

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-261 d.d.

24 april 2017

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekeringen. Meegroeiverzekeringen in het kader van een Meegroei hypotheek. Consumenten hebben bij de Bank een hypothecaire geldlening gesloten. De Bank trad tevens op als tussenpersoon bij het sluiten van beleggingsverzekeringen ter aflossing van de hypothecaire geldlening. Consumenten stellen dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hen door ondanks hun verzoeken daartoe geen hoge stortingen in de Verzekeringen toe te laten en hen niet adequaat te informeren over 1) het met de Verzekeringen te behalen resultaat en 2) de tegenvallende vermogensopbouw binnen de Verzekeringen. De Commissie overweegt dat in de procedure niet is komen vast te staan dat Consumenten de Bank op enig moment daadwerkelijk hebben verzocht om extra stortingen in hun Verzekering te mogen doen, noch dat de Bank dat niet zou hebben toegestaan. Ook de stellingen dat de Bank Consumenten niet adequaat heeft geïnformeerd over het met de Verzekeringen te behalen resultaat en de tegenvallende vermogensopbouw binnen de Verzekeringen gaan niet op.

Consument 1 en Consument 2, hierna ook tezamen te noemen: Consumenten

tegen

ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, hierna te noemen Verzekeraar.

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 1 ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 12 november 2014;
- de brief van Consument 1 van 26 juni 2015 met als bijlage het door Consumenten ondertekende Informatieformulier beleggingsverzekering;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Verzekeraar.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consumenten hebben in 1999 een hypothecaire geldlening (Meegroeihypotheek) van NLG 349.000,- gesloten bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de “Bank”). Tevens werd door de bemiddeling en advisering van de Bank door ieder van Consumenten een beleggingsverzekering (Meegroeiverzekering) bij Verzekeraar gesloten ter aflossing van de geldlening. Bij de door Consument 1 gesloten verzekering (hierna: “Verzekering 1”) trad hij op als verzekeringnemer en, tezamen met Consument 2, als verzekerde. De ingangsdatum was 1 juni 1999, de einddatum 1 juni 2022. Bij overlijden van Consument 2 voor de einddatum van Verzekering 1 zou een bedrag van NLG 134.000,- worden uitgekeerd of indien dat een hoger bedrag zou zijn, de waarde van de uitstaande participaties per de overlijdensdag van Consument 2 vermeerderd met 10% daarvan. De premie bedroeg NLG 243,55 per maand.

Bij de door Consument 2 gesloten verzekering (hierna: “Verzekering 2”) trad zij op als verzekeringnemer en, tezamen met Consument 1, als verzekerde. De ingangsdatum was 1 juni 1999, de einddatum 1 juni 2022. Bij overlijden van Consument 1 voor de einddatum van Verzekering 2 zou een bedrag van NLG 134.000,- worden uitgekeerd of indien dat een hoger bedrag zou zijn, de waarde van de uitstaande participaties per de overlijdensdag van Consument 1 vermeerderd met 10% daarvan. De premie bedroeg NLG 271,79 per maand.

Verzekering 1 en Verzekering 2 hierna ook tezamen te noemen: de “Verzekeringen”.

Uit de omschrijving van de verzekerde uitkering bij overlijden voor de einddatum op de polissen van de Verzekeringen blijkt dat bij overlijden van één van de verzekerden voor de einddatum beide verzekeringen zouden worden beëindigd.

- 3.2. Voorafgaand aan het sluiten van de Verzekeringen heeft de Bank Consumenten bij brief van 17 december 1998 – voor zover relevant – als volgt bericht:

“(…)

Op basis van ons gesprek op 15 december jongstleden stellen wij in uw situatie het volgende voor:

“(…)

Uw totale financieringsbehoefte is F.500.000,00. Waarbij rekening is gehouden met een verbouwing van F.100.000,00 uit eigen middelen waardoor er F.170.000,00 eigen middelen overblijft om aan te wenden voor lastenverlichting danwel vermogensvorming.

Gezien de lage rentestand en daarmee ook de lage rentevergoeding op een aan de hypotheek gekoppeld depot, adviseren wij om F.170.000,00 te beleggen in een effectendepot. Waarbij rekening moet worden gehouden dat de nadruk moet liggen om belastingvrij rendement.

