

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-541
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en J.C. Buiter en drs. L.B. Lauwaars RA, leden
en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 15 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Beleggingshypotheek. Omzetting beleggingsfondsen. Aangeslotene is ten aanzien van de hypotheekconstructie als adviseur en ten aanzien van de verzekering als assurantietussenpersoon opgetreden. Uit dien hoofde moet Aangeslotene Consument kunnen adviseren over de omzetting van de beleggingsfondsen. Naar oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene voldaan aan de op hem rustende informatieverplichtingen. Op Aangeslotene rust geen algemene verplichting alle verschillen tussen de Robecofondsen en de Achmeafondsen aan Consument toe te lichten. Indien Consument specifieke vragen over de omzetting heeft, dient Aangeslotene deze wel te beantwoorden. Consument heeft zich niet tot Aangeslotene gewend met de vraag of er verschillen bestaan in het dividendbeleid of het kosten- of kortingenbeleid van de Robecofondsen en de Achmeafondsen. Naar oordeel van de Commissie zijn dit dermate specifieke vragen, dat Aangeslotenen niet behoefde te vermoeden dat beide punten voor Consument van belang zouden zijn. Niet is komen vast te staan dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van zijn werkzaamheden als assurantietussenpersoon of de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

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

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 Consument heeft bij Aangeslotene een OpMaat Hypotheek afgesloten. Daarbij heeft hij met tussenkomst van Aangeslotene bij Interpolis een OpMaat Verzekering, met polisnummer [..nummer..], afgesloten. Deze beleggingsverzekering diende ter aflossing van de hypothecaire geldlening. Op de verzekering zijn de Productvoorwaarden OpMaat Verzekering van toepassing.
- 2.2 Bij brief van 3 maart 2015 heeft Interpolis aangekondigd dat zij stopt met het aanbieden van beleggingsfondsen van de aanbieder Robeco (de 'Robecofondsen') en dat deze zullen worden vervangen door beleggingsfondsen die worden aangeboden door Achmea (de 'Achmeafondsen'). Daarbij wordt aangegeven dat de lopende kosten van de Achmeafondsen lager zijn dan de kosten van de Robecofondsen waarin Consument nu belegt. Het gaat daarbij om de Total Expense Ratio ('TER'), die is verwerkt in de waarde van de Achmeafondsen en derhalve tot uitdrukking komt in de koers. Daarbij geeft Interpolis aan dat de TER van de Achmeafondsen niet zal stijgen. Interpolis schrijft:

“U heeft bij Interpolis een OpMaat Verzekering met polisnummer [..nummer..] waarmee u belegt in Robecofondsen. In 2015 stopt Interpolis met het aanbieden van Robecofondsen. Dit betekent dat u voortaan alleen kunt beleggen in een Achmeafonds. In deze brief leest u wat dit voor u betekent. Wij maken de omzetting voor u in orde. U hoeft daarvoor niets te doen. Wij raden u aan om deze brief bij uw polis te bewaren.

Wat verandert er?

De Robecofondsen worden vervangen door Achmeafondsen. Wij zetten daarom uw fondsen in april 2015 om naar:

- het Achmea mondiaal aandelenfonds en/of
- het Achmea bedrijfsobligaties en euro staatsobligaties fonds.

In de bijlage bij deze brief ziet u hoe we uw beleggingen omzetten en in welke fonds(en) uw toekomstige premie wordt belegd. Dit noemen we de stortingsmix.

Lagere kosten bij Achmeafondsen

De lopende kosten van de Achmeafondsen zijn lager dan de kosten van uw huidige Robecofondsen. Deze kosten worden berekend over de totale waarde van het fonds en zijn een vast percentage per jaar. Deze kosten noemen de Total Expense Ratio (TER). U betaalt deze kosten niet apart, ze zijn al verwerkt in de koers. Ook voor de toekomst zijn wij graag duidelijk over de kosten van de Achmeafondsen: deze stijgen niet.

(...)

Wilt u meer weten over de nieuwe fondsen?

Meer informatie over de nieuwe fondsen en het prospectus per fonds vindt u op www.interpolis.nl/rendementsoverzicht. In het prospectus leest u onder meer over de fondsdoelstelling, beleggingsbeleid, risicoprofiel, vergoedingen en kosten.

Heeft u vragen over deze brief?

Neem dan contact op met Coöperatieve Rabobank Vallei en Rijn UA.”

- 2.3 Bij de brief is een bijlage gesloten met een overzicht van de fondsen waarin Consument belegt, de vervangende Achmeafondsen en de TER van deze fondsen. Ook is kort aangegeven waarin de Achmeafondsen beleggen, waarbij op een risicometer is aangegeven hoe hoog het risico van deze beleggingen is.

