Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-287 d.d. 16 oktober 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers leden en mr. E.E. Ribbers als secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument stelt dat hij in de precontractuele fase onvolledig en misleidend is geïnformeerd over de kosten uit hoofde van de verzekering. Na de hoorzitting voldoet Aangeslotene de gehele vordering van Consument. Ofschoon de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene in de precontractuele fase onduidelijk heeft gecommuniceerd over de kosten doet zij geen uitspraak over de vraag of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is gekomen of onrechtmatig heeft gehandeld omdat Consument geen financieel belang meer heeft bij zijn klacht. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Allianz Nederland Levensverzekering N.V, gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 7 mei 2012;
- de brief van Consument van 17 juni 2012 met bijlagen waaronder het op 17 juni 2012 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 17 juli 2013;
- de brief van Consument van 7 augustus 2013.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 6 mei 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon heeft Consument in 1998 tezamen met zijn echtgenote een beleggingsverzekering (Flexibel Woon- en Leefplan) (hierna: de "Verzekering") gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. De Verzekering is destijds afgesloten ter aflossing van een hypothecaire geldlening. De ingangsdatum van de Verzekering was 1 november 1998, de beoogde einddatum 1 november 2028.

3.2 In door Consument getekende offertes van 28 april 1998 respectievelijk 13 april 1999 staat onder meer het volgende:

"(….)

Verzekeringsvorm

De bij het Flexibel Woon- en Leefplan hypotheek behorende verzekering is een verzekering zonder vaste einddatum. In combinatie met de hypothecaire geldlening bepaalt u zelf een beoogde einddatum. De premies die u betaalt worden omgezet in beleggingseenheden, "units"genaamd, en worden naar uw keuze belegd in één of meer beleggingsfondsen."

3.3 Uit het op 29 april 1998 door Consument ondertekende "Aanvraagformulier Gemengde Verzekering " blijkt dat de termijnpremie HFL. 350,- (€ 158,82) zou bedragen waarvan 85% (HFL. 298, € 135,22) in het hypotheekrentefonds en 15% (HFL. 52,-, € 23,60) in het combinatiefonds zou worden belegd.

3.4 In de op 13 oktober 1998 gedateerde polis wordt onder meer het volgende bepaald:

"(….)

Termijnpremie	: *f* 350,00
(….)	
Investeringspercentage premie(s)	:100,00%
(….)	
Fondsverdeling	: 85,18857% Hypotheekrentefonds Postbank 4, 70% 14,81143% Universal Combinatiefonds

(….)"

3.5 In een op 9 mei 2003 gedateerde polis wordt onder meer het volgende bepaald:

"(….)

Termijnpremie	: € 67,00
(….)	
Investeringspercentage premie(s)	: 100,00%
Administratievergoeding	: € 0,00 per maand
Fondsverdeling	: 84,09% Hypotheekrentefonds Postbank 5,80% 15,91% Universal Combinatiefonds

(….)"

3.6 Bij aanvang in 1998 waren op de Verzekering de zogenoemde Algemene Voorwaarden Universal Leven Model 9801 ("AV 1998") toepasselijk. In deze AV 1998 is onder meer het volgende bepaald:

"**Artikel 1**
Begripsomschrijvingen
(….)
Aankoopkosten:
De kosten die Universal Leven in rekening brengt voor de aankoop van units.
(….)
Premie:
Regelmatig verschuldigde premie of éénmalige premie en/of een extra aanvullende premie.
(….)
Allocatiepremie:
Het deel van de premie dat wordt geïnvesteerd in het fonds."
"**Artikel 9**
Fondsen
1. De allocatiepremie wordt verdeeld over één of meer fondsen, welke op de polis met name worden genoemd en die door Universal Leven beschikbaar worden gesteld teneinde de uitkeringen uit de verzekering te bepalen.

(….)

3. In een fonds worden uitsluitend units gecreëerd indien daaraan terzelfder tijd gelijkwaardige activa worden toegevoegd. Activa worden uitsluitend aan het fonds onttrokken wanneer dit in overeenstemming is met het bepaalde in Artikel 10 lid 3 en lid 4 en Artikel 11 [Belasting] tenzij er terzelfder tijd units, gelijkwaardig aan de aan het fonds onttrokken activa, komen te vervallen.