Een depot van F.170.000,00 bij een prognose van 8% wordt in 20 jaar circa F.790.000,00
Een depot van F.170.000,00 bij een prognose van 9% wordt in 20 jaar circa F.950.000,00

Indien u uw premies uit het depot betaald zal het uiteindelijke eindkapitaal natuurlijk lager zijn maar nog steeds ruim voldoende ter afdekking van de hypotheek.

(...)"

- 3.3. In de offerte gedateerd 12 mei 1999 staat voor ieder van de Verzekeringen onder meer het volgende:

"(...)

Aflossing (Meegroei-verzekering)

Met de Meegroei-verzekering bouwt u vermogen op waarmee u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen.

(...)

Totaal doelvermogen na 23 jaar	: NLG 174.500,--	
Beleggingsdeel van de premie	: 100,00%	
Prognoserendement beleggingen	: 8,00%	
Portefeuille model	: Zelf kiezen	
Fondekeuze voor het beleggingsdeel van de premie	: 1. AA All In Fund	100%

De premie en looptijd zijn vast, het voorbeeldkapitaal kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement. Een toelichting op en berekening van de verschillende voorbeeldkapitalen op basis van de diverse rendementen, treft u aan in de bijlage.

(...)"

- 3.4. In het document "Toelichting en berekening voorbeeldkapitalen" behorende bij de offerte is onder meer het volgende bepaald:

"(...)

Over het beleggingsprofiel en het rendement

U kunt het investeringsbedrag van uw ABN AMRO Meegroeiverzekering spreiden over meerdere beleggingsfondsen en de hypotheekrenterekening. U koos voor het volgende beleggingsprofiel :

	Aandeel in het Aandeel van de premie(s)	Aandeel in het investeringsdeel NLG	Gemiddeld historisch rendement	Alternatief rendement	Standaard- fonds rendement	Kosten Beheer Fonds
AA All In Fund	100,00%	243,55	9,0%	3,6%	9,0%	0,48%

Het doelkapitaal in de offerte is gebaseerd op een rendement dat ABN AMRO Bank in de toekomst voor deze samenstelling veronderstelt. Overeenkomstig de normen van de code rendement en risico van het Verbond van Verzekeraars volgt hieronder een berekening van voorbeeldkapitalen op basis van het gemiddeld historisch rendement, een alternatief rendement, het standaardfondserendement en het bijbehorende productrendement. Voor een omschrijving van deze rendementen verwijzen wij u naar de voorlichtingsfolder 'Levensverzekeringen en spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico'.

		Product rendement
Doelvermogen bij in leven zijn op 1.7.2022	: NLG 174.500	7,55%
Voorbeeldkapitaal o.b.v. Gemiddeld historisch rendement	: NLG 201.370	8,59%
Voorbeeldkapitaal o.b.v. Alternatief rendement	: NLG 93.431	2,75%
Voorbeeldkapitaal o.b.v. Standaard-fonds rendement	: NLG 201.370	8,59%

In de berekening van de voorbeeldkapitalen is rekening gehouden met alle kosten, die verbonden zijn aan de verzekering en de belegging (zoals premies risicodekking, beheerskosten, aan- en verkoopkosten etc.). Bovengenoemde voorbeeldkapitalen en productrendementen zijn gebaseerd op het daadwerkelijk geïnvesteerde gedeelte van de premie en op de veronderstelling dat het genoemde rendement jaarlijks wordt gerealiseerd.

(...)

Let op!

Beleggen bij wie en in welke vorm dan ook brengt financiële risico's met zich mee. Dat geldt ook voor de levensverzekering met beleggingsrisico. Beleggen geeft u de kans op een hoger, maar ook op een lager dan gemiddeld rendement. Dit risico is voor u. 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. (zie hiervoor de voorlichtingsfolder Levensverzekeringen en Spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico die u als bijlage aantreft) 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. (zie hiervoor de voorlichtingsfolder Levensverzekeringen en Spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico) 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.

(...)"

