Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-216 d.d. 23 maart 2015
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse, drs. L.B. Lauwaars RA, drs. W. Dullemond en G.J.P. Okkema, leden en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Tussenuitspraak

Samenvatting

Consumenten hebben in 2000 via bemiddeling van de bank twee beleggingsverzekeringen afgesloten die waren verbonden aan een bij de bank afgesloten hypotheek. De verzekeringen dekten ook het overlijdensrisico van consumenten. Consumenten stellen dat de bank in de precontractuele fase geen dan wel onvoldoende informatie heeft verstrekt over de werking van de beleggingsverzekeringen en de daaraan verbonden risico's. De commissie oordeelt dat op de bank als professionele dienstverlener de taak rustte om consumenten voor het aan de verzekeringen verbonden beleggingsrisico en hefboomeffect te waarschuwen en dat de bank, mede gezien haar nauwe relatie met de verzekeraar, erop moest toezien dat de voorschriften uit de Riav 1998 en de CRR voorafgaand aan of uiterlijk bij het tot stand komen van de verzekeringen waren nageleefd. De bank heeft consumenten naar het oordeel van de commissie onvoldoende voor het hefboomeffect gewaarschuwd en is daardoor ten dele jegens consumenten schadeplichtig. Ten aanzien van de schade heeft de bank aangevoerd dat consumenten al voor de gevolgen van het hefboomeffect zijn gecompenseerd. De commissie stelt vast dat de verzekeraar consumenten ter compensatie van het hefboomeffect een bedrag heeft betaald maar dat zij kan niet vaststellen of met dit bedrag het nadeel van het hefboomeffect voor consumenten afdoende is gecompenseerd. Zij stelt de bank daarom in de gelegenheid dit aan te tonen.

Consumenten

tegen

Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consumenten ondertekende vragenformulier van 8 april 2011;
- de brief van Consumenten van 8 april 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Consumenten van 22 mei 2012;
- de brief van Aangeslotene van 18 juni 2012;
- de brief van Aangeslotene met bijlagen van 7 augustus 2012;
- de brief van Aangeslotene van 21 augustus 2012;
- de brief van Consumenten van 27 augustus 2012;

- de brief van Aangeslotene van 11 december 2012.

Ook tegen de hierna aan te duiden tussenpersoon hebben Consumenten een klacht ingediend. Ter zake van het geschil met de tussenpersoon heeft de Commissie beslist in haar uitspraak Nr. 2014-217.

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 2 april 2012 en zijn aldaar vershenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In 2000 hebben Consumenten (hierna ook genoemd: Consument A en Consument B) door advisering en bemiddeling van een tussenpersoon bij Aangeslotene (een bank) een hypotheek met een looptijd van 30 jaar afgesloten ten bedrage van ƒ 750.000,- (€ 340.335,16).

3.2. Van de hypothecaire lening maken twee beleggingsverzekeringen (hierna ook: verzekering A en verzekering B) deel uit. De verzekeringen zijn gesloten bij een aan Aangeslotene in een concernverband gelieerde levensverzekeringsmaatschappij (hierna genoemd: de verzekeraar).

3.3. Uit het polisblad en de offerte volgt ten aanzien van verzekering A dat de verzekering ingaat op 1 augustus 2000 en dat de premie ƒ 702,72 (€ 318,88) per jaar bedraagt. De duur van de premiebetaling is 20 jaar. De verzekering eindigt op 1 augustus 2030 en voorziet, indien Consument A op de einddatum in leven is, in een uitkering die gelijk is aan de waarde van het belegd vermogen. Verder voorziet de verzekering in een uitkering van ƒ 500.000,- (€ 226.890,11) indien Consument B voor 29 juni 2006 overlijdt dan wel in een uitkering gelijk aan 110% van het belegd vermogen van de polis indien Consument B overlijdt in de periode van 29 juni 2006 tot 1 augustus 2030.

