

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-274  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, J.C. Buijter en drs. L.B. Lauwaars RA  
en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 1 mei 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Misleidende benaming beleggingsfonds? Consument hoefde op grond van de benaming van het Verre Oosten Fonds niet te verwachten dat meer dan 50% van het fonds in Australië en Nieuw-Zeeland zou worden belegd. Verzekeraar stelt dat Consument uit de additionele informatie, die zou moeten zijn verstrekt bij het aangaan van de verzekering, had kunnen opmaken dat een substantieel deel van het Fonds in Australië en Nieuw-Zeeland zou zijn belegd, maar kan niet met zekerheid zeggen dat deze informatie ook daadwerkelijk is verstrekt. De Commissie komt tot het oordeel dat Verzekeraar Consument onvoldoende heeft voorgelicht. De vordering tot schadevergoeding van Consument wordt afgewezen. Binnen het fondsaanbod van Verzekeraar was en is het Verre Oosten Fonds het enige fonds dat in landen uit het Verre Oosten belegt, zodat Consument geen ander fonds had kunnen kiezen dat wel in het Verre Oosten, maar voor minder dan 50% in Australië en Nieuw-Zeeland belegt. Het is niet aannemelijk dat Consument de verzekering niet had afgenomen of op een later moment had afgekocht indien hij over de volledige informatie had beschikt.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een beleggingsverzekering afgesloten bij Falcon Leven N.V. Levensverzekeringsmaatschappij met de naam Falcon Levensplan Sparen en met polisnummer [..nummer..]. Ingangsdatum van de verzekering was 1 maart 1998.

Consument heeft een koopsom van NLG 5.000 betaald bij aangaan van de verzekering en betaalde daarna een maandpremie van NLG 100. Op de verzekering zijn de algemene voorwaarden AV '98 van toepassing.

2.2 De premie is volgens het polisblad als volgt belegd:

“- Verre Oosten Aandelen	15%
- Noord-Amerikaanse Aandelen	20%
- Europese Aandelen	10%
- Japanse Aandelen	5%
- Nederlandse Aandelen	10%
- Nederlands Obligatie	15%
- Blue Star (vastrentende waarden)	25%”

2.3 Over de Falcon Leven Fondsen is het volgende informatiemateriaal overgelegd:

- ‘Beleggersberichten september ‘98’
- ‘Uw Falcon Leven fondsen’ (uitgave niet gedateerd)
- ‘Gids Falcon Leven-fondsen’ (uitgave 2004)
- ‘Gids beleggingsdepots van a.s.r.’ (uitgave april 2016)

2.4 In dit informatiemateriaal wordt het fonds dat belegt in het Verre Oosten (hierna: ‘Verre Oosten Fondsen’) beschreven.

- In ‘Beleggersberichten september ‘98’ als volgt:

*“Spreiding van de Falcon Leven-fondsen per 01-09-1998*

*(...)*

*Verre Oosten Aandelenpool (excl. Japan)*

- Australië	52,06%
- Hongkong	34,07%
- Korea	0,00%
- Maleisië	0,00%
- Nieuw-Zeeland	0,00%
- Singapore	15,71%
- Taiwan	0,00%
- Thailand	0,00%
- Liquide middelen	-1,84%

*(...)*”

- In de gids ‘Uw Falcon Leven fondsen’ als volgt:

**“Falcon Verre Oosten Aandelen Fonds**

*De beheerder van het Falcon Verre Oosten Aandelen Fonds belegt via het Falcon Verre Oosten aandelenpool in aandelen van het werelddeel Azië, met uitzondering van Japan. De nadruk ligt op Australië en Hongkong. Regionaal bekende ondernemingen die deel kunnen uitmaken van de aandelenportefeuille van de pool zijn HSBC Holdings, Hutchinson Whampoa, Rio Tinto en Telstra Corporation.”*

- in de 'Gids Falcon Leven-fondsen' als volgt:

**“Algemeen**

*De beheerder van het Falcon Verre Oosten Aandelen Fonds participeert via de Falcon Verre Oosten aandelenpool in aandelen uit Zuidoost-Azië.*

(...)

**Benchmark**

*MSCI Pacific exclusive Japan-index (NR).*

(...)