- 3.5. Consumenten hebben op enig moment een Aanvraag Meegroeiverzekering ondertekend waarin onder meer het volgende staat:

"(...)

Spaardeel van de premie : 0,00%

Beleggingsdeel van de premie : 100%

(...)

De premie en looptijd zijn vast, het voorbeeldkapitaal kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement.

(...)"

- 3.6. In de brochure "ABN AMRO Meegroeihypotheek" (hierna: de "brochure") staat onder meer het volgende:

"(...)

De opbouw van het kapitaal in de Meegroeiverzekering kan op twee manieren (of een combinatie daarvan): sparen tegen het rentepercentage van de hypotheek (u hebt dan in feite een spaarhypotheek) of beleggen in de fondsen van ABN AMRO. Dit geeft meer risico (van koersschommelingen), maar op lange termijn kan het een hoger rendement bieden.

(...)

Als u al weet welke premie u wilt betalen én u kiest voor een vaste looptijd van de hypotheek, dan is het eindkapitaal afhankelijk van het rendement. Dit is gewoonlijk de keuze als u gaat beleggen met de premie. Het eindkapitaal kan dan (veel) hoger of lager uitvallen dan het bedrag dat u geleend hebt.

(...)

Als uw inkomsten sterk wisselen, kunt u een Meegroeihypotheek afsluiten met een laag eindkapitaal en dus een lage premie. In 'goede' jaren kunt u extra storten waardoor u toch voldoende kapitaal opbouwt om uw lening geheel af te lossen.

(...)"

- 3.7. Bij brief van 20 november 2000 heeft de Bank Consumenten – voor zover relevant – als volgt bericht:

"(...)

Naar aanleiding van ons onderhoud met betrekking tot bovenvermelde meegroeihypotheek/meegroeiverzekering kan ik u het onderstaande meedelen.

Mogelijkheid 1.

In het kader van de belastingherziening 2001 komt er een overgangsregime voor bestaande kapitaalverzekeringen indien gesloten vóór 14 september 1999. Dit overgangsregime is op uw Meegroeiverzekering van toepassing. Dit betekent dat de huidige regels en voorwaarden blijven gelden. De waarde tot NLG 267.751,- (EURO 121.500,-) blijft onbelast in Box 3 gedurende de hele looptijd van maximaal 30 jaar. Deze vrijstelling is overdraagbaar zodat u voor twee keer dit bedrag in aanmerking komt.

Zowel de Meegroeiverzekering als uw polis bij Royal Nederland valt dus binnen deze vrijstelling.

Echter, er mag na 14 september 1999 géén wijziging hebben plaatsgevonden op de polis. Een bijstorting is dus voor u niet interessant.

(...)"

- 3.8. Ter compensatie van het zogenaamde hefboom- en inteereffect is op beide Verzekeringen een bedrag bijgestort.

- 3.9. In 2011 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consumenten over de tegenvallende vermogensopbouw binnen de Verzekeringen en wat dit betekent voor de hypothecaire geldlening.
- 3.10. In 2012 is de premieverdeling sparen/beleggen gewijzigd van 100% beleggen naar 100% sparen.
- 3.11. In oktober 2014 hebben Consumenten in beide Verzekeringen een bedrag van € 10.000,- bijgestort. Verder zijn de verzekerde uitkeringen bij overlijden verlaagd tot 90% van de waarde van de beleggingen.
- 3.12. Consumenten hebben jaarlijks waardeoverzichten van de Verzekeringen ontvangen. Vanaf 2008 heeft Verzekeraar Consumenten jaaroverzichten conform de 'Modellen De Ruiter' toegezonden.
- 3.13. Door Consumenten is behalve tegen Verzekeraar ook een klacht tegen de Bank bij de Commissie aanhangig gemaakt. In beide zaken wordt heden uitspraak gedaan.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consumenten vorderen dat Verzekeraar en de Bank gezamenlijk gehouden worden tot vergoeding van een bedrag van € 75.529,-, zijnde het verschil tussen het in de offerte opgenomen doelvermogen en de voorbeeld eindkapitalen zoals weergegeven op de mutatieformulieren van 8 oktober 2014.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Verzekeraar is jegens Consumenten toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht door:
 - ondanks verzoeken daartoe tot oktober 2014 geen hoge stortingen in de Verzekeringen toe te laten, hetgeen in strijd is met de verstrekte productinformatie en de fiscale mogelijkheden;
 - hen niet adequaat te informeren over het met de Verzekeringen te behalen resultaat. Consumenten verwijzen in dit kader o.a. naar de brief van de Bank van 17 december 1998, waarin de adviseur hen heeft medegedeeld dat de Verzekeringen ruim voldoende zouden opbrengen om de hypothecaire geldlening op de einddatum af te lossen. Dit laatste blijkt achteraf niet het geval te zijn.
 - hen niet adequaat te informeren over de tegenvallende vermogensopbouw in de Verzekeringen. Consumenten zijn eerst in 2011 uitgenodigd voor een adviesgesprek over de tegenvallende vermogensopbouw binnen de Verzekeringen.
- 4.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
 - De Verzekeraar en de Bank mogen niet vereenzelvigd worden. Zij opereren onafhankelijk van elkaar. De advisering en bemiddeling was de verantwoordelijkheid van de Bank. De klachten hieromtrent horen niet gericht te worden aan Verzekeraar. Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de vermeende fouten van de Bank.

