Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-751
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 1 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Spaarkas. Consument vordert een onafhankelijke controle van de opbrengst van zijn individuele verzekering. Met de keuze voor een spaarkasovereenkomst heeft Consument gekozen voor een belegging op collectief niveau volgens een vooraf beschreven beleid. De opbrengsten worden toebedeeld aan de gehele beleggingskas en de deelnemers worden als groep geadministreerd. Op de expiratiedatum wordt een aandeel uit deze kas aan Consument toebedeeld. Gezien het collectieve karakter van de spaarkas kan van Verzekeraar niet worden gevergd op individueel niveau controle uit te laten oefenen. Verzekeraar heeft voor Consument een reconstructie gemaakt van het beleggingsrendement op het niveau van zijn eigen verzekering. Ook heeft Verzekeraar voor Consument berekend welk deel van de expiratiewaarde bestaat uit sterftewinst en wel deel de opbrengst van de beleggingen vormt. De Commissie ziet geen grond om Verzekeraar te verplichten deze gegevens door een accountant te laten controleren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op dit verweer; en
- de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar een zogenoemd ABC Spaarplan afgesloten met certificaatnummer [nummer] (hierna: 'de Verzekering'). De ingangsdatum van de Verzekering was 1 augustus 1994 en de einddatum 1 januari 2019. Consument is toegetreden met een ingeschreven bedrag van NLG 138.384,- (€ 62.795,92). Per jaar was Consument een premie van NLG 7.600,- (€ 3.448,73) verschuldigd, van 1 augustus 1994 tot en met 1 augustus 2017. De uitkering bij leven is het aandeel van Consument in de beleggingskas op 1 januari 2019, overeenkomstig de voorwaarden. Indien Consument voor de einddatum was komen te overlijden, dan was de som van de betaalde premies uitgekeerd.

2.2 Op de Verzekering zijn de algemene voorwaarden serie 020 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. Het voor belegging beschikbare deel van de premie is conform artikel 5.2 van de Voorwaarden voor gelijke delen belegd in vaste-rentedragende waarden, in aandelen en in onroerende zaken (thans het ASR Beleggingsmixfonds ABC, hierna: 'het Beleggingsmixfonds').

2.3 Artikel 10.1 van de Voorwaarden luidt:

"10.1 Beleggingsopbrengsten
De maandelijks aan de beleggingskas toegerekende beleggingsopbrengsten worden direct naar rato van spaarstortingen plus de opbrengsten daarvan verdeeld over de deelnemers van de desbetreffende beleggingskas.
Onder opbrengsten worden hier verstaan de verkregen beleggingsopbrengsten en opbrengsten door het overlijden van een deelnemer en de spaartegoeden die resteren na afkoop van een certificaat."

2.4 In het jaaroverzicht ABC 2016 is een tabel opgenomen van de bruto rendementen die op de beleggingen zijn gehaald. Verzekeraar schrijft daarbij:

"Wij benadrukken dat het rendement op uw ABC Spaarplan afwijkt van het rendement op de beleggingen. Het rendement op uw ABC Spaarplan is namelijk, naast het rendement op de beleggingen, ook afhankelijk van de afkoop- en sterftewinst in de beleggingskas waarin u deelneemt. Verder is bij het bruto rendement nog geen rekening gehouden met de beheerskosten, welke over de waarde van uw ABC Spaarplan worden gerekend."

2.5 Bij brief van 5 oktober 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat de hoogte van het kapitaal van de Verzekering op dat moment € 137.497,04 bedraagt.

Daarbij heeft Verzekeraar geschreven: *"De hoogte van het kapitaal van uw ABC Beleggingsplan is pas in mei 2019 definitief bekend. Wij hebben hiervoor nog informatie nodig van u en de overige deelnemers."*

2.6 Met het in maart 2019 verstuurde waardeoverzicht heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat het saldo van de Verzekering per 31 december 2018 € 131.649,43 is.

2.7 Uiteindelijk is een bedrag van € 131.606,31 tot uitkering gekomen. Tijdens de klacht-procedure heeft Verzekeraar verklaard dat dit bedrag voor € 21.104,88 bestaat uit sterftewinst. De uitkering uit het Beleggingsfonds is € 110.501,43.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een onafhankelijke controle van de waardeontwikkeling van de Verzekering en een aanvullende uitkering, onder meer gebaseerd op de rendementen waarover Verzekeraar hem heeft bericht, alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 augustus 1994.

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 de met Consument gesloten overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Een groot deel van de opbrengsten van de vanaf 1994 ingelegde NLG 138.384,- (€ 62.901,-) is niet als waardevermeerdering bijgeschreven. Consument heeft aan de hand van de door Verzekeraar afgegeven tabel met rendementen vanaf 1994 berekend dat het bereikte bedrag in 2016 niet € 120.126,96 maar € 266.243,- moet zijn. Dit scheelt € 146.000,-. De in rekening gebrachte overlijdensrisicopremie en kosten zijn hiermee niet in verhouding.
- Verzekeraar maakt bij het maken van zijn berekening alleen gebruik van eigen personeel en niet van externe en onpartijdige deskundigen. Toezicht door de AFM is onvoldoende, omdat de AFM geen toezicht houdt op de gemaakte rendementen van individuele spaarkassen of verzekeringen. Het hebben van een vergunning heeft niets met de inhoudelijke gang van zaken van de Verzekering te maken. Verzekeraar levert zelf de gegevens aan die de accountant controleert, waarvan deze volledig afhankelijk is. Deze zal aangeven dat de verantwoordelijkheid of de cijfers waarheidsgetrouw zijn, niet bij hem ligt. Ook zeggen deze cijfers niet over een individuele verzekering. Er is sprake van een slager die zijn eigen vlees keurt. Verzekeraar moet op verzekeringsniveau onafhankelijk toezicht laten uitoefenen. Niet alleen Consument, maar iedereen die op zijn spaarkas heeft ingeschreven, wordt benadeeld.