- 2.4 Op 8 maart 2015 heeft Consument Aangeslotene gevraagd waarom Interpolis de wijziging wil doorvoeren:
“Afgelopen week heb ik een brief ontvangen van Interpolis betreffende vervanging Robecofondsen door Achmeafondsen.

In deze brief staat tevens dat ik mij voor vragen moet wenden tot de Rabobank Ede.

Ik wil toch wel graag weten waarom deze verandering, hier wordt vreemd genoeg geheel niets over vermeld!”

- 2.5 Per e-mail van 10 maart 2015 heeft Aangeslotene gereageerd:
“Bedankt voor uw mail. De belangrijkste reden voor de omzetting is dat Interpolis de kosten van de beleggingsfondsen voor nu, maar zeker ook voor de toekomst zo laag mogelijk wil houden. Daarom staan de kosten van Achmea (mix) fondsen vast en stijgen deze in de toekomst niet. Alle Robecofondsen die Interpolis nu voert, kennen hogere kosten dan de Achmea (mix) fondsen.

*Meer informatie over de (mix) fondsen is te vinden via:
www.interpolis.nl/redementsoverzicht*

*Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u nog vragen, dan kunt u ons bereiken op:
[...].”*

- 2.6 Consument heeft besloten de wijziging door te voeren. Per mail van 11 april 2015 bericht hij Aangeslotene:
“Afgelopen vrijdag heb ik wederom een brief van Interpolis ontvangen betreffende omzetting van Robeco naar Achmeafonds.

U zal de inhoud van deze brief kennen.

Wat mij betreft gelijk overstappen naar Achmeafonds; U geeft zelf aan dat de kosten hiervan lager zijn, voor het overige hebben jullie verstand van de juiste keuze mag ik aannemen.

Ik hoor graag wanneer de omzetting heeft plaatsgevonden.”

- 2.7 Interpolis heeft op dat moment al het besluit gemaakt de omzetting niet standaard door te voeren, maar alleen als haar klanten het willen. Voor Consument wordt de omzetting uitgevoerd. Consument heeft voor de omzetting een mutatieformulier (d.d. 18 april 2015) ondertekend.
- 2.8 Naar aanleiding van een waardeoverzicht van Interpolis neemt Consument per e-mail van 22 maart 2016 contact op met Aangeslotene. Hij is ontevreden over het rendement en wijst onder meer op een stijgende premie voor zijn overlijdensrisicoverzekering en op het verlagen van de korting op de fondsbeheerkosten. Deze e-mail is uitgelopen op een uitgebreide e-mail correspondentie en ten slotte op het indienen van een klacht door Consument over de informatieverstrekking over de omzetting.
- 2.9 Consument heeft per 14 juli 2016 de fondsen weer naar Robecofondsen om laten zetten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van € 656. Hij is van oordeel dat Aangeslotene hem onvolledig heeft geïnformeerd over de omzetting van de Robecofondsen naar de Achmeafondsen, meer in het bijzonder over de post 'dividenduitkering' en de post 'korting op fondsbeheerkosten'. De als gevolg daarvan geleden schade bestaat uit gemiste dividendinkomsten en gemiste kortingen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de met Consument gesloten overeenkomst en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft in 2015 meerdere keren om informatie gevraagd. Het is hem nu gebleken dat hem informatie is onthouden. Indien hij meer informatie had gehad over het dividendbeleid en de korting op de fondsbeheerkosten, dan had hij de beslissing tot het omzetten niet genomen.
 - Consument heeft de OpMaat Hypotheek en de bijbehorende OpMaat Verzekering afgesloten bij Aangeslotene en Aangeslotene adviseert over het product. In de communicatie met Interpolis wordt ook steeds verwezen naar Aangeslotene. Aangeslotene is dan ook verantwoordelijk.
 - Aangeslotene verwijst naar de website van Interpolis, maar de klanten van Aangeslotene zijn grotendeels geen financieel deskundigen.
 - Als men besluit over een wijziging, dan houdt men rekening met alle kenmerken van een product die wijzigen. Niet alleen naar één, door Interpolis genoemd, aspect. Alle veranderingen zijn van belang om de verschillende keuzes goed te kunnen vergelijken.

