

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-308 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 16 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Voor Verzekeraar bestonden geen aanwijzingen dat Consument na het ontvangen van de expiratiebrief het beleggingsrisico dat zij tot aan dat moment had aanvaard, na het ontvangen van de expiratiebrief niet meer wenste te aanvaarden. Op Verzekeraar rustte dan ook niet de verplichting Consument te wijzen op de mogelijkheden dit risico te beperken. Nu Consument in de expiratiebrief er nog een keer op gewezen is dat het expiratiekapitaal aan koersschommelingen onderhevig kon zijn, lag het juist op de weg van Consument om – indien Consument dit wenste - contact op te nemen met Verzekeraar met de vraag of het beleggingsrisico tot de expiratedatum misschien zou kunnen worden beperkt. Voor zover Consument betoogt dat zij zich er niet van bewust was dat zij van fonds kon switchen of de verzekering af kon kopen, is de Commissie van oordeel dat deze mogelijkheden zijn opgenomen in de op de verzekering toepasselijke voorwaarden. Verzekeraar heeft Consument over deze mogelijkheden reeds bij afsluiten van de verzekering geïnformeerd.

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 verweer; en
- de dupliek van Verzekeraar

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Per 1 april 1986 heeft Consument een Aandelen Levensverzekering afgesloten bij Stad Rotterdam N.V., met polisnummer [nummer 1]. Einddatum van de verzekering was 1 april 2016. De verzekering is blijkens het aanvraagformulier afgesloten met tussenkomst van een assurantiebemiddelaar.

- 2.2 Op de verzekering zijn de Voorwaarden van Aandelen Levensverzekering (BEI) en de Voorwaarden van kapitaalverzekering (KV7) van toepassing.
- 2.3 Bij brief van 17 december 2015 informeert de tussenpersoon van Consument haar per brief over de expiratie:
“(…)
Hierbij delen wij u mede dat bovenstaand polisnummer per 01-04-2016 tot uitkering zal komen met als voorlopig bedrag € 18.379,22.

De definitieve omrekening van de Waerdye-eenheden kan pas plaatsvinden op einddatum, aangezien de koers nu nog niet bekend is.

Om tot uitkering over te kunnen gaan wil [Verzekeraar] graag de volgende stukken ontvangen:

*(…)
Wij vertrouwen u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd en in afwachting van uw bericht, verblijven wij.
(…)”*

- 2.4 Per brief van 11 april 2016 informeert Verzekeraar Consument over het bedrag dat bij expiratie beschikbaar is gekomen. Dit is in totaal € 16.272,13.
- 2.5 Consument heeft een brief overgelegd die in februari 2017 door ABN AMRO Levensverzekering is verzonden, met als onderwerp “Belangrijke informatie over uw beleggingsverzekering”. In deze brief staat onder meer het volgende geschreven:

*“(…)
U hebt een StudiePlan bij ons met polisnummer [...].
Dit is een verzekering met een bepaald doel. Omdat het gaat om een beleggingsverzekering is de waardeontwikkeling afhankelijk van de resultaten van de beleggingen.*

(…)

Let op! Hoe kan ik de opgebouwde waarde van mijn verzekering zoveel mogelijk beschermen?

*Zoals u weet, eindigt uw verzekering per 26 juni 2017. Omdat dit op relatief korte termijn is, is het te overwegen om het risico op waardevermindering zoveel mogelijk te verkleinen. Bijvoorbeeld door over te stappen naar een fonds met een laag risicoprofiel. Of naar de ABN AMRO Kapitaalmarktrenterekening. Voor de overstap naar een fonds met een lager risicoprofiel kunt u contact opnemen met uw adviseur van ABN AMRO Bank. Voor het overstappen naar een ander fonds worden geen kosten in rekening gebracht.
(…)”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert uitbetaling van het verschil tussen de in de brief van 17 december 2015 aangekondigde expiratiewaarde en de uiteindelijk uitgekeerde expiratiewaarde. Consument becijfert dit bedrag op € 2.000.