(….)"
"**Artikel 10**
Waardebepaling
(….)
3. Universal Leven zal alle kosten die rechtstreeks verband houden met de verkrijging of verkoop van enige investering van een fonds, met inbegrip van belastingen, leges, accijnzen en andere kosten, benevens uitgaande gelden van welke aard dan ook van onroerend goed, op de waarde van dat fonds in mindering kunnen brengen.
4. Bij iedere waardebepaling zal Universal Leven op ieder fonds bepaalde beheerskosten in mindering brengen. De beheerskosten worden berekend als percentage van de op dat moment geldende waarde van het fonds. De hoogte van voornoemd percentage wordt door Universal Leven vastgesteld."
"**Artikel 12**
Units
(….)
3. Voor de aankoop van units kan Universal Leven aankoopkosten in rekening brengen. Deze aankoopkosten worden in rekening gebracht door verkoop van units van gelijke waarde."
"**Artikel 14**
Premiebestemming
1. Het aantal units van een fonds dat aan de polis wordt toegewezen, wordt berekend door de allocatiepremie, te delen door de koers van de units zoals deze wordt bepaald op de premievervaldatum. (….)"
"**Artikel 16**
Administratievergoeding

1. Ter vergoeding van de administratiekosten van Universal Leven worden op de ingangsdatum en iedere volle maand daaropvolgend door Universal Leven kosten in rekening gebracht. De waarde van de bij de polis behorende units wordt daartoe verminderd met de administratievergoeding door de verkoop van units van gelijke waarde. Indien de waarde onvoldoende is om de vergoeding van de administratie te voldoen, zal het saldo van deze vergoeding blijven openstaan. Zodra hierna premie wordt betaald, zal deze eerst worden aangewend om het openstaand saldo van de administratievergoeding te voldoen. Met het eventuele restant van de premie zullen units worden aangekocht.
2. Het bedrag van de maandelijkse administratievergoeding staat op de polis vermeld. Universal Leven behoudt zich het recht voor deze vergoeding voor alle verzekeringsovereenkomsten of voor bepaalde groepen daarvan aan te passen. Aanpassing is alleen mogelijk na voorafgaande kennisgeving aan de verzekeringnemer."

3.7 Bij brief van 14 mei 2010 schrijft Aangeslotene onder meer het volgende aan Consument:
"(….)
De poliskosten voor uw verzekering bedragen 5% van de premie. Verder is er geen provisie op uw verzekering ingehouden. Het is de verwachting dat uw verzekering hiermee ruim onder de kostennorm blijft.
(….)"

3.8 Bij brief van 17 juli 2013 heeft Aangeslotene de Commissie een brief gedateerd 15 juli 2013 van Aangeslotene aan Consument gezonden. In de brief van 15 juli 2013 schrijft Aangeslotene Consument dat zij de vordering van Consument geheel voldoet en daartoe een bedrag van € 2.134,66 aan de waarde van de Verzekering zal toevoegen.

3.9 In zijn brief van 7 augustus 2013 verzoekt Consument de Commissie een uitspraak te doen over de gegrondheid van zijn vordering.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot terugbetaling van de ten onrechte door haar in rekening gebrachte polis- en administratiekosten vermeerderd met wettelijke rente. Volgens Consument gaat het hierbij om enkele duizenden euro's.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van haar zorgplicht c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering onvoldoende en misleidende informatie over het in rekening brengen van kosten te verstrekken. Aangeslotene brengt aldus ten onrechte polis- en administratiekosten ter grootte van 5% van de premie in rekening. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- in het op 29 april 1998 gedateerde aanvraagformulier en de op 13 april 1999 gedateerde offerte worden de kosten niet vermeld. Uit deze stukken blijkt dat premie *ƒ* 350,- (€ 158,82) bedraagt en dat komt overeen met 85% (*ƒ* 298, € 135,22) en 15% (*ƒ* 52,-, € 23,60) die respectievelijk in het hypotheekrentefonds

en het combinatiefonds worden belegd. Kortom: de premie wordt voor 100% in de fondsen belegd. Ook uit het polisblad gedateerd 9 mei 2003 blijkt dat de premie voor 100% wordt geïnvesteerd en dat Consument geen polis- en administratiekosten betaalt;

- uit artikel 10 lid 3 AV blijkt dat Aangeslotene kosten in rekening kan brengen bij de aankoop of verkoop van een fonds, niet dat zij ook kosten in rekening zal brengen. Hetzelfde blijkt uit artikel 12 lid 3 AV ten aanzien van de aankoop van units Universal Leven. Aangezien Aangeslotene deze kosten niet op het polisblad en in de offerte heeft vermeld concludeert Consument dat er geen aankoopkosten in rekening worden gebracht. Als Aangeslotene daadwerkelijk aankoopkosten in rekening wilde brengen had zij Consument daarover moeten informeren. Consument verwijst in dit kader naar de administratiekosten. Volgens artikel 16 lid 2 AV wordt het bedrag van de maandelijkse administratiekosten op de polis vermeld. De polis vermeldt dat de administratievergoeding nul bedraagt;
- Consument werd pas bij brief van 14 mei 2010 door Aangeslotene geïnformeerd dat daadwerkelijk polis- en administratiekosten in rekening worden gebracht. Volgens Consument zijn deze kosten niet overeengekomen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Er is geen sprake van toerekenbaar tekortkomen of onrechtmatig handelen van haar jegens Consument:

- uit de AV 1998 blijkt dat er kosten en overlijdensrisicopremie in rekening worden gebracht. Indien dit voor Consument niet duidelijk was geweest had het op zijn weg gelegen nadere toelichting te verzoeken bij zijn assurantietussenpersoon of bij Aangeslotene;
- in de brief van 14 mei 2010 van Aangeslotene wordt gesproken over 5% poliskosten. Deze term is wat ongelukkig. Aangeslotene heeft hiermee bedoeld te zeggen dat de aankoopkosten voor units 5% van de premie bedragen. Deze aankoopkosten worden vermeld in de artikelen 1 en 12 AV 1998. De hoogte van de aankoopkosten blijkt uit de aan Consument verstrekte waardeoverzichten, tevens blijkt uit de waardeoverzichten dat daadwerkelijk aankoopkosten in rekening worden gebracht. Aangeslotene brengt geen poliskosten in rekening;
- de aankoopkosten zijn tussen Consument en Aangeslotene overeengekomen. De verschuldigdheid van de aankoopkosten blijkt uit de AV 1998. Uit de AV 1998 blijkt dat (i) de maandelijkse allocatiepremie wordt geïnvesteerd in de gekozen fondsen waarna (ii) beheerskosten, aankoopkosten en administratiekosten op de waarde van de beleggingen in de fondsen in rekening worden gebracht door middel van het onttrekken van units;
- ten tijde van het sluiten van de Verzekering was de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers ("Riav 1998") toepasselijk. Volgens Aangeslotene stond de Riav 1998 toe dat de aankoopkosten in de toepasselijke voorwaarden werden vermeld en was het niet verplicht deze kosten in het aanvraagformulier, de offerte of in de polis te vermelden. Hiernaast zijn de aankoopkosten in de in de offerte van 13 april 1999 genoemde

voorbeeldkapitalen bij een prognoserendement van 8% verwerkt. Het vermelden van de hoogte van de aankoopkosten was niet verplicht maar deze bleek wel uit de opgave van de te bereiken eindkapitalen. Aangezien Consument de offerte heeft geaccepteerd heeft hij daarmee ook de aankoopkosten aanvaard;
- de door Aangeslotene in rekening gebrachte aankoopkosten waren redelijk en gebruikelijk. De aankoopkosten zijn getoetst aan de door Aangeslotene in 2008 opgestelde Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekering"(de "Regeling"). In de Regeling staan de bij de totstandkoming van de Regeling overeengekomen en als redelijk beschouwde kostenmaxima. De kosten uit hoofde van de Verzekering liggen onder deze kostenmaxima;
- de stellingen van Consument zouden ertoe leiden dat hij alleen voor het beheer van de fondsen een vergoeding zou betalen. Aangeslotene acht dit een onredelijke uitkomst;
- de stelling van Consument dat het bij de aankoopkosten om enkele duizenden euro's gaat is onjuist. Vanaf 2003 is jaarlijks € 40,20 aan aankoopkosten ingehouden. Verder heeft Consument twee maal een aanvullende storting gedaan van HFL. 9.000,- (€ 4.084,02) waarop 5% aankoopkosten is ingehouden.

5. Beoordeling

5.1 De betaling van het gehele door Consument gevorderde bedrag door Aangeslotene kan niet als een integrale schikking tussen partijen worden opgevat. Aangeslotene betaalde zonder een vaststellingsovereenkomst met Consument te hebben gesloten. Van finale kwijting, of het anderszins prijsgeven van rechten door Consument is geen sprake. De betaling staat dus niet in de weg aan een oordeel van de Commissie. Dat oordeel zal echter beperkt zijn.

5.2 De Commissie heeft begrip voor het standpunt van Consument dat Aangeslotene in de precontractuele fase niet duidelijk is geweest over de kosten die al dan niet uit hoofde van de Verzekering in rekening worden gebracht. De vraag of Aangeslotene daarmee in de gegeven omstandigheden jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten of onrechtmatig heeft gehandeld, laat de Commissie in het midden. Vaststaat immers dat Aangeslotene na de hoorzitting van 6 mei 2013 de vordering van Consument geheel heeft voldaan door toevoeging van een bedrag van € 2.134,66 aan de waarde van de Verzekering. De Commissie heeft geen redenen om aan de juistheid van dat bedrag te twijfelen, ook niet op grond van de laatste brief van Consument. Consument heeft geen financieel belang meer bij een oordeel.

5.3 Bovenstaande leidt ertoe dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen bij gebreke aan financieel belang. De Commissie voegt hieraan toe dat zij van oordeel is dat Aangeslotene in een eerder stadium had kunnen besluiten de vordering van Consument te voldoen zodat een procedure bij de Commissie voorkomen had kunnen worden. Om deze reden zal de Commissie bepalen dat Aangeslotene Consument diens eigen bijdrage van € 50,- dient te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument diens eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te vergoeden. Het meer gevorderde wordt afgewezen

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. kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.