haar zorgplicht onvoldoende de belangen van Consument behartigd. Van Verzekeraar mocht worden verwacht dat zij de haar ter beschikking gestelde gelden goed onderbracht c.q. belegde.
- Consument voert aan dat hijzelf niet direct te pas is gekomen aan de omzetting van de Vie d'Or polis naar het Twenteleven Beleggingsplan. Consument acht het dan ook onredelijk en onlogisch dat hij op een gegeven moment zelf diende te besluiten om in een ander fonds te gaan beleggen.
- Consument heeft de waardeontwikkeling van de Verzekering vergeleken met de waardeontwikkeling van een andere verzekering die hij had en op basis daarvan acht hij een vordering van € 8.000,- aan gemist rendement redelijk.
- Een waarde toename van gemiddeld 4% per jaar acht Consument uitgaande van een goed vervulde zorgplicht geen onredelijke verwachting.

- 3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het was bij de omzetting van de Vie d'Or-polis aan Consument om te bepalen of hij de beleggingen in de geselecteerde fondsen wilde handhaven of een andere keuze wilde maken.
 - Consument heeft nooit aangegeven dat hij niet wilde beleggen. Indien Consument geen beleggingsrisico wilde lopen had hij de waarde van zijn verzekering kunnen onderbrengen in het Stallingsfonds. Daar heeft Consument echter geen gebruik van gemaakt.
 - Verzekeraar is een intermediairorganisatie en daarom niet ingericht op het geven van advies. Voor advies had Consument zich tot een onafhankelijke adviseur kunnen wenden.
 - In het geval van Consument is geen sprake van koersverlies, omdat de waarde van de Verzekering bij expiratie (1 december 2015) hoger was dan de inleg.

4. Beoordeling

- 4.1. De klacht van Consument ziet op de vraag of Verzekeraar de Verzekering en met name de beleggingen van Consument goed heeft beheerd.
- 4.2. De Commissie stelt vast dat de Verzekering van Consument een gemengde levensverzekering was die recht gaf op: of een uitkering bij leven op de einddatum, of een uitkering bij overlijden vóór de einddatum. Verzekeraar was daarbij aanbieder van het product. Voor het opbouwen van het (eind)kapitaal werd met een deel van de overeengekomen premie belegd in het door Consument gekozen fonds. Het bijbehorende beleggingsrisico kwam voor rekening van Consument, hetgeen duidelijk blijkt uit de overgelegde contractsdocumentatie zoals de polis, voorwaarden en de Brochure 1994. Op Verzekeraar rustte daarbij, anders dan Consument heeft gesteld, geen (zorg)verplichting om het belegde vermogen zelfstandig en naar haar eigen inzicht te beheren. Verzekeraar trad namelijk niet op als vermogensbeheerder van Consument noch als beheerder van het fonds, althans dat is in het onderhavige geval niet gebleken. Verzekeraar hoefde er alleen voor zorg te dragen dat Consument op de juiste wijze participeerde in het aangewezen fonds. Dat Verzekeraar daarbij haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden is door Consument op geen enkele wijze onderbouwd en aannemelijk gemaakt.
- 4.3. Consument had een eigen verantwoordelijkheid voor de keuze van het fonds waarin hij wilde beleggen. Dat blijkt onder meer uit de Voorwaarden. Consument had zich daarbij, indien gewenst, kunnen laten adviseren door een onafhankelijk adviseur. Het was niet aan Verzekeraar om Consument actief van beleggingsadvies te voorzien. Verzekeraar kon volstaan met het sturen van waarde-overzichten op grond waarvan Consument de (waarde)ontwikkeling van zijn Verzekering kon volgen.
- 4.4. Verzekeraar heeft Consument bij de totstandkoming van de Verzekering in ieder geval voldoende geïnformeerd over de keuzes die Consument had met betrekking tot de verschillende beleggingsfondsen.

Bij de omzetting van de Vie d'Or polis in 1994 naar het Twenteleven Beleggingsplan is Consument uitgebreid geïnformeerd over de wijzigingen die daarbij hebben plaatsgevonden en de beleggingsmogelijkheden die Consument vanaf dat moment had.

- 4.5. In de Brochure 1994 was onder andere (op pagina 10) opgenomen dat voor degenen die bij de Vie d'Or verzekering hadden gekozen om te beleggen in aandelen, de beleggingen bij het Twenteleven Beleggingsplan zouden worden voortgezet in het Robeco (internationale aandelen) fonds. Het risicoprofiel van beide beleggingen was hetzelfde: zeer offensief. Daarbij is Consument tevens geïnformeerd over de mogelijkheid om te switchen indien Consument toch in een ander fonds zou willen gaan beleggen of om over te stappen naar het 'Stallingsfonds' indien Consument geen koersrisico wilde lopen. Van de mogelijkheid om te switchen naar een ander fonds heeft Consument gedurende de looptijd van de Verzekering echter geen gebruik gemaakt.
- 4.6. Ook is niet gebleken dat Consument op enig moment in een fonds heeft belegd met een ander risicoprofiel dan 'zeer offensief'. Bij de polis-aanpassing in 2014 is, anders dan Consument heeft verondersteld, het risicoprofiel van Consument niet gewijzigd, maar is het zeer offensieve 'Avéro Achmea Euro aandelenfonds' gewijzigd in een ander zeer offensief fonds genaamd 'Achmea mixfonds zeer offensief'. Consument is overigens daarbij ook gewezen op de mogelijkheid om te switchen of om zijn risicoprofiel aan te passen.
- 4.7. Voor zover de opbrengst van de Verzekering Consument is tegengevallen vanwege achterblijvend rendement, is de Commissie van oordeel dat dat Verzekeraar niet kan worden verweten, maar het gevolg is van (nationale en internationale) koersontwikkelingen van de beleggingen waarop ook Verzekeraar geen invloed heeft. Gesteld noch gebleken is dat het betreffende fonds waarin Consument heeft belegd extreem slecht heeft gepresteerd ten opzichte van andere vergelijkbare fondsen of benchmarks, zodat Verzekeraar ook niet kan worden verweten dat zij niet op tijd heeft ingegrepen.
- 4.8. De Commissie heeft geconstateerd dat in de verzekeringsvoorwaarden (AVTBPI 15) zijn vermeld de aan- en verkoopkosten en de beheerkosten. Desgevraagd heeft Verzekeraar op de zitting verklaard dat er behalve deze kosten geen kosten zijn berekend. Het 'Twenteleven Beleggingsplan' is volgens Verzekeraar in zoverre een bijzonder product dat het in 1994 uitsluitend is ontwikkeld voor de door (de rechtsvoorganger van) Verzekeraar overgenomen Vie d'Or verzekeringen. De eerste kosten bijvoorbeeld zijn daarom niet (meer) in rekening gebracht, aldus Verzekeraar. Omdat Consument over de kosten bij de Verzekering niet heeft geklaagd, behoeft de Commissie zich over deze kosten niet verder uit te laten.
- 4.9. Tot slot merkt de Commissie, naar aanleiding van de stelling van Consument dat hij toch zeker wel een rendement van circa 4% mocht verwachten, op dat de Verzekering uiteindelijk een rendement - na verrekening van kosten en overlijdensrisicopremie - van € 6.402,02 heeft opgeleverd (uitkering ad € 13.365,80 minus inleg ad € 6.963,78) over een periode van 21 deels turbulente beleggingsjaren, zodat de conclusie kan zijn dat de Verzekering uiteindelijk toch een redelijk rendement heeft opgeleverd.

4.10. Het bovenstaande leidt ertoe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.