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 hoofde van de verzekeringsovereenkomst en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft verzuimd Consument te attenderen op het feit dat de uitkering voor expiratie nog fors kon dalen als gevolg van koerswisselingen en dat de mogelijkheid bestond om de verzekering om te zetten naar een minder risicovolle belegging. Daarmee is Verzekeraar ernstig tekortgeschoten in zijn zorgplicht bij de afwikkeling van de verzekering, zeker nu deze kort voor de uitkeringsdatum nog een hoog risicoprofiel had. Door dit onzorgvuldig handelen heeft Consument schade geleden, welke schade Verzekeraar dient te vergoeden.
- In andere bij Consument bekende gevallen heeft Verzekeraar aan houders van een beleggingsverzekering wel brieven verstuurd waarin Verzekeraar attendeert op mogelijkheden om de invulling van de beleggingen te wijzigen.
- In reactie op het verweer van Verzekeraar geeft Consument aan geen uitgebreid advies te verwachten. Consument verwacht wel te worden geattendeerd op aandachtspunten, risico's en dat er alternatieven mogelijk zijn die nader onderzocht kunnen worden. Er wordt wel een vergoeding voor advies in rekening gebracht, maar er is in het geheel niets gedaan. Alternatieven hadden kunnen zijn het omzetten naar een minder risicovol product of het eerder beëindigen van de verzekering.
- Consument wijst op de van ABN AMRO Levensverzekering afkomstige brief, met daarin de expliciete waarschuwing voor de naderende expiratie, het risico op waardevermindering en de optie om over te stappen naar een minder risicovolle belegging of een renterekening.

Verweer Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft Consument voorgelicht over de met de verzekering samenhangende beleggingsrisico's. Op het polisblad en in de voorwaarden staat duidelijk vermeld dat sprake is van een beleggingsverzekering, zodat voor Consument bij het aangaan van de verzekering duidelijk is geweest dat zij gekozen had voor een beleggingsproduct. Ook de naam van de verzekering maakt dit duidelijk. Het is een feit van algemene bekendheid dat wanneer men investeert in aandelen, de waarde afhankelijk is van koersontwikkelingen. Dit werkt twee kanten op; de waarde kan stijgen en deze kan dalen. Verzekeraar vergoedt geen beleggingsverlies. Consument kan Verzekeraar niet verantwoordelijk houden voor een beleggingsverlies.