**Beleggingsobjecten**

*De portefeuille van de Falcon Verre Oosten aandelenpool is min of meer in lijn met de landenverdeling van de MSCI Pacific exclusive Japan-index. De beheerder kan beleggen in landen van het werelddeel Azië, met uitzondering van Japan, die geen deel uitmaken van de benchmark, tot een maximum van 10% van het poolvermogen*

*(...)*”

- In de 'Gids beleggingsdepots van a.s.r.' als volgt:

**“Algemeen**

*De beheerder van het ASR Aandelen Depot Verre Oosten belegt in aandelen uit Zuidoost-Azië. (...)*

**Benchmark**

*MSCI Pacific exclusive Japan-index (NR).*

(...)

**Beleggingsobjecten**

*De portefeuille van de ASR Verre Oosten aandelenpool is gebaseerd op de verdeling van de MSCI Pacific exclusive Japan-index. De beheerder kan beleggen in landen van het werelddeel Azië, met uitzondering van Japan, die geen deel uitmaken van de benchmark, tot een maximum van 10% van het poolvermogen.*

(...)

*Tot 1 november 2010 heette deze variant het Falcon Verre Oosten Aandelen Fonds Per 1 november 2010 is de naam gewijzigd in ASR Aandelen Depot Verre Oosten FL 1.*

*(...)*”

- 2.5 Over het Verre Oosten Fonds is ten slotte een factsheet van 1 juli 2015 overgelegd, waarop onder meer staat geschreven:

### **“Beleggingsstrategie**

De beheerder van het depot belegt het vermogen via de ASR Verre Oosten aandelenpool. (...) De portefeuille van de ASR Verre Oosten aandelenpool is gebaseerd op de verdeling van de MSCI Pacific exclusive japan-index. De beheerder kan beleggen in landen van het werelddeel Azië, met uitzondering van Japan, die geen deel uitmaken van de benchmark tot een maximum van 10% van het poolvermogen.

(...)

### **Benchmark**

MSCI Pacific exclusive Japan-index (NR).

(...)

### **Spreiding per land**

	% van het vermogen
Australië	53,69
Hongkong	32,18
Singapore	11,78
Nieuw-Zeeland	1,76
Liquide middelen	0,60
(...)	”

- 2.6 Gedurende de looptijd van de verzekering heeft Consument er een aantal keren voor gekozen een groter percentage van de inleg in het Verre Oosten Fonds te beleggen.
- 2.7 Consument heeft de verzekering in mei 2016 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg € 24.238.

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

### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade die hij heeft geleden als gevolg van de omstandigheid dat het Verre Oosten Fonds voor meer dan de helft van de inleg niet in het Verre Oosten belegt. Hij becijfert deze schade op een bedrag tussen de € 2.000 en € 4.500.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit een overeenkomst, althans heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar heeft zich schuldig gemaakt aan misleiding, omdat het Verre Oosten Fonds voor meer dan de helft van de inleg niet in het Verre Oosten belegt, maar in Australië en Nieuw-Zeeland.

Gezien de naam van het fonds hoeft Consument niet anders te verwachten dan dat er in het Verre Oosten (o.a. China, Hong Kong, Korea, Singapore, Maleisië, Thailand) wordt belegd. Australië behoort niet tot het Verre Oosten. Verzekeraar had zijn klanten dan ook moeten informeren dat het fonds niet alleen in het Verre Oosten belegde.