3.4. Ten aanzien van verzekering B vermelden het polisblad en de offerte dat de verzekering ingaat op 1 augustus 2000, dat de duur van de premiebetaling 20 jaar is en dat de premie ƒ 1.158,24 (€ 525,59) per jaar bedraagt. Ook deze verzekering eindigt op 1 augustus 2030 en voorziet, indien Consument B op de einddatum in leven is, in een uitkering die gelijk is aan de waarde van het belegd vermogen. Verder voorziet de verzekering in een uitkering van ƒ 500.000,- (€ 226.890,11) indien Consument A voor 29 juni 2006 overlijdt dan wel in een uitkering gelijk aan 110% van het belegd vermogen van de polis indien Consument A overlijdt in de periode van 29 juni 2006 tot 1 augustus 2030.

3.5. In de offerte is verder ten aanzien van beide verzekeringen het volgende vermeld: “Met de verzekering bouwt u vermogen op waarmee u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen” en “De premie en looptijd zijn vast, het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement”. Verder vermeldt de offerte dat het doelvermogen van beide verzekeringen na 30 jaar ƒ 375.000,- (€ 170.167,58) is, het

prognoserendement van de beleggingen 10% en het portefeuillemodel 'zeer offensief'. Tot slot volgt uit de offerte dat voor de belegging als fondskeuze wordt uitgegaan van het [X] Fund, zijnde een beleggingsfonds van Aangeslotene dat wereldwijd in aandelen belegt.

3.6. Op de beleggingsverzekeringen zijn de Aanvullende Voorwaarden verzekering [..1..] en de Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering [..2..] van toepassing.
In de Aanvullende Voorwaarden verzekering [..1..] is onder meer het volgende bepaald:
"**Artikel 1**
Begripsomschrijvingen
(…)
Hypotheekrenterekening
De hypotheekrenterekening betreft een renterekening bij de Bank, waarvoor de Bank over het saldo een vergoeding betaalt op basis van het rentepercentage van de hypothecaire geldlening.
Overlijdensrisicotarief
De premie in guldens respectievelijk euro's, zoals vermeld in de bijlage, per NLG 10.000,-/EUR 10.000,- risicokapitaal.
(…)
Artikel 5
Administratie- en beheerskosten
(…)
5.4 De risicopremie en kosten worden onttrokken aan het saldo van de Hypotheekrenterekening. Indien er geen of onvoldoende saldo op de Hypotheekrenterekening aanwezig is, worden participaties verkocht van de fondsen waarin is belegd, in verhouding tot de waarde van de beleggingen in de desbetreffende fondsen. In dat geval worden geen verkoopkosten in rekening gebracht.
(…)"
Verder staat, voor zover hier van belang, in de Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering [..2..]:
"**Artikel 1**
Begripsomschrijvingen
In de polis en in de voorwaarden wordt verstaan onder:
(…)
Investeringspremie
Het deel van de premie dat wordt belegd. De investeringspremie bestaat uit een beleggingsdeel dat naar keuze van de verzekeringnemer wordt belegd in fondsen en/of uit een spaardeel dat naar keuze van de verzekeringnemer wordt belegd in renterekeningen.
Belegd vermogen
Het belegd vermogen is gelijk aan het saldo van de renterekeningen plus de waarde van alle participaties die zijn toegewezen aan de individuele verzekeringsovereenkomst, berekend tegen de op dat moment geldende verkoopkoers.
Risicopremie
De premie die gedurende de looptijd elke maand aan het belegd vermogen wordt onttrokken ter dekking van de meeverzekerde risico's. (…)
Artikel 4
Omvang van de verzekering
4.1 (…)
4.2 Indien een bedrag bij overlijden van de verzekerde(n) is verzekerd, wordt gedurende de looptijd van de verzekering het op de polis vermelde verzekerd bedrag bij overlijden uitgekeerd. Alsdan vervalt de verzekeringsovereenkomst en vervalt het belegd vermogen aan de verzekeraar.
(…)

(…)
Artikel 7
Verrekening van kosten en premies
7.1 De voor de verzekering verschuldigde kosten, zoals o.a. administratiekosten en beheerskosten alsmede de risicopremies, worden onttrokken aan het belegd vermogen voor een bedrag gelijk aan de te verrekenen kosten en/of risicopremie.
(…)
7.4 Indien het belegd vermogen niet (meer) toereikend is om de verschuldigde kosten en risicopremies te onttrekken, dan zal de verzekeringsovereenkomst komen te vervallen."

