



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I 49
d.d. 20 juni 2011**

(prof. mr M.L. Hendrikse, voorzitter, J.C. Buiters en mr B.F. Keulen, leden en
mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Direct writer. Tegenvallende beleggingsopbrengsten in 2007-2009. Tijdens de mondelinge behandeling is naar voren gekomen, dat Aangeslotene Consument van informatie heeft voorzien, maar dat deze niet alle van Aangeslotene ontvangen informatiemateriaal heeft gelezen en het materiaal soms zelfs ongelezen heeft weggegooid. Op grond van de tussen hen bestaande contractuele relatie kon Consument niet verwachten dat Aangeslotene hem ongevraagd adviseerde over de door hem te nemen beleggingsbeslissingen.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 5 januari 2010, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- de brief van de secretaris van 25 maart 2010;
- de brieven van 17 mei en 29 augustus 2010 van Consument;
- de brief van 20 september 2010 van de voorzitter;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 18 november 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument d.d. 4 december 2010 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 24 januari 2011 met bijlagen;
- de op 5 mei 2011 ontvangen pleitnotitie met bijlagen van Consument ten behoeve van de hierna te noemen mondelinge behandeling.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 17 mei 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft in 1995, 2000 en 2001 bij Aangeslotene, een direct writer, enkele beleggingsverzekeringen afgesloten. De beleggingsresultaten daarvan zijn Consument tegengevallen.
- Al in 2002 heeft Consument zich over de tegenvallende beleggingsresultaten van deze verzekeringen tot de (toenmalige) Ombudsman Verzekeringen en in 2003 tot de Klachtencommissie DSI gewend.

3. Geschil

3.1 Consument vordert schadeloosstelling door Aangeslotene voor de waardedaling in de periode 2007 tot 2009 van zijn bij haar afgesloten polissen.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De klacht uit 2003 betrof de onaanvaardbare risico's die Aangeslotene had genomen om de in het daaraan voorafgegane jaar opgetreden koersdalingen van de fondsen waarin zij namens Consument had belegd, ongedaan te maken.
- De huidige klacht betreft echter de koersdaling van de beleggingen uit de verzekeringen van Consument in de periode 2007 tot 2009. Hij vraagt zich af hoe Aangeslotene dit kon laten gebeuren na de eerdere ervaringen. Het gaat hier immers om zijn pensioenvoorziening. Daarom geldt voor Aangeslotene in versterkte mate een zorgplicht. In de nakoming van die zorgplicht is zij tekortgeschoten. Zij stelde vanaf 1 juli 2006 de zogenaamde profielmixfondsen wel ter beschikking voor nieuwe, maar niet voor de bestaande verzekeringsovereenkomsten. De introductie van deze fondsen was met veel geheimzinnigheid jegens de bestaande verzekerden omringd. Het op deze fondsen betrekking hebbende informatiebulletin heeft Consument niet gelezen. Aangeslotene heeft hem nimmer gevraagd om een klantprofiel in te vullen. Ook heeft zij een aantal van haar huisfondsen opgeheven, zonder dienaangaande de verzekerden goed te informeren. Wellicht overigens had ze er beter aan gedaan om bij de introductie van de profielmixfondsen alle huisfondsen op te heffen. De koers van de profielmixfondsen is lang zo diep niet gedaald als die van de huisfondsen, zodat er meer aan de hand moet zijn dan alleen de gevolgen van de kredietcrisis. Er is sprake van inadequate voorlichting door Aangeslotene. Zij heeft steeds te laat en te weinig informatie gegeven bij belangrijke wijzigingen in haar beleggingsstrategie. Dit alles heeft bij Consument tot vele tot nu toe onbeantwoorde vragen geleid. Bij Aangeslotene was sprake van mismanagement. Dit leidde er vervolgens toe dat bij haar diverse organisatorische maatregelen werden genomen, zoals het op non-actief stellen van de directie. Consument heeft door dit alles aanzienlijke schade geleden doordat de waarde van zijn polissen vrijwel is gehalveerd. Ook een door Consument bij de expiratie in 2010 met twee jaar verlengde bij Aangeslotene