- Het gaat niet aan dat klanten zelf alle noodzakelijke specificaties van twee of meer producten moeten gaan vergelijken in een website met talloze doorklikmogelijkheden. Bij verandering van een product moet er in een brief gewoon staan wat er verandert. Aangezien de switch in eerste instantie ook nog eens er door heen werd gedrukt zonder inspraak van de klant, moeten veranderingen in onder andere korting op fondsbeheerkosten worden genoemd.
- Na een eerste praktische aanpassing in de verzekering voelde Consument een herhaling in onjuiste communicatie van eerdere jaren aankomen. Per e-mail van 6 mei 2015 heeft hij meteen aangegeven “Tot heden ga ik door deze communicatie dus nog helemaal niet akkoord met de switch.”
- Consument berekent zijn schade als volgt: de lijn van de afgelopen 10 jaar volgend zou op 7 maart 2016 het dividend rond de € 800 liggen en de korting op de fondsbeheerkosten € 29 zijn. Samen is dit € 829. Hiervan trekt Consument het wel uitbetaalde dividend van € 114,13 en de ontvangen korting van € 2,50 af. Ook trekt hij van dit bedrag het verschil in de hoogte van de TER tussen de Robecofondsen en de Achmeafondsen (€ 225 -/- € 168,38) van € 56,62 af. Zo komt Consument op het bedrag van € 656.

Verweer Aangeslotene

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

- Aangeslotene is niet betrokken geweest bij de beslissing om de fondsen om te zetten. Dit was de beslissing van Interpolis als verzekeraar. Wanneer Consument zich beklagt over de kenmerken van de verzekering of de fondsen waarbinnen belegd wordt, dient hij zich te wenden tot de verzekeraar. Aangeslotene heeft ten aanzien van de verzekering de rol van assurantietussenpersoon.
- Interpolis mocht op grond van de Productvoorwaarden OpMaat Verzekering de wijziging eenzijdig doorvoeren.
- Consument heeft Aangeslotene niet expliciet gevraagd naar het dividendbeleid, zodat Aangeslotene niet wist dat dit voor Consument relevant was en dat hij daarover informatie wenste te ontvangen. Ditzelfde geldt ten aanzien van het kortingenbeleid. Aangeslotene kan slechts informatie van Consument onthouden, indien zij ermee bekend is dat Consument deze specifieke informatie wenst te ontvangen. Dit was niet het geval.
- Consument kon de prospectus van de Achmeafondsen vinden op de website van Interpolis. Het was aan Consument om die informatie door te nemen en bij eventuele vragen daarover, waaronder over het dividendbeleid, contact op te nemen met Aangeslotene. Dit heeft Consument niet gedaan.
- Consument heeft zelf de beslissing genomen te wijzigen naar een ander beleggingsfonds. Interpolis, noch Aangeslotene heeft hem hiertoe aangezet of gedwongen. Aangeslotene heeft Consument voorgehouden dat de kosten van het Achmeafonds lager zouden zijn, wat ook het geval is.
- Na de opmerking van Consument per e-mail van 6 mei dat hij nog niet akkoord was. Hierop heeft Aangeslotene per e-mail van 7 mei gereageerd, waarna Consument geen bezwaar meer heeft aangetekend. Aangeslotene mocht er dan ook van uitgaan dat de switch naar tevredenheid was uitgevoerd.
- Het staat niet vast dat Consument ten aanzien van de fondsenwisseling anders had besloten, indien hij wel van alle veranderende omstandigheden op de hoogte was geweest.

- Consument heeft geen nadeel ondervonden van de wijziging. De Achmeafondsen hebben beter gepresteerd dan de Robecofondsen. Indien de switch niet was doorgevoerd dan zou de verzekering € 1.271 minder waard zijn geweest. Ook indien de door Consument gestelde schade (rond de € 650) wordt meegenomen, is hij erop vooruitgegaan.
- Ook met de korting op de fondsbeheerkosten bij de Robecofondsen, is de TER bij de Achmeafondsen lager.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Aangeslotene Consument had moeten informeren over de verschillen tussen de Robecofondsen en de Achmeafondsen, meer in het bijzonder over de omstandigheid dat de Achmeafondsen veel minder dividend uitkeren, en de omstandigheid dat Robeco Interpolis een korting gaf op de fondsbeheerkosten die (gedeeltelijk) werd doorgegeven aan de klant.
- 4.2 Voor het beantwoorden van deze vraag is allereerst van belang wat de rol van Aangeslotene is bij de omzetting van de fondsen. Deze omzetting is door Interpolis in gang gezet. Interpolis is ook degene met wie Consument de verzekeringsovereenkomst is aangegaan. Dit neemt echter niet weg dat Aangeslotene degene is die Consument heeft geadviseerd ten aanzien van de OpMaat Hypotheek en door wiens tussenkomst Consument de OpMaat Verzekering bij Interpolis heeft afgesloten. Aangeslotene is ten aanzien van de hypotheekconstructie derhalve als adviseur en ten aanzien van de verzekering als assurantietussenpersoon opgetreden. Uit dien hoofde moet Aangeslotene Consument dan ook kunnen adviseren over de omzetting van de beleggingsfondsen. Een en ander blijkt ook uit de brief van Interpolis van 3 maart 2015 waarin is opgenomen: *“Heeft u vragen over deze brief? Neem dan contact op met Coöperatieve Rabobank Vallei en Rijn UA.”*
- 4.3 Aangeslotene is op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (Consument) verplicht om bij zijn advies- en bemiddelingswerkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. Daarbij moet Aangeslotene waken voor de belangen van Consument. Vergelijk Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122. Dat doet Aangeslotene onder meer door Consument te kunnen informeren over de verschillende kenmerken van de beleggingsfondsen waarin door middel van een beleggingsverzekering kan worden belegd. Het is Consument zelf die, met het advies van Aangeslotene in de hand, vervolgens de beslissingen over zijn verzekering neemt.
- 4.4 Consument heeft zich bij e-mail van 8 maart 2015 met de volgende vraag tot Aangeslotene gewend: *“Ik wil toch wel graag weten waarom deze verandering, hier wordt vreemd genoeg geheel niets over vermeld!”*
- 4.5 Aangeslotene heeft hierop bij e-mail van 10 maart 2015 als volgt geantwoord: *“De belangrijkste reden voor de omzetting is dat Interpolis de kosten van de beleggingsfondsen voor nu, maar zeker ook voor de toekomst zo laag mogelijk wil houden. Daarom staan de kosten van Achmea (mix) fondsen vast en stijgen deze in de toekomst niet. Alle Robecofondsen die Interpolis nu voert, kennen hogere kosten dan de Achmea (mix) fondsen.”*