3.7. Consumenten hebben jaarlijks van Aangeslotene een 'Financieel Overzicht' ontvangen.

3.8. Bij brief van 28 november 2005 heeft Aangeslotene Consumenten het volgende bericht:
"Voor de financiering van uw woning heeft u in het verleden gekozen voor de [Z] hypotheek. Deze hypotheekvorm kenmerkt zich onder meer door de gekoppelde [Z] verzekering, een kapitaalverzekering waarvoor u periodiek premie betaalt. Dit premiebedrag wordt aangewend voor beleggingen in beursgenoteerde beleggingsfondsen met als doel de opgebouwde waarde aan het eind van de looptijd van uw hypotheeklening te gebruiken om (een deel van) uw hypotheek af te lossen. Uit het beleggingsdepot wordt tevens ter dekking van het verzekerde overlijdensrisico maandelijks de benodigde premie onttrokken.
Zoals u weet zijn de beurskoersen ten opzichte van een paar jaar geleden aanzienlijk gedaald. Deze lagere beurskoersen hebben onder meer tot gevolg dat het doelvermogen dat u destijds heeft vastgesteld bij ongewijzigde voortzetting, niet meer bereikt zal kunnen worden. Aan het einde van de looptijd van uw hypotheek zal u dus minder vermogen hebben opgebouwd dan bij aanvang was verwacht en zal u minder kunnen aflossen dan u had beoogd.
Wij achten het van groot belang u nu van deze ontwikkeling en de gevolgen daarvan voor u persoonlijk op de hoogte te stellen. (…)."

3.9. Naar aanleiding van deze brief hebben Consumenten tijdens een telefoongesprek op 7 december 2005 met Aangeslotene gesproken over de mogelijk te nemen maatregelen.

3.10. Bij brief van 20 december 2005 heeft Aangeslotene per verzekering de met Consumenten besproken mogelijkheden samengevat weergegeven. Daarnaast heeft Aangeslotene Consumenten bevestigd dat bij ongewijzigde voortzetting het doelvermogen van verzekering A € 74.538,29 zal bedragen en het doelvermogen van verzekering B € 1.159,-. Verder is in de brief het volgende vermeld:
"U heeft te kennen gegeven dat u de inhoud en strekking van de voorgelegde problematiek (…) heeft begrepen en dat u de situatie (voorlopig) ongewijzigd wil laten."

3.11. Per juni 2006 hebben Consumenten geen premie meer voldaan en de overlijdensrisicodekking ondergebracht bij een andere verzekeraar.

3.12. Bij e-mail van 29 maart 2007 hebben Consumenten bij Aangeslotene een klacht ingediend. Aangeslotene heeft de klacht bij e-mails van 23 april 2007 en 19 september 2007 afgewezen.

3.13. In 2010 hebben Consumenten de beleggingshypotheek overgesloten naar een andere bankinstelling.

3.14. In januari 2012 hebben Consumenten van de verzekeraar het bericht ontvangen dat op grond van de compensatieregeling een bedrag van € 182,58 wordt bijgestort op de polis van verzekering A en een bedrag van € 166,57 op de polis van verzekering B.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene:

a) de boete en administratieve kosten betaalt die gepaard zijn gegaan met het afkopen van de beleggingshypotheek;

b) de in 2000 op de depotrekeningen gestorte bedragen van in totaal € 38.344,- terugbetaalt, vermeerderd met 6,7% rente vanaf 1 augustus 2000 tot aan de datum van afkoop van de beleggingshypotheek en verminderd met de overlijdensrisicopremies die Aangeslotene tot en met mei 2006 heeft ingehouden en de opgebouwde waarde van de aandelen tot de afkoopdatum van de verzekeringen;

c) de negatieve fiscale gevolgen van de afkoop van de verzekeringen vergoedt.