- Door de misleiding heeft Consument 18 jaar niet belegd in de regio waar hij voor gekozen had. De enorme opkomst van de Aziatische economie en met name China was één van de belangrijkste ontwikkelingen van de afgelopen 18 jaar. Consument is de mogelijkheid om daarvan te profiteren misgelopen. Het verzuim (goed) in China te beleggen vormt bovendien een brevet van onvermogen.
- Verzekeraar heeft bij het afsluiten van de verzekering geen informatiemateriaal over de fondsen verstrekt waaruit zou blijken dat het Verre Oosten Fonds voor meer dan de helft in Australië en Nieuw-Zeeland zou beleggen. Gedurende de looptijd van de verzekering heeft Consument evenmin informatie (zoals factsheets of beleggingsberichten) ontvangen over de beleggingen van de fondsen. Consument wijst er in dit verband onder meer op dat de door Verzekeraar overgelegde Gids Falcon Leven-fondsen uit 2004 komt en bij afsluiting van de verzekering nog niet beschikbaar was. De gids Uw Falcon Leven-fondsen komt uit 2006.
- In de Gids Falcon Leven-fondsen uit 2004 staat in de eerste alinea bij het Verre Oosten Fonds: “De beheerder van het Falcon Verre Oosten Aandelenfonds participeert via de Falcon Verre Oosten aandelenpool in aandelen uit Zuidoost Azië.” Dit is niet Australië.
- Verzekeraar heeft een zorgplicht naar de klant toe en behoort de klant te informeren over het beleggingsbeleid.
- De door Verzekeraar aangeboden informatie is nog altijd onder de maat. Het factsheet op de website dateert van 1 juli 2015 en geeft enerzijds aan dat de beheerder kan beleggen in landen van het werelddeel Azië, terwijl anderzijds wordt aangegeven dat 53,9% in Australië wordt belegd. Ook in de gids ASR beleggingsdepots op de website staat dat de beheerder van het ASR Aandelen Depot Verre Oosten belegt in aandelen uit Zuidoost-Azië.
- De verzekering liep tot 2006 niet via een tussenpersoon, maar via Falcon Leven zelf. Maar ook als een tussenpersoon bij de afsluiting van de verzekering betrokken is, ontslaat dit Verzekeraar niet van zijn eigen zorgplicht om actief duidelijke informatie te verstrekken. Verder geldt dat de verzekering werd ondergebracht bij Poliservice als tussenpersoon en dat Poliservice een 100% dochter is van ASR die blijkens haar website eerder voor Verzekeraar dan voor Consument optrad. Consument wijst in dit verband op de passage op de website: “Financiële dienstverleners kunnen zichzelf een grote dienst bewijzen”. In 2007 is de verzekering weer bij ASR ondergebracht en in 2013 is Poliservice wederom als tussenpersoon aangesteld. Poliservice heeft geen informatie verstrekt over het Verre Oosten Fonds.
- De vergelijking van Verzekeraar met de benaming Blue Star gaat niet op. Bij een naam als Blue Star vraagt iemand zich natuurlijk af wat dit betekent. Bij de naam Verre Oosten Fonds is er geen enkele reden om te veronderstellen dat er in Australië belegd zou worden. Op de basisschool leer je al dat Australië een werelddeel is en dus geen onderdeel van Azië.
- In antwoord op het verweer van Verzekeraar stelt Consument inderdaad meerdere malen voor het Verre Oosten Fonds te hebben gekozen. Al die tijd had Consument echter geen reden te veronderstellen dat hij vooral in Australië belegde, nu Verzekeraar hem deze informatie nooit heeft verstrekt.
- De stelling van Verzekeraar dat er geen klachten over de benaming bekend zijn, rechtvaardigt niet het gebrek aan transparantie.

- Ter berekening van de door hem geleden schade heeft Consument het rendement van het Verre Oosten Fonds vergeleken met:
  - de Australische aandelenindex,
  - de Zuid Koreaanse aandelenindex,
  - de Shanghai 180 aandelenindex,
  - de Shanghai 50 aandelenindex,
  - de Shanghai composite index,
  - de Hang Seng Index (Hong Kong), en
  - de aandelenindex Thailand,over een drietal perioden binnen het tijdsbestek lopend van 29 januari 1999 tot 29 april 2016. Op grond van de – belangrijkste – aandelenindices van China, Hong Kong, Thailand, Zuid-Korea en Australië blijkt dat het rendement gedurende de hele looptijd in Zuidoost-Azië aanzienlijk hoger was dan in Australië. Door de keuze van Verzekeraar om te beleggen in Australië in plaats van het Verre Oosten is Consument dan ook benadeeld. Consument onderkent dat het lastig is de exacte schade te berekenen maar tracht deze te benaderen. Daarbij komt hij uit op een bedrag tussen de € 2.000 en € 4.500.