Vervolgens heeft Aangeslotene naar de website van Interpolis verwezen voor nadere informatie over de fondsen.

- 4.6 Naar oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene daarmee voldaan aan de op hem rustende informatieverplichtingen. Op Aangeslotene rust geen algemene verplichting *alle* verschillen tussen de Robecofondsen en de Achmeafondsen aan Consument toe te lichten. Indien Consument *specifieke* vragen over de omzetting heeft, dient Aangeslotene deze wel te beantwoorden. Consument heeft gevraagd naar de reden van de omzetting. Op deze vraag heeft Aangeslotene antwoord gegeven. De belangrijkste reden voor de omzetting is dat Interpolis de kosten voor de beleggingsverzekeringen zo laag mogelijk wenste te houden. Daarbij geeft Aangeslotene ook aan waar Consument meer informatie over de fondsen zou kunnen vinden. Consument heeft zich niet tot Aangeslotene gewend met de vraag of er verschillen bestaan in het dividendbeleid of het kosten- of kortingenbeleid van de Robecofondsen en de Achmeafondsen. Naar oordeel van de Commissie zijn dit dermate specifieke vragen, dat Aangeslotenen niet behoefde te vermoeden dat beide punten voor Consument van belang zouden zijn.
- 4.7 Consument heeft na de uitleg van Aangeslotene geen aanvullende vragen gesteld of gevraagd wat de belangrijkste verschillen tussen de fondsen zijn. Hij heeft na het antwoord van Aangeslotene met de omzetting ingestemd en daarbij aangegeven: *“Wat mij betreft gelijk overstappen naar Achmeafonds; U geeft zelf aan dat de kosten hiervan lager zijn, voor het overige hebben jullie verstand van de juiste keuze mag ik aannemen.”* Ook heeft Consument een mutatieformulier ondertekend. Onder deze omstandigheden kan Consument Aangeslotene geen verwijt maken van het achterhouden van informatie. Aangeslotene kon het belang van de informatie voor Consument immers niet vermoeden.
- 4.8 Ten aanzien van de verschillen tussen het dividendbeleid van de Achmeafondsen en de Robecofondsen overweegt de Commissie nog als volgt. Waar bij de Robecofondsen het dividend wordt uitgekeerd, zodat het kan worden bijgeschreven op rekening van Consument, is er bij de Achmeafondsen voor gekozen de dividenden niet, of in mindere mate, te laten uitkeren. De beleggingsresultaten worden direct herbelegd, zodat deze in de waarde en derhalve in de koers van de fondsen worden verwerkt. Het uitkeren van het resultaat in de vorm van dividend leidt dus niet tot een beter resultaat op de beleggingen.
- 4.9 Wat betreft de korting die aan Consument werd gegeven bij de Robecofondsen geldt ten slotte dat ook uit de door Consument overgelegde schadeberekening blijkt dat de kosten van de Achmeafondsen lager zijn dan de kosten van de Robecofondsen. De toelichting die Aangeslotene per e-mail van 10 maart 2015 geeft voor de switch, *“De belangrijkste reden voor de omzetting is dat Interpolis de kosten van de beleggingsfondsen voor nu, maar zeker ook voor de toekomst zo laag mogelijk wil houden”*, sluit hierbij aan.
- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van zijn werkzaamheden als assurantietussenpersoon of de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. 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.