Tijdens de procedure hebben Consumenten hun vordering (klaarblijkelijk alleen zoals geformuleerd onder b hiervoor) verduidelijkt in de zin dat zij volledige ongedaanmaking wensen van de beleggingshypotheek. Hiertoe vorderen zij het depotbedrag terug, vermeerderd met de door hen betaalde hypothecaire rente van 6,7%, en verminderd met de betaalde premies voor het overlijdensrisico tot 2006, de opgebouwde waarde van de participaties en het bedrag dat tot 2010 nog in het depot zat.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft tijdens de precontractuele fase onvoldoende informatie verstrekt over de werking van de verzekeringen en de daaraan verbonden risico's. Consumenten stellen daartoe dat uit de offerte en de verzekeringsvoorwaarden niet kan worden afgeleid dat de verzekeringsconstructie uitermate risicovol is. Meer in het bijzonder voeren zij aan dat uit de informatie niet volgt dat bij tegenvallende beleggingsresultaten de kosten van de overlijdensrisicopremies stijgen en dat door de onttrekking van de overlijdensrisicopremies aan het belegd vermogen de opbouw van het doelvermogen sterk negatief kan worden beïnvloed. Verder stellen consumenten dat zij door de gebrekkige informatie geen weloverwogen keuze hebben kunnen maken.
- Ook de jaarlijks door Aangeslotene verstrekte financiële overzichten bevatten onvoldoende informatie. Consumenten stellen in dit verband dat op de overzichten geen bijgestelde prognose voor het beoogde doelvermogen is vermeld. Hierdoor konden zij uit de financiële overzichten niet afleiden dat de ontwikkeling van het belegd vermogen dusdanig achterbleef dat het doelvermogen van € 170.167,58 niet meer gehaald zou worden.

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

- Aangeslotene stelt voorop dat zij bij de totstandkoming van de beleggingsverzekeringen is opgetreden als tussenpersoon, te weten als bemiddelaar, en dat [Z] Levensverzekering N.V. de verzekeraar is die verantwoordelijk is voor de beleggingsverzekeringen. Niettemin stelt Aangeslotene dat Consumenten in de precontractuele fase naar behoren zijn geïnformeerd over de werking van de verzekeringen. Zij wijst er daarbij op dat Consumenten uit de definitie van het begrip 'risicopremie' in artikel 1 en artikel 7 van de Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering [..2..] hebben kunnen afleiden dat de overlijdensrisicopremie elke maand aan het belegd vermogen wordt onttrokken en daarmee van invloed is op het doelvermogen. Daarnaast wijst Aangeslotene op artikel 4.2 van de Aanvullende Voorwaarden verzekering. Uit dit artikel volgt dat het risicokapitaal voor de verzekeraar niet bestaat uit het gehele verzekerde kapitaal maar slechts uit het verschil tussen het verzekerde kapitaal en het belegd vermogen. Consumenten hebben

hieruit kunnen afleiden dat alleen risicopremie over dit verschil moet worden betaald en dat dit meebrengt dat bij een dalende waarde van het belegd vermogen er meer risicokapitaal verzekerd moet worden en er dus een hogere risicopremie moet worden betaald. Tot slot stelt Aangeslotene dat in de offerte een pessimistisch, reëel en optimistisch scenario is opgenomen. Uit deze scenario's hebben Consumenten de mogelijke effecten van de berekeningswijze van de overlijdensrisicopremie kunnen afleiden.
- Verder zijn Consumenten gedurende de looptijd van de verzekeringen voldoende en tijdig geïnformeerd over de tegenvallende waarden van het belegd vermogen. In de financiële overzichten is vermeld wat de waardeontwikkeling was en welke bedragen aan het belegd vermogen waren onttrokken voor de overlijdensrisicopremie en voor kosten. Uit de overzichten hadden Consumenten dan ook kunnen afleiden dat de waardeontwikkeling van het belegd vermogen achterbleef bij de in 2000 gegeven prognoses en dat de achterblijvende waardeontwikkeling van invloed zou zijn op hun doelvermogen. Daarnaast zijn Consumenten er in 2005 zowel per brief als tijdens een adviesgesprek op gewezen dat het doelvermogen bij het ongewijzigd voortzetten van de verzekeringen niet meer gehaald zou worden.
- Ten aanzien van de vordering stelt Aangeslotene dat er geen grond is om de beleggingsverzekeringen met terugwerkende kracht om te zetten naar een spaarproduct. Zij voert daartoe aan dat het niet aannemelijk is dat Consumenten voor een veiliger product zouden hebben gekozen. Aangeslotene wijst er daarbij op dat Consumenten er bij het afsluiten van de verzekeringen bewust voor hebben gekozen om 100% van de ingelegde premie te belegging in het [X] Fund op basis van een zeer offensief beleggingsprofiel. De tegenvallende waarde van het belegd vermogen komt dan ook geheel voor rekening en risico van Consumenten. Verder wijst Aangeslotene erop dat Consumenten gedurende de looptijd van de verzekeringen zijn geïnformeerd over de tegenvallende waarden van het belegd vermogen. Desondanks hebben Consumenten er toen niet voor gekozen tussentijds over te stappen naar de veilige mogelijkheid van 100% sparen.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft de klachten te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomsten. Dienaangaande stelt de Commissie het volgende vast.