#### Verweer Verzekeraar

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

- Bij het afsluiten van zijn beleggingsverzekering heeft Consument een adviesgesprek gehad met zijn verzekeringsadviseur. In 1998 was de ‘Gids Falcon Leven Fondsen’, met informatie over de risico’s en over de beleggingen binnen de fondsen, beschikbaar bij de verzekeringsadviseurs. De gids vermeldt: *“De portefeuille van de Falcon Verre Oosten aandelenpool is min of meer in lijn met de landenverdeling van de MSCI Pacific exclusive Japan index.”* Dit zijn de ontwikkelde landen uit de Pacific regio, waaronder Australië en Nieuw-Zeeland. Ook was de brochure ‘Uw Falcon Leven-fondsen’ beschikbaar bij de verzekeringsadviseur, waarin vermeld staat dat het Verre Oosten Fonds met name belegt in Australië en Hongkong. Verder werden maandelijks beleggingsberichten verstrekt die in bezit waren van de verzekeringsadviseur. Hierop stond duidelijk aangegeven dat het Verre Oosten fonds belegt in Australië. De beleggingsberichten zijn inmiddels online beschikbaar als factsheets. Verzekeraar beschikt weliswaar niet meer over de gidsen die in 1998 werden verstrekt, maar de inhoud van de overgelegde documenten komt grotendeels overeen met de in 1998 verstrekte documenten.
- Artikel 6 van de algemene voorwaarden AV '98 vermeldt dat de samenstelling van de fondsen wordt bepaald door Verzekeraar.
- Consument heeft ook gekozen te beleggen in het fonds Blue Star. Dit doet het vermoeden rijzen dat Consument wel degelijk heeft besproken waar de verschillende fondsen in beleggen. De naam Blue Star op zichzelf zegt nog niets, zodat Verzekeraar ervan uitgaat dat Consument de specifieke verdeling heeft besproken met de verzekeringsadviseur.
- Consument heeft meerdere malen de verdeling van zijn premie-inleg aangepast, waarbij hij meerdere malen heeft gekozen voor de belegging in het Verre Oosten Fonds.
- De namen van de beleggingsfondsen van Verzekeraar geven zeer weinig tot geen beleggingsinformatie. Willen klanten informatie over waar een fonds in belegt, dan zullen zij de fondsgids en de beleggingsberichten of de factsheets moeten bekijken.

Na een advies van de verzekeringsadviseur kan er dan een afweging gemaakt worden al dan niet in een risicovol fonds te beleggen.

- Over de naam van het Verre Oosten Fonds heeft Verzekeraar tot op heden geen klachten ontvangen.
- Dat Consument zich pas nu verdiept in de verdeling van het fonds, kan Verzekeraar niet worden aangerekend.
- Blijkens het aanvraagformulier van de verzekering waren de personeelscondities van toepassing op de verzekering, beschikbaar voor medewerkers van VSB Bank. Consument heeft als beroep “Assurantie Med.” ingevuld. Consument was dus werkzaam in de verzekeringsbranche. Het is aannemelijk dat hij uit hoofde van zijn functie bovengemiddelde kennis had van de door Falcon aangeboden verzekeringen.
- Gezien het bij de assurantietussenpersoon beschikbare informatiemateriaal en de verzekeringskennis van Consument, is het aannemelijk dat hij op de hoogte was van het beleggingsbeleid van de verschillende aangeboden fondsen.
- Het is niet gezegd dat als het Verre Oosten Fonds niet zou beleggen in Australië en Nieuw-Zeeland, het zou beleggen in China, Thailand en Zuid-Korea. Bij de berekening van de door hem geleden schade gaat Consument bovendien voorbij aan de werking van een beleggingsfonds. Een beleggingsfonds volgt bij het beleggen niet één of meer indexen van lokale beurzen. De beheerder bepaalt in welke bedrijven wordt belegd. De vergelijking van het rendement van het Verre Oosten Fonds met de rendementen van de indexen van beurzen in China en Thailand gaat dan ook niet op.
- Consument heeft niet gesteld en het is niet gebleken dat hij bij een andere benaming niet had gekozen voor het Verre Oosten Fonds. Dit is ook niet aannemelijk. Consument had bij het afsluiten van de verzekering de keuze uit 13 verschillende fondsen. Geen van deze fondsen belegde in China, Thailand en/of Zuid-Korea.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument stelt schade te hebben geleden als gevolg van de omstandigheid dat het door Verzekeraar aangeboden Verre Oosten Fonds voor meer dan de helft van de inleg niet in het Verre Oosten belegt. Daarbij stelt Consument zich op het standpunt dat hij op grond van de naam van het fonds niet behoefde te verwachten dat dit fonds voor meer dan 50% buiten het Verre Oosten, namelijk in Australië en Nieuw-Zeeland, belegde.
- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. Met de aanduiding “Verre Oosten” wordt doorgaans Oost- en Zuidoost-Azië aangeduid. Wat betreft beleggingen geldt dat fondsen onder de aanduiding “Verre Oosten” ook wel beleggen in landen die ook vallen onder de aanduiding Pacific, zoals Australië en Nieuw-Zeeland, al vallen deze landen strikt genomen niet onder het “Verre Oosten.” Zo beleggen het Nationale Nederlanden Far East Fund en het Fidelity Far East Fund ook voor een klein deel buiten het Verre Oosten
- 4.3 Dit brengt de Commissie tot het oordeel dat Consument er op grond van de naam van het beleggingsfonds niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat *in het geheel geen* beleggingen in Australië en Nieuw-Zeeland of andere landen zouden plaatsvinden.