- Eerst eind 2014 heeft Verzekeraar een verzoek tot bijstorting ontvangen. In de beginjaren van de Verzekeringen is een dergelijk verzoek niet ontvangen. Ook uit het aanvraagformulier blijkt niet dat Consumenten een hoog/laag constructie wensten dan wel dat zij extra stortingen wilden doen.
- De offerte voldeed aan de eisen zoals gesteld in de Code Rendement en Risico 1998 (CRR 1998). Consumenten hadden er op basis van de verschillende – in de offerte opgenomen – rendementsscenario’s rekening mee moeten houden dat zij op de einddatum van de Verzekeringen (mogelijk) zouden worden geconfronteerd met een restschuld. Het doelvermogen is in de offertes geenszins gepresenteerd als een garantie. Daarbij zijn Consumenten door middel van de verplichte “Let op-teksten” gewaarschuwd voor de risico’s van beleggen.
- Consumenten ontvingen jaarlijks een overzicht van de Verzekeringen. Daarnaast ontvingen zij vanaf 2008 jaaroverzichten conform de ‘Modellen De Ruiters’. Consumenten hadden op basis van deze informatie al veel eerder dan in 2011 kunnen begrijpen dat de Verzekeringen niet voldoende zouden opbrengen om de hypothecaire geldlening op de einddatum af te lossen.
- Uit de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van 29 april 2015 (C-51/13, ECLI:EU:C:2015:286, hierna te noemen: “uitspraak HvJ”) blijkt dat artikel 31 lid 3 van de derde Levensrichtlijn er niet aan in de weg staat dat de verzekeraar op grond van algemene beginselen van intern recht zoals “open en/of ongeschreven regels” gehouden is de verzekeringnemer bepaalde informatie te verstrekken in aanvulling op de informatie als vermeld in bijlage II bij de Richtlijn. Volgens het HvJ is het stellen van aanvullende informatie-eisen alleen mogelijk indien en voor zover (i) deze informatie noodzakelijk is voor een goed begrip door de verzekeringnemer van de wezenlijke bestanddelen van de verbintenis en (ii) de gevraagde informatie duidelijk en nauwkeurig is, en daarmee ook voldoende rechtszekerheid waarborgt c.q. voorspelbaar is. Verzekeraar kan zich niet verenigen met het oordeel van de Commissie van Beroep van 12 februari 2015 (nummers 2015-003 en 2015-004, hierna te noemen: “uitspraken CvB”) voor zover deze uitspraak tot uitgangspunt neemt dat de informatieplicht van een verzekeraar verder reikt dan de destijds geldende wet- en regelgeving.