5.2. Overeenkomsten als de onderhavige ter financiering van een woning zijn niet eenvoudig van aard. Zij betreffen een complex product, waarin verschillende componenten van financiering, belegging en verzekering gecombineerd zijn. Daarom moet er rekening mee worden gehouden dat de gemiddelde - niet met financiële en vermogensrechtelijke kwesties vertrouwde - consument niet in staat is op eigen kracht een compleet en realistisch beeld te krijgen van de uitwerking van deze (samengestelde) overeenkomsten.

5.3. Aan beleggingsverzekeringen met een daarin opgenomen dekking van het overlijdensrisico zijn risico's verbonden. Zo is er de beleggingsvorm waarvoor gekozen kan worden, welke in de onderhavige overeenkomst een aandelenfonds betreft. Er is in het algemeen de mogelijkheid dat deze belegging bij verkoop te weinig opbrengt om de hypothecaire lening af te lossen, zodat een restschuld blijft bestaan.
Voorts wordt voor de vaststelling van de te beleggen premies uitgegaan van een prognoserendement. In de onderhavige overeenkomst was dit 10% per jaar (met een

productrendement van 8,82% per jaar) hetgeen mogelijk in de jaren bij afsluiting wel gerealiseerd werd, maar waarvoor geen referentie bestond dat zulks ook in een langetermijnproduct met in casu een looptijd van 30 jaar ieder jaar ook behaald zou kunnen worden. De gekozen constructie kent evenwel nog een ander nadeel. Naarmate de beleggingsresultaten slechter zijn, zal het verschil tussen het in de beleggingen aanwezige kapitaal en het verzekerde bedrag groter zijn. Dit grotere verschil – een groter risicokapitaal – komt tot uitdrukking in hogere overlijdensrisicopremies. Dat effect wordt versterkt naarmate de leeftijd van de verzekerde hoger is. Het bedrag dat bestaat uit de combinatie van de hoge overlijdensrisicopremie en de aan de beleggingsverzekering verbonden kosten, kan bovendien groter zijn dan de periodiek te betalen premie. Het negatieve verschil moet aan het belegde vermogen worden onttrokken, hetgeen weer van invloed is op de risicopremie. Als gevolg hiervan kan de waarde van de beleggingsverzekering in de loop van de tijd aanzienlijk afnemen. Dit risico is nog groter in de laatste tien premievrije jaren. De waarde van de beleggingsverzekering zal dan waarschijnlijk onvoldoende zijn om de gesloten hypothecaire lening geheel af te lossen en de consument zal met een, mogelijk aanzienlijke, restschuld geconfronteerd worden. Het is zelfs mogelijk dat de waarde van de beleggingsverzekering tussentijds nihil wordt, met als gevolg dat de verzekering, waaronder de risicoverzekering, tussentijds beëindigd wordt en er in het geheel geen aflossing kan plaatsvinden en de risicodekking wegvalt. Dit mechaniek wordt getypeerd als het “hefboomeffect”. De specifieke risico’s van beleggingsverzekeringen als de onderhavige, die aan een hypothecaire lening zijn verbonden, hadden ten tijde van het sluiten van de in deze klacht bedoelde overeenkomst niet een zodanige aandacht in de media gekregen dat zij ook bij het ondeskundige publiek bekend verondersteld konden worden (zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/89 r.o. 5.4.).