Consument hoefde op grond van de benaming van het fonds naar het oordeel van de Commissie echter niet te verwachten dat *meer dan 50%* in Australië en Nieuw-Zeeland zou worden belegd.

- 4.4 Verzekeraar stelt dat Consument uit de additionele informatie, die zou moeten zijn verstrekt bij het aangaan van de verzekering, had kunnen opmaken dat een substantieel deel van het Fonds in Australië en Nieuw-Zeeland zou zijn belegd en verwijst in dat verband naar de Gids en de beleggingsberichten. Volgens Verzekeraar was dit en/of vergelijkbaar materiaal beschikbaar bij tussenpersonen ten tijde van het aangaan van de verzekering. Consument betwist deze informatie te hebben ontvangen. Nu Verzekeraar niet met zekerheid kan zeggen dat deze informatie ook daadwerkelijk aan Consument is verstrekt, zal de Commissie ervan uitgaan dat dit niet is gebeurd. Dit brengt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van Consument op dit punt gegrond is. Consument had op grond van de door Verzekeraar verstrekte informatie niet hoeven verwachten dat meer dan de helft van het Verre Oosten Fonds zou worden belegd in Australië en Nieuw-Zeeland. Verzekeraar heeft hem hierover onvoldoende voorgelicht.
- 4.5 De vordering tot schadevergoeding van Consument moet de Commissie evenwel afwijzen. Voor dit oordeel geven de volgende omstandigheden de doorslag. Binnen het fondsaanbod van Verzekeraar was en is het Verre Oosten Fonds het enige fonds dat in landen uit het Verre Oosten belegt. Consument had uit de aangeboden fondsen derhalve geen fonds kunnen kiezen dat wel in het Verre Oosten, maar voor minder dan 50% in Australië en Nieuw-Zeeland belegt. Een dergelijk fonds had wellicht beter gepresteerd dan het Verre Oosten Fonds, maar het werd niet aangeboden door Verzekeraar. Consument heeft bovendien niet aannemelijk gemaakt dat hij de verzekering in het geheel niet zou zijn aangegaan indien hij had geweten dat het Verre Oosten Fonds voor meer dan 50% in Australië en Nieuw Zeeland belegde. Bij het aangaan van de verzekering heeft Consument ervoor gekozen slechts 15% van het geïnvesteerde kapitaal in het Verre Oosten Fonds te beleggen, zodat de Commissie het aannemelijk acht dat Consument pas gedurende de looptijd van de verzekering een groter belang is gaan hechten aan het beleggen in deze regio.
- 4.6 Gedurende de looptijd van de verzekering heeft Consument ervoor gekozen een groter deel van het geïnvesteerde kapitaal in het Verre Oosten Fonds te beleggen, om zo te profiteren van de economische groei in deze regio. De Commissie acht het niet aannemelijk dat Consument – indien hij er op deze momenten van op de hoogte was geraakt dat het Verre Oosten fonds voor meer dan 50% in Australië en Nieuw-Zeeland investeert – voor een belegging in een ander fonds binnen het fondsaanbod van Verzekeraar had gekozen. Verzekeraar bood immers geen andere fondsen aan die in Zuidoost-Azië investeerden. Evenmin acht de Commissie het aannemelijk dat Consument de verzekering meteen, na het gewaar worden van de werkelijke procentuele verdeling van de belangen in landen en/of werelddelen, zou hebben stopgezet om op een andere wijze in het Verre Oosten te gaan beleggen. Consument heeft ter zitting verklaard tijdens de economische crisis in 2008/2009 ook over stopzetten van de verzekering te hebben gedacht. Hij heeft verklaard dit niet te hebben gedaan omdat hij het geld niet meteen nodig had en omdat het ook fiscaal niet voordeling was de verzekering stop te zetten.



De Commissie acht het aannemelijk dat vergelijkbare argumenten voor Consument ook de doorslag zouden hebben gegeven indien hij er eerder van op de hoogte was geraakt dat in het Verre Oosten Fonds op een andere wijze werd belegd dan hij aanvankelijk dacht.

4.7 De conclusie is dat de klacht van Consument gegrond is, maar dat de Commissie de vordering tot schadevergoeding van Consument afwijst.

## **5. Beslissing**

De Commissie verklaart de klacht gegrond en 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 bindende 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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*