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

lopende polis blijkt in die twee jaar ondanks een verwacht positief rendement van 4% met circa 10% in waarde te zullen dalen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument heeft de vragen die thans aan de orde zijn, nog niet eerder aan de directie van Aangeslotene voorgelegd. Een aantal van de stellingen van Consument is niet onderbouwd. In verband met het feit dat de Wfd/Wft vereist dat de financiële dienstverlener een klantprofiel vastlegt om ervan zeker te zijn dat de gekozen verzekering aansluit bij de doelstelling van de klant en het daarbij behorende beleggingsrisico, heeft Aangeslotene besloten dat per 1 juli 2006 slechts uit vijf profielmixfondsen gekozen kan worden. De verzekeringen van Consument liepen toen echter al. Aan de bestaande verzekeringnemers, waaronder Consument, is in 2007 een informatiebulletin toegezonden waarin hen is gewezen op de mogelijkheid om naar de profielmixfondsen te switchen en is hen voorts gewezen op de mogelijkheid om een klantprofiel op te stellen. De verzekeringnemer zelf bepaalt in welke beleggingsfondsen hij belegt. Vanaf de ingangsdatum heeft Consument 18 switchopdrachten gegeven, waarvan 8 switchopdrachten sinds de invoering van de profielmixfondsen, waaronder eenmaal een switch naar een profielmixfonds. Van de geboden mogelijkheid om een klantprofiel op te stellen heeft hij geen gebruik gemaakt. Zonder toestemming van de verzekeringnemer kan Aangeslotene de keuze van de beleggingsfondsen niet aanpassen. Op de ontwikkelingen op de beurs heeft zij geen invloed. In 2007-2009 heeft zij geen eigen beleggingsfondsen uit de markt gehaald en deze zijn ook niet gefuseerd met andere fondsen. Ook is geen sprake geweest van een bedrijfsovername, een op non-actief stellen van de directie of een onder curatele stellen. Aangeslotene heeft zich zowel bij het tot stand komen van de verzekeringen als tijdens de looptijd van de polissen gehouden aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat de huisfondsen van Aangeslotene veel slechter hebben gepresteerd dan bijna alle andere fondsen, en daarom ongeschikt zijn voor beleggingen in het kader van een pensioenvoorziening. Aangeslotene heeft hem onvoldoende geïnformeerd. Een aan hem persoonlijk gericht schrijven over de introductie van de profielmixfondsen en over een op te stellen risicoprofiel heeft hij niet ontvangen. Overigens heeft hij niet alle van Aangeslotene ontvangen informatiemateriaal gelezen of bewaard. Aangeslotene had hem moeten waarschuwen dat hij ter veiligstelling van zijn pensioen naar fondsen met een lager risico moest overstappen.
- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat zij jaarlijks in januari een waardeoverzicht met een informatiebulletin toezendt aan haar verzekerden. Sinds de invoering van de Wfd/Wft stelt zij voor nieuwe verzekerden een risicoprofiel op ter beantwoording van de vraag of de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

gekozen belegging voor de verzekerde passend is. Deze kunnen echter voor een van het vastgestelde risicoprofiel afwijkend hoger risico blijven kiezen, behalve als de resterende looptijd van een verzekering minder dan 5 jaar bedraagt. In dat laatste geval kan niet gekozen worden voor de twee profielmixfondsen met het hoogste risico. Consument was kennelijk wel met de profielmixfondsen bekend, want hij koos op 7 december 2007 voor profielmixfonds categorie 3.

5. Beoordeling

5.1 De klacht komt in de kern erop neer dat Aangeslotene Consument in de jaren 2007-2009 onvoldoende heeft geïnformeerd en geadviseerd ter zake van de door hem bij haar als aanvullende pensioenvoorziening afgesloten beleggingsverzekeringen.

5.2 Bij de mondelinge behandeling van de zaak is naar voren gekomen, dat Aangeslotene, een direct writer, in de jaren 2007-2009 Consument van informatie heeft voorzien, maar dat deze niet alle van Aangeslotene ontvangen informatiemateriaal heeft gelezen en het materiaal soms zelfs ongelezen heeft weggegooid. Zo gaf het door Aangeslotene bij het aan Consument in januari 2007 toegezonden waardeoverzicht gevoegde informatiebulletin informatie over de introductie van beleggersprofielen en van profielmixfondsen met uiteenlopend risico, en voorts over de resultaten van een aantal beleggingsfondsen over het jaar 2006. Ook verwees het informatiebulletin voor verdere informatie naar relevante websites.

5.3 Op grond van de tussen hen bestaande contractuele relatie kon Consument niet verwachten dat Aangeslotene hem ongevraagd adviseerde over de door hem te nemen beleggingsbeslissingen. Niet gebleken is van feiten of omstandigheden die in de jaren 2007-2009 Aangeslotene noopten om in afwijking daarvan Consument wel ongevraagd dienst-aangaande te adviseren. Consument kon haar echter wel om advies vragen ten aanzien van de door hem te nemen beleggingsbeslissingen, maar heeft dat niet gedaan.

5.4 Bovendien heeft Aangeslotene beveiligingsmaatregelen genomen om te voorkomen dat een verzekerde foute beleggingsbeslissingen nam, door bij een (resterende) verzekeringsduur van minder dan 5 jaar de keuze voor profielmixfondsen met een hoog risico uit te sluiten.

5.5 Het hierboven vermelde voert de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.



6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, 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.