5.4. Ingevolge het tweede lid, onder b, van art. 2 Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 (hierna: Riav 1998) behoort tot de informatie die de verzekeraar dient te verstrekken het bedrag van de uitkering waartoe de verzekeraar zich verplicht, of, indien dit bedrag niet op voorhand nauwkeurig kan worden bepaald, een nauwkeurige omschrijving van de factoren die de hoogte ervan bepalen. Blijkens het tweede lid onder q behoort bij de aan de verzekeringnemer te verstrekken informatie tevens de invloed die kosten en inhoudingen op het rendement van de overeenkomst en de daaraan verbonden uitkering zullen hebben. Blijkens het tweede lid onder s behoort bij de aan de verzekeringnemer te verstrekken informatie tevens het aan de overeenkomst verbonden beleggingsrisico en de mate waarin dit risico ten laste is van de verzekeringnemer. Volgens het derde lid van art. 2 van de Riav 1998 moet deze informatie worden verstrekt hetzij voor de inkennisstelling van de verzekeringnemer van het sluiten van de overeenkomst hetzij gelijktijdig met deze inkennisstelling dan wel de afgifte van de polis. In het laatste geval heeft de verzekeringnemer evenwel het recht de overeenkomst binnen twee weken na zulke inkennisstelling of afgifte van de polis schriftelijk op te zeggen, met terugwerkende kracht tot de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen.

5.5. Op de onderhavige overeenkomst is voorts toepasselijk de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde Code Rendement & Risico april 1998 (hierna: CRR). In art. 6 van hoofdstuk II van de CRR zijn bijzondere eisen gesteld aan de (presentatie van) informatie betreffende levensverzekeringen met een beleggingsrisico. In het derde hoofdstuk van deze Code zijn voorschriften gegeven met betrekking tot de (presentatie van)

voorbeeldpercentages en voorbeeldkapitalen in informatiemateriaal betreffende zulke levensverzekeringen met een beleggingsrisico.

5.6. De zojuist genoemde voorschriften beogen degene die een levensverzekering waaraan een beleggingsrisico is verbonden wenst af te sluiten, een volledig inzicht te waarborgen in premies en andere kosten, de te verwachten uitkering – bij verschillende voorbeeldrendementen op de beleggingen – alsmede het rendement van de overeenkomst in relatie tot de in rekening gebrachte premies/kosten. Ingeval het bedrag van de uitkering niet op voorhand vaststaat moet de (aspirant-)verzekeringnemer zo nauwkeurig mogelijk worden geïnformeerd omtrent de factoren die bepalend zullen zijn voor de hoogte van de uitkering (en daarmee het rendement van zijn betalingen) alsmede een zo precies mogelijke benadering van de te verwachten uitkering, met bijzondere eisen aan de daarbij gebruikte voorbeeldpercentages en voorbeeldkapitalen.
Al deze informatie dient verstrekt te worden op een zodanig tijdstip dat de (aspirant-) verzekeringnemer kan afzien van het sluiten van de verzekering, of in elk geval die overeenkomst nog binnen twee weken na het van kracht worden ongedaan kan maken.

5.7. De Commissie merkt op dat de aldus samengevatte verplichting tot informatie-verstrekking ook zonder de hierboven genoemde voorschriften zou gelden, aangezien de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden, ook naar algemene maatstaven van het contractenrecht, 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 (vgl. de uitspraken 2009/69 en 2009/70 van de Commissie).