- Indien Consument niet in aandelen had willen beleggen, dan had zij zonder opgaaf van redenen het polisblad terug kunnen sturen naar Verzekeraar en zo af kunnen zien van het aangaan van de verzekering. Nu Consument dit niet heeft gedaan, mocht Verzekeraar ervan uitgaan dat de verzekering was opgemaakt conform de wensen van Consument. Consument heeft gedurende de looptijd nooit vragen gesteld over de verzekering.
- Uit de jaarlijkse overzichten met waardeontwikkeling van de verzekering blijkt dat de waarde van de verzekering ieder jaar anders is en dat de beleggingsresultaten ieder jaar anders zijn. Ook in de jaaroverzichten wordt aangegeven dat het bedrag dat uiteindelijk wordt opgebouwd, hoger of lager kan uitkomen.
- In de expiratiebrief die Verzekeraar aan de tussenpersoon van Consument heeft gezonden en in de expiratiebrief die Tussenpersoon aan Consument heeft gezonden, staat duidelijk vermeld dat de waarde die in deze brief wordt genoemd, slechts een indicatie is en dat de definitieve berekening van de expiratiewaarde pas kan plaatsvinden na expiratie en tegen de dan geldende koers.
- Het eventueel omzetten van de belegging is een handeling waarbij het geven van advies verplicht is. Dit doet Verzekeraar niet zelf en dit mag Verzekeraar ook niet doen. Het is de adviseur die Consument moet wijzen op de mogelijkheid om tussentijds de samenstelling van de beleggingen te wijzigen. Verzekeraar heeft Consument bij het aangaan van de verzekering informatie verstrekt over het omzetten naar andere beleggingseenheden, onder meer aan de hand van de toepasselijke voorwaarden. Verder verwijst Verzekeraar Consument in alle correspondentie naar de tussenpersoon.
- Consument heeft tijdens de looptijd van de verzekering nooit geswitcht. Het is niet aannemelijk dat Consument kort voor het einde van de verzekering zou hebben geswitcht indien zij op de mogelijkheid hiertoe was geweest.
- Verzekeraar zijn geen gevallen bekend waarin hij wel informatie heeft verstrekt over de mogelijkheden om de invulling van beleggingsverzekeringen te wijzigen.
- Consument lijkt er bij de berekening van de schade van uit te gaan dat, indien zij geweest was op de mogelijkheid om te switchen, de daling van de waarde van de verzekering niet had plaatsgevonden. Dit komt erop neer dat zij vanaf het moment van de expiratiebrief een garantie zou hebben gesloten voor de resterende maanden. Dit is niet mogelijk. Bovendien zou dit niet gratis zijn geweest. In de verzekering van Consument had zij de keuze uit vier beleggingseenheden. De periode november 2015 tot april 2016 is een periode waarin alle vier de beleggingseenheden waaruit Consument kon kiezen, zijn gedaald in waarde. Er was hoe dan ook sprake geweest van een waardedaling.
- Consument heeft geen concreet alternatief aangegeven waarop zij geattendeerd had moeten worden en dat tot een betere uitkomst zou hebben geleid. Dat sprake is van een goed alternatief is ook onwaarschijnlijk gelet op de zeer korte termijn waarop de klacht betrekking heeft (eind december 2015 tot 1 april 2016). Verzekeraar betwist dat een dergelijk alternatief bestond. Van de mogelijkheid tot afkoop was Consument reeds op de hoogte, zodat Verzekeraar haar daar niet op had hoeven attenderen.
- Het is inherent aan beleggen dat niet te voorzien is of bepaald handelen tot een voor- of nadeel zal leiden. De waardedaling is een gevolg van de omstandigheden op de financiële markten. Deze zijn niet voorzienbaar. Keuzes die in het verleden bij marktonzekerheid zouden zijn gemaakt, moeten niet met de kennis over de marktontwikkelingen van nu worden beoordeeld. Bij Consument is sprake van een teleurgestelde verwachting.

Deze kan niet aan worden gemerkt als schade en in ieder geval niet als schade waarvoor Verzekeraar aansprakelijk is.

- De overgelegde brief van ABN AMRO vertegenwoordigt niet een norm waar Verzekeraar aan dient te voldoen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet de vraag beoordelen of Verzekeraar Consument rond het moment dat de tussenpersoon aan Consument de expiratiebrief van 17 december 2015 heeft verzonden, Consument had moeten informeren over de mogelijkheid te switchen naar een minder risicovol fonds of de mogelijkheid de verzekering af te kopen, zodat het in de expiratiebrief genoemde expiratiekapitaal behouden was gebleven.
- 4.2 De Commissie stelt bij de beoordeling van deze vraag het volgende voorop. De reikwijdte van een op een financiële dienstverlener als Verzekeraar rustende informatieplicht is afhankelijk van de financiële dienst die Verzekeraar aanbiedt. Consument heeft bij Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten, blijkens het door Verzekeraar overgelegde aanvraagformulier met tussenkomst van een assurantietussenpersoon. Verzekeraar is derhalve enkel opgetreden als aanbieder van de verzekering. Verzekeraar heeft Consument niet geadviseerd. De Commissie gaat ervan uit dat de door Consument genoemde advieskosten, aan de tussenpersoon ten goede zijn gekomen. De op Verzekeraar rustende wettelijke en civielrechtelijke plichten tot informatieverstrekking reiken niet verder dan de plichten die uit hoofde van het aanbieden van de verzekeringsovereenkomst op hem rusten.
- 4.3 De Aandelen Levensverzekering is een beleggingsverzekering. Het verzekerde kapitaal luidt volgens het door Verzekeraar afgegeven polisblad in beleggingseenheden. Ook uit de toepasselijke voorwaarden blijkt dat de vervallen premies in beleggingseenheden worden geïnvesteerd. Het is een feit van algemene bekendheid dat de waarde van beleggingen kunnen fluctueren. Waar een koers omhoog kan gaan, kan deze ook weer naar beneden gaan. Verzekeraar heeft verder jaarlijks waardeoverzichten aan Consument gezonden. Uit deze waardeoverzichten blijkt dat het met de verzekering te bereiken eindkapitaal afhankelijk is van het rendement op de gekozen beleggingsfondsen. Ook blijkt uit de waardeoverzichten dat het kapitaal op einddatum van de verzekering onzeker is.
- 4.4 Daar komt bij dat in de expiratiebrief die de tussenpersoon op aangeven van Verzekeraar heeft verzonden, de volgende regel is opgenomen: “*De definitieve omrekening van de Waerdyeenheden kan pas plaatsvinden op einddatum, aangezien de koers nu nog niet bekend is.*” Met deze passage is Consument drie maanden voor het einde van de looptijd van de verzekering nog eens expliciet gewezen op de omstandigheid dat het genoemde expiratiekapitaal niet gegarandeerd is en nog kan wijzigen, en dat dit voor haar risico zou komen.
- 4.5 Consument is van oordeel dat Verzekeraar haar tegen het einde van de looptijd van de verzekering, had moeten informeren dat Consument het beleggingsrisico van de verzekering kon verminderen, althans kon uitsluiten.

