



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 88 d.d.

29 april 2010

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen, drs. A.I.M. Kool, drs. L.B. Lauwaars en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. J.J. Guijt als secretaris)

Samenvatting

De Geschillencommissie van Kifid heeft uitspraak gedaan in een geschil over een lijfrente-verzekering. Consument was onder meer van mening dat hem onvolledige informatie was gegeven omtrent de kosten van de verzekering.

De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de kwestie moet worden beoordeeld op basis van de ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst geldende wet- en regelgeving, en de destijds in de branche algemeen gehuldigde inzichten. Daarenboven gelden algemene maatstaven van burgerlijk recht, volgens welke de premie, de te verwachten uitkering en de kosten tijdig en op begrijpelijke wijze aan de potentiële verzekerde moeten worden meegedeeld. Deze verantwoordelijkheid van de verzekeraar geldt ook als een tussenpersoon bij het tot stand komen van de verzekering betrokken is geweest.

Volgens de Geschillencommissie is Consument niet naar behoren over de eigenschappen van de door hem gesloten beleggingsverzekering door Aangeslotene geïnformeerd. Ook na het sluiten van de overeenkomst heeft Aangeslotene Consument begrijpmatig slecht geïnformeerd.

De Geschillencommissie acht Aangeslotene daarom gehouden tot het betalen van een schadevergoeding aan Consument.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier,
- de klacht, ontvangen bij brief van 7 september 2008,
- het op 30 september 2008 door Consument ondertekende vragenformulier,
- het antwoord van Aangeslotene van 9 april 2009,
- de repliek van Consument van 11 mei 2009, en
- de dupliek van Aangeslotene van 29 juni 2009.

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



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 februari 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft door bemiddeling van een tussenpersoon bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene een lijfrenteverzekering op zijn leven en dat van zijn echtgenote gesloten met als ingangsdatum 1 september 1998 en een contractduur van 30 jaar. Waar hierna over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder tevens de rechtsvoorganger verstaan.

De verzekering voorziet in de volgende uitkeringen:

- bij in leven zijn van Consument en zijn echtgenote op 1 september 2028: de waarde van de dan aanwezige units;
- bij een eerder overlijden: f. 195.000,- (€ 88.488,-) of, indien dat meer is, 110% van de waarde van de dan aanwezige units, waarna de verzekering zal worden beëindigd.

De premie bedroeg € 132,50 per maand gedurende maximaal 24 jaar. De betaalde premies zijn, na aftrek van kosten en de premie voor het overlijdensrisico dat meeverzekerd is, aangewend voor de aankoop van units in een nader bepaald mixfonds, bestaande uit aandelen (37,5%), obligaties en deposito's.

2.2 Consument heeft de verzekering per 4 januari 2006 afgekocht voor € 7.293,60. Op dat moment had hij reeds € 11.660,- aan premies voldaan.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van € 4.000,-, zijnde het verschil tussen de door Aangeslotene aan Consument uitgekeerde afkoopwaarde en de door hem ingeleigde bedragen.

Deze vordering steunt - kort en zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen:

- Er is sprake van onvolledige informatieverstrekking. Consument is nimmer over de enorme kostenposten geïnformeerd en is op dit punt door Aangeslotene misleid. Het investeringspercentage bedraagt blijkens de door Aangeslotene verstrekte kostenspecificatie 92,5%; in het geval van Consument was dat evenwel 62,5%.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Indien Consument bij het aangaan van de verzekering op de hoogte was geweest van de hoogte van de in rekening gebrachte kosten, was hij de verzekerings-overeenkomst niet aangegaan.

- Het rendement is ten onrechte tussentijds bijgesteld. In de bij het aangaan van de verzekering verstrekte informatie wordt een rendement van 8% vermeld, in de aan Consument in december 2000 verstrekte waardeopgave staat zelfs vermeld dat het gemiddeld rendement in de afgelopen 20 jaar 12,5% bedroeg en op de website van Aangeslotene stond op 23 april 2009 nog vermeld dat het gemiddeld rendement in de afgelopen 20 jaar 6,61% bedroeg; in het geval van Consument was het rendement evenwel negatief.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Het verschil tussen de ingelegde bedragen en de afkoopwaarde is het resultaat van tegenvallende beurskoersen en fondsresultaten.
- De kosten waren bij aanvang verdisconteerd in de voorbeeldkapitalen en conform de destijds geldende regelgeving gecommuniceerd.
- Veranderingen van de rendementen zijn inherent aan het door Consument gekozen verzekeringsproduct. Aangeslotene heeft getracht dit op een duidelijke en begrijpelijke manier aan Consument toe te lichten. Het door Consument genoemde rendement van 6,61% is een bruto historisch rendement, een gemiddeld rendement van de afgelopen 20 jaar. De verzekering van Consument is na 7 jaar en 4 maanden begin 2006 afgekocht. Een vergelijking met een bruto historisch rendement over 20 jaar in 2009 gaat daarom niet op. In het geval van Consument was het gemiddeld rendement 4,25% per jaar.
- Aangeslotene zal de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening overnemen en is inmiddels met een regeling gekomen die de instemming heeft van de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Consument ontvangt een tegemoetkoming als blijkt dat op de einddatum van de verzekering of bij eerdere afkoop de ingehouden kosten boven het vastgestelde maximum uitkomen. Wat de regeling voor Consument betekent, wordt hem uiterlijk eind 2010 medegedeeld.