5.8. Uit het door partijen gestelde en uit de door hen overgelegde stukken is de Commissie niet gebleken dat de verzekeraar op alle punten heeft gehandeld conform hetgeen de Riav 1998 en CRR voorschrijven. Meer in het bijzonder is:
a. in afwijking van artikel 2 lid 2 sub q Riav 1998, in het aan Consumenten verstrekte informatiemateriaal geen informatie opgenomen over het onder 5.3. genoemde hefboomeffect; en
b. de in hoofdstuk 2 van de CRR voorgeschreven Verbondsbrochure, zijnde een algemene voorlichtingsbrochure voor consumenten over levensverzekeringen met beleggingsrisico, niet meegezonden met de offerte.

5.9. Aangeslotene heeft zowel in de stukken als ter zitting aangevoerd dat niet zij de aanbieder is van de beleggingsverzekeringen maar [Z] Levensverzekering N.V. Daarnaast heeft Aangeslotene benadrukt dat zij bij de totstandkoming van de beleggingsverzekeringen enkel heeft bemiddeld en daarmee is opgetreden als tussenpersoon. Voor zover Aangeslotene hiermee heeft willen betogen dat haar geen enkel verwijt kan worden gemaakt ter zake van de beleggingsverzekeringen, slaagt dit betoog niet. Ter toelichting dient het volgende.
De Commissie overweegt dat Aangeslotene zich er als professionele financiële dienstverlener (een bank) van bewust behoorde te zijn dat de waarde van de door haar als onderdeel van een hypothecaire lening geoffreerde en door Consumenten vervolgens afgesloten beleggingsverzekeringen door achterblijvende beurskoersen, een met de leeftijd van Consumenten stijgende overlijdensrisicopremie en de kosten onvoldoende zou kunnen stijgen om hen in staat te stellen hun hypothecaire lening af te lossen. Zij diende er dan ook voor te zorgen dat het door haarzelf verspreide informatiemateriaal - zoals brochures en

offertes - zodanig was opgesteld dat degene die overwoog een dergelijke overeenkomst aan te gaan in dat informatiemateriaal de nadrukkelijke waarschuwing aantrof, in bewoordingen die voor een breed en ondeskundig publiek begrijpelijk zijn, dat door het optreden van het onder 5.3 besproken hefboomeffect, afhankelijk van de ontwikkeling op de effectenmarkten, door de invloed van de overlijdensrisicopremie en de kosten, de kans aanwezig was dat na afloop van de verzekering de verzekeringsuitkering ontoereikend zou zijn om de gesloten hypothecaire lening geheel af te lossen. Dit klemt temeer nu in artikel 7.4 van de Algemene voorwaarden bij deze beleggingsverzekeringen is vermeld: 'Indien het belegd vermogen niet (meer) toereikend is om de verschuldigde kosten en risicopremies te onttrekken, dan zal de verzekeringsovereenkomst komen te vervallen.', welke polisvoorwaarden volgens opgave van Aangeslotene bij haar offerte zijn uitgereikt. Op Aangeslotene rustte dan ook, mede gezien haar nauwe relatie in concernverband met de verzekeraar, voorts de taak om erop toe te zien dat de hierboven vermelde voorschriften uit de Riav 1998 en de CRR voorafgaand aan of uiterlijk bij het tot stand komen van de verzekeringen jegens Consumenten waren nageleefd. Dat de verzekeraar voor deze tekortkomingen mogelijk ook aansprakelijk is, doet aan de verantwoordelijkheid van Aangeslotene niet af.

5.10. Uit een oogpunt van effectieve rechtsbescherming en gelet op de met de desbetreffende bepalingen in de Riav 1998 en de CRR beoogde rechtsbescherming van (aspirant)verzekeringnemers tegen de gevolgen van verkeerde of onvolledige informatie, moet tot uitgangspunt worden genomen dat oorzakelijk verband (condicio sine qua non-verband) bestaat tussen de onvolledigheid of onjuistheid van de informatie en de beslissing om de verzekering aan te gaan dan wel haar niet te ontbinden. Het was aan Aangeslotene om aannemelijk te maken dat dit in het onderhavige geval anders was. Daarvan is in dit geding niet gebleken (vgl. uitspraak GCHB 2010-11). Weliswaar is in de offerte de mogelijkheid van gedeeltelijke aflossing aangegeven, maar nergens in de voorlichting is de werking van het hefboomeffect alsmede een voldoende duidelijke waarschuwing voor de mogelijkheid van geheel of nagenoeg geen aflossing aan de orde geweest. De Commissie is dan ook van oordeel dat het aannemelijk is dat Consumenten de beleggingsverzekeringen niet zouden hebben gesloten indien zij zich ervan rekenschap hadden gegeven dat zij geconfronteerd konden worden met dit hefboomeffect. Aangeslotene is dan ook in beginsel gehouden tot een schadevergoeding aan Consumenten (zie ook Geschillencommissie Kifid 2013/89) om dit effect te compenseren.