De Commissie is echter van oordeel dat een dergelijke verplichting niet op Verzekeraar rust. Voor dit oordeel geven de volgende omstandigheden de doorslag.

- 4.6 Voor Verzekeraar bestonden geen aanwijzingen dat Consument na het ontvangen van de expiratiebrief het beleggingsrisico dat zij tot aan dat moment had aanvaard, na het ontvangen van de expiratiebrief niet meer wenste te aanvaarden. Op Verzekeraar rustte dan ook niet de verplichting Consument te wijzen op de mogelijkheden dit risico te beperken. Nu Consument in de expiratiebrief er nog een keer op gewezen is dat het expiratiekapitaal aan koersschommelingen onderhevig kon zijn, lag het juist op de weg van Consument om – indien Consument dit wenste - contact op te nemen met Verzekeraar met de vraag of het beleggingsrisico tot 1 april 2016 misschien zou kunnen worden beperkt.
- 4.7 Voor zover Consument betoogt dat zij zich er niet van bewust was dat zij van fonds kon switchen of de verzekering af kon kopen, is de Commissie van oordeel dat deze mogelijkheden zijn opgenomen in de op de verzekering toepasselijke voorwaarden. Verzekeraar heeft Consument over deze mogelijkheden reeds bij afsluiten van de verzekering geïnformeerd.
- 4.8 Consument heeft een brief van ABN AMRO Levensverzekering N.V. overgelegd waarin de volgende passage is opgenomen: *“Let op! Hoe kan ik de opgebouwde waarde van mijn verzekering zoveel mogelijk beschermen?”* In deze passage worden de mogelijkheden tot het overstappen naar een fonds met een laag risicoprofiel of het overstappen naar een renterekening genoemd, nu de verzekering op relatief korte termijn eindigt. De omstandigheid dat een andere verzekeraar deze service biedt, brengt evenwel nog niet mee dat voor Verzekeraar een verplichting moet worden aangenomen deze informatie eveneens aan Consument te verstrekken. Bovendien geldt dat de bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. lopende verzekering, met de naam StudiePlan, een verzekering met een specifiek doel is. Omdat het verzekerd kapitaal voor dit specifieke doel zal worden aangewend, ligt het eerder voor de hand dat de verzekerde dit kapitaal tegen het einde van de looptijd niet meer aan een groot beleggingsrisico wenst bloot te stellen. In de onderhavige kwestie is echter niet gesteld of gebleken dat Verzekeraar ervan op de hoogte was dat Consument een specifieke doelstelling voor het verzekerde kapitaal had, op grond waarvan Consument dit kapitaal tegen het einde van de looptijd van de verzekering tegen beleggingsrisico's wenste te beschermen.
- 4.9 De conclusie is dat Verzekeraar niet toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Evenmin is komen vast te staan dat Verzekeraar de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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 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.

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.