4. Beoordeling

- ### 4.1
- De klacht van Consument, die kort gezegd inhoudt dat aan de onderhavige beleggingsverzekering hoge kosten zijn verbonden waarover Consument bij het aangaan van de overeenkomst niet is geïnformeerd, dient door de Commissie te worden beoordeeld op basis van de ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst geldende wet- en regelgeving, waarbij de Commissie rekening houdt met de binnen de branche destijds algemeen gehuldigde inzichten, voor zover deze



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

zich met die wet- en regelgeving verdroegen. Dienaangaande stelt de Commissie het volgende vast.

- 4.2 Op de onderhavige overeenkomst zijn toepasselijk de Regeling Informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (hierna: Riav 1994) en de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde Code Rendement & Risico 1997 (hierna: CRR 1997). Ingevolge artikel 2, tweede lid, onder b en h, Riav 1994 behoort tot de informatie die de verzekeraar aan de verzekeringnemer dient te verstrekken een omschrijving van de uitkering waartoe de verzekeraar zich verplicht en vermelding van de premie. In de eveneens op de overeenkomst toepasselijke CRR 1997 zijn bijzondere eisen gesteld aan de voorlichting omtrent beleggingsrendement en - risico van levensverzekeringen.
- 4.3 Daarenboven geldt dat naar de algemene maatstaven van burgerlijk recht de te betalen premie en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering alsmede informatie over de kosten bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties van de verzekeringsovereenkomst behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden, behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken.
- 4.4 Gelet op het bijzondere belang van de naleving van de hiervoor genoemde voorschriften, en codes neemt de Commissie tot uitgangspunt dat de verantwoordelijkheid van de verzekeraar voor de naleving van deze voorschriften en codes niet wordt weggenomen door de omstandigheid dat bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst een tussenpersoon betrokken is geweest.
- 4.5 Ter zitting is komen vast te staan dat Consument voorafgaande aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een aanvraagformulier heeft ontvangen en bij het sluiten van de overeenkomst de polis, de polisvoorwaarden, een overzicht fondsverdeling en een overzicht premiespecificatie. Gesteld noch gebleken is dat Consument van Aangeslotene nadere informatie met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst heeft ontvangen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.6 Aangeslotene heeft op een aantal punten niet gehandeld conform hetgeen de CRR 1997 voorschrijft. Immers:
- Aangeslotene heeft niet bij de vermelde voorbeeldpercentages een bandbreedte aangehouden welke relevant is voor het beleggingsrisico,
 - Aangeslotene heeft niet ten minste twee voorbeeldkapitalen gegeven, gebaseerd op voorbeeldpercentages gelegen binnen de bandbreedte, waaronder in elk geval de laagste en gemiddelde waarde, en
 - Aangeslotene heeft niet in elke communicatie vermeld dat aan voorbeelden geen rechten kunnen worden ontleend, dat gebruikte rendementen in het verleden geen garantie voor de toekomst inhouden en dat toekomstige rendementen jaarlijks kunnen fluctueren.
- 4.7 Consument is derhalve niet naar behoren over de eigenschappen van de door hem gesloten verzekeringsovereenkomst door Aangeslotene geïnformeerd. Tegen deze achtergrond is de Commissie van oordeel dat voldoende aannemelijk is dat Consument de overeenkomst niet zou zijn aangegaan indien hij een juiste voorstelling van zaken zou hebben gehad en dat hij die juiste voorstelling van zaken niet had als gevolg van het aan Aangeslotene toe te rekenen feit dat hem essentiële informatie omtrent de eigenschappen van de door hem gesloten overeenkomst is onthouden. Consument heeft derhalve nadeel ondervonden, dat voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt.
- 4.8 Opmerking verdient daarbij naar het oordeel van de Commissie nog dat Aangeslotene Consument ook na het sluiten van de overeenkomst begripmatig slecht heeft geïnformeerd. Zo heeft Aangeslotene in zijn correspondentie de begrippen 'inleg' en 'premie' door elkaar gebruikt en het woord 'koopsom' gebruikt terwijl bedoeld werd de som van de ingelegde premies.
- 4.9 Voor zover Consument aan zijn vordering nog ten grondslag heeft gelegd dat Aangeslotene het rendement tussentijds heeft bijgesteld, overweegt de Commissie dat veranderingen van het rendement inherent zijn aan het onderhavige verzekeringsproduct zodat dat onderdeel van de klacht ongegrond is.
- 4.10 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene ter opheffing van het door Consument ondervonden nadeel gehouden is een schadevergoeding aan Consument te betalen. De tussentijdse afkoop van de verzekeringsovereenkomst door de Consument doet daar niet aan af. De Commissie acht de gevorderde vergoeding van € 4.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 4 januari 2006, de datum van afkoop, tot aan de dag der voldoening redelijk en billijk.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Hiermee wordt Consument geacht voor de gehele tekortkoming door Aangeslotene in de nakoming van de op hem rustende informatieplicht te zijn gecompenseerd.

- 4.11 Aangeslotene zal voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil dienen te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument € 4.000,- vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 4 januari 2006 tot aan de dag der voldoening, en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,-, vergoedt.