5. Beoordeling

- 5.1. Consumenten leggen aan hun vordering ten grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hen door ondanks hun verzoeken daartoe geen hoge stortingen in de Verzekeringen toe te laten en hen niet adequaat te informeren over 1) het met de Verzekeringen te behalen resultaat en 2) de tegenvallende vermogensopbouw binnen de Verzekeringen. Nu Verzekeraar de juistheid van deze feiten en omstandigheden gemotiveerd heeft betwist, rust op grond van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) de bewijslast op Consumenten.
- 5.2. Consumenten hebben gesteld dat zij ten tijde van het afsluiten van de Verzekeringen en ook daarna met de adviseur van de Bank gesproken hebben over hun wens om extra stortingen te doen, maar dat deze stortingen niet zijn toegelaten. Nog daargelaten dat de gestelde verzoeken om extra stortingen – blijkens de eigen stellingen van Consumenten –

aan de Bank zijn gericht en het niet uitvoeren daarvan derhalve niet aan Verzekeraar kan worden tegengeworpen, is in deze procedure niet komen vast te staan dat Consumenten de Bank daadwerkelijk hebben verzocht om extra stortingen in hun Verzekeringen te mogen doen, noch dat de Bank dat niet zou hebben toegestaan. Consumenten stellen ook niet concreet wanneer en hoe ze die verzoeken zouden hebben gedaan. Er zijn geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat de Bank een dergelijk verzoek zou hebben geweigerd. De brief van de Bank van 20 november 2000 wijst daar – anders dan Consumenten menen – niet op. De brief ziet niet op een concreet verzoek om bijstortingen te mogen doen, maar heeft betrekking op mogelijke fiscale consequenties. Aanvullende feiten en of omstandigheden die als ondersteuning van de gestelde verzoeken kunnen gelden, zijn door Consumenten niet aangevoerd en ook overigens niet gebleken.

- 5.3. Consumenten hebben vervolgens aangevoerd dat Verzekeraar hen niet adequaat heeft geïnformeerd over het met de Verzekeringen te behalen resultaat. Zij verwijzen in dit kader o.a. naar de brief van de Bank van 17 december 1998 waarin de adviseur hen zou hebben medegedeeld dat de Verzekeringen ruim voldoende zouden opbrengen om de hypothecaire geldlening op de einddatum af te lossen. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt. De brief van 17 december 1998 is afkomstig van de Bank. Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het handelen van de Bank, waardoor de inhoud van deze brief haar niet kan worden tegengeworpen en de stelling van Consumenten reeds hierom moet worden verworpen. Verder geldt dat in de brief gesproken wordt over een effectendepot en het met dat depot te behalen resultaat en niet – zoals Consumenten lijken te veronderstellen – over het met de Verzekeringen te behalen resultaat. Over het met een depot behaalde resultaat hebben Consumenten niets gesteld en daarover wordt ook niet geklaagd. Overigens overweegt de Commissie dat in het document “Toelichting en berekening voorbeeldkapitalen” behorende bij de offerte verschillende voorbeeldrendementen en voorbeeldkapitalen alsmede de verplichte “Let op” teksten worden gehanteerd. Uit die voorbeeldkapitalen blijkt aanstonds dat bij een lager, alternatief rendement van 2.75% het beoogde doelkapitaal niet gehaald zal worden. Consumenten zijn op basis van deze informatie voldoende geïnformeerd over het met de Verzekeringen mogelijk te behalen resultaat en hebben zonder meer kunnen en moeten begrijpen dat sprake was van beleggingsverzekeringen met een niet gegarandeerde einduitkering (afgezien van de meeverzekerde overlijdensuitkeringen), die afhankelijk was van een onzeker toekomstig rendement, waarbij ook de mogelijkheid bestond dat het doelkapitaal niet zou worden behaald.
- 5.4. Ook de stelling dat Verzekeraar Consumenten niet adequaat heeft geïnformeerd over de tegenvallende vermogensopbouw in de Verzekeringen, wordt niet gevolgd. Consumenten hebben jaarlijks waardeoverzichten ontvangen waarin zij op de hoogte werden gesteld van de waardeontwikkeling van de Verzekeringen. Consumenten hebben uit deze tussentijdse waardeoverzichten kunnen en moeten begrijpen dat de Verzekeringen aan het einde van de looptijd minder zouden opleveren dan verwacht.
- 5.5. Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar niet toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consumenten en dat de vordering dient te worden afgewezen.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld>.