- De Verzekering was op 8 oktober 2018 nog € 137.494,04 waard. Het expiratiebedrag is echter € 7.000,- lager. Verzekeraar maakt daarbij niets bekend over wat de samenstelling van het expiratiebedrag is. Dit bestaat niet alleen uit de beleggingen maar ook uit sterftewinst. Uit de waardedaling blijkt het wanbeleid van Verzekeraar en de noodzaak dat Verzekeraar openheid van zaken geeft.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Verzekeraar kan worden verplicht tot het laten uitoefenen van onafhankelijk toezicht op het niveau van de individuele verzekering. Verder ligt de vraag voor of het uitgekeerde bedrag te laag is, gezien de door Verzekeraar overgelegde tabel met bruto rendementen van de beleggingen en de grote daling van de waarde van de Verzekering na 8 oktober 2018.

Onafhankelijke controle

4.2 De Verzekering vormt een spaarkasovereenkomst. Met de keuze voor een spaarkasovereenkomst heeft Consument gekozen voor een belegging op collectief niveau volgens een vooraf beschreven beleid. De opbrengsten worden toebedeeld aan de gehele beleggingskas en de deelnemers worden als groep geadministreerd. Op de expiratiedatum wordt een aandeel uit deze kas aan Consument toebedeeld. Gezien het collectieve karakter van de spaarkas kan van Verzekeraar niet worden gevergd op individueel niveau controle uit te laten oefenen. Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 19 oktober 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:8914 en GC Kifid 7 november 2018, GC 2018-691.

4.3 Verzekeraar heeft voor Consument een reconstructie gemaakt van het beleggingsrendement op het niveau van zijn eigen verzekering. Ook heeft Verzekeraar voor Consument berekend welk deel van de expiratiewaarde bestaat uit sterftewinst en wel deel de opbrengst van de beleggingen vormt. De Commissie ziet geen grond om Verzekeraar te verplichten deze gegevens door een accountant te laten controleren. Dit geldt temeer omdat Verzekeraar onder toezicht van de AFM staat.

4.4 De omstandigheid dat de waarde van de Verzekering van 8 oktober 2018 tot aan de expiratiedatum met bijna € 6.000,- is gedaald, maakt dit niet anders. De Verzekering is immers een beleggingsverzekering en de expiratiewaarde van de Verzekering is mede afhankelijk van de koersontwikkeling van het Beleggingsmixfonds.

Het is een feit van algemene bekendheid dat de waarde van beleggingen kan fluctueren. Waar een koers omhoog kan gaan, kan deze ook weer naar beneden gaan. Verzekeraar heeft verder jaarlijks waardeoverzichten aan Consument gezonden en in 2016 een overzicht van de rendementen van het Beleggingsmixfonds. Uit deze documentatie blijkt dat de waarde van de beleggingen en daarmee de waarde van de Verzekering kan fluctueren en dat het kapitaal op einddatum van de verzekering onzeker is.

4.5 Verzekeraar heeft toegelicht dat de stand van het Beleggingsmixfonds op 2 oktober 2018 € 35,62 was en op de einddatum € 33,93 en dat de waardedaling een gevolg is van dit koersverschil. Een rekensom aan de hand van de door Verzekeraar gecommuniceerde eindwaarde van de beleggingen van € 110.501,43 ((110.501,43/33,93) x 35,62 = 116.005,33) toont aan dat het koersverschil een waardeverschil van bijna € 6.000,- tot gevolg heeft.

Waardeontwikkeling

4.6 Dan ligt nog de vraag voor of het door Verzekeraar uitgekeerde bedrag, te laag is gezien de tabel met de bruto rendementen van het ABC Spaarplan bij het jaaroverzicht ABC 2016. Consument heeft aan de hand van deze rendementen een berekening gemaakt van wat de uitkering naar zijn mening in ieder geval zou moeten zijn.

4.7 De Commissie stelt vast dat Consument er met zijn berekening van uitgaat, dat het ingeschreven bedrag van NLG 138.348 bij aanvang reeds volledig mee rendeert. Dit is echter niet het geval. De Commissie wijst in dit verband op artikel 10.1 van de Voorwaarden, dat luidt: "*De maandelijks aan de beleggingskas toegerekende beleggingsopbrengsten worden direct naar rato van spaarstortingen plus de opbrengsten daarvan verdeeld over de deelnemers van de desbetreffende beleggingskas. (…).*"

Het is derhalve niet het gehele ingeschreven bedrag dat rendeert, maar het bedrag aan spaarstortingen die op een zeker moment zijn verricht, vermeerderd met de opbrengsten op dat bedrag. De berekening van Consument komt dan ook niet overeen met de werking van de Verzekering.

4.8 Verzekeraar heeft een overzicht van de waardeontwikkeling van de Verzekering tot augustus 2017 overgelegd, waarbij de gebruikte jaarrendementen overeenkomen met de tabel met bruto rendementen en aan de hand waarvan inzichtelijk wordt gemaakt hoe de waarde van de Verzekering zich – los van de sterftewinst – heeft ontwikkeld. Aan het einde van 2016 bedroeg de waarde van de Verzekering volgens de tabel € 112.034,68, zodat de Commissie geen aanleiding heeft ervan uit te gaan dat het op het waarde-overzicht over 2016 genoemde bedrag van € 120.1256,96 onjuist is.

4.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten bij de uitvoering van de met Consument gesloten overeenkomst. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.