5.11. De verzekeraar heeft Consumenten ter compensatie van het hefboomeffect een bedrag betaald (zie r.o. 3.14). De Commissie kan niet vaststellen of met dit bedrag het nadeel van het hefboomeffect voor Consumenten afdoende is gecompenseerd. Zij zal Aangeslotene daarom in staat stellen dit aan te tonen. Consumenten zullen daarop mogen reageren. Indien mocht blijken dat het effect door de betaling niet voldoende gecompenseerd is, zal de Commissie Aangeslotene bij einduitspraak verplichten de compensatie aan te vullen, in overeenstemming met hetgeen hiervoor onder 5.9 is overwogen.

5.12. Naar het oordeel van de Commissie komt niet voor vergoeding in aanmerking de schade die Consumenten hebben geleden door het verlies op hun beleggingen, onafhankelijk van het hefboomeffect. De Commissie acht in dat verband van belang dat het Consumenten bij aandachtige kennisneming van de informatie in de offerte, dat zij met de verzekering vermogen opbouwen waarmee 'u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen', dat het 'prognoserendement' van de beleggingen 10,00% is, dat het portefeuillemodel 'zeer

offensief' is en dat 'het doelvermogen kan variëren afhankelijk van het daadwerkelijk gerealiseerde rendement', duidelijk had moeten zijn dat sprake was van beleggen en dat de verzekeringsovereenkomsten derhalve niet zonder risico zouden zijn. Hieraan doet niet af dat Consumenten de in hoofdstuk 2 van de CRR voorgeschreven Verbondsbrochure niet hebben ontvangen. De Commissie beschouwt het als een feit van algemene bekendheid dat beleggen gepaard gaat met koersrisico's, zodat de beleggingen verlies kunnen meebrengen. Consumenten hebben bovendien ter zitting verklaard dat zij wisten dat er een beleggingsrisico verbonden was aan de onderhavige verzekeringen. In het licht van het voorgaande moeten Consumenten dan ook geacht worden bij aanvang begrepen te hebben dat er een kans was dat de opbrengst van de beleggingsverzekeringen als gevolg van tegenvallende koersontwikkelingen onvoldoende zou zijn om de hypothecaire lening te kunnen aflossen. Het beleggingsrisico en de gevolgen daarvan dienen dan ook voor hun rekening blijven.

5.13. De vordering tot terugbetaling van het depot met een rentevergoeding, zoals Consumenten deze hebben geformuleerd en toegelicht, komt op grond van het voorgaande niet voor toewijzing in aanmerking. Het eventuele beleggingsverlies dat op de geïnvesteerde premies is geleden dient voor rekening van Consumenten te blijven, die dit beleggingsrisico desbewust hebben genomen.

5.14. De Commissie acht het begrijpelijk dat Consumenten, toen zij ermee op de hoogte kwamen dat het product afweek van de voorstelling die zij ervan hadden, ervoor hebben gekozen om over te stappen naar een ander product van een andere aanbieder. Aangeslotene dient, vanwege de verwevenheid van de beleggingsverzekering en de hypothecaire lening, Consumenten daarom een eventueel door haar in rekening gebrachte boete en andere door haar in rekening gebrachte kosten te vergoeden die Consumenten verschuldigd zijn geworden of zullen worden vanwege voortijdige aflossing van de hypothecaire lening. De eventuele fiscale consequenties van de afkoop van de verzekeringen dienen in deze schadeberekening, evenals de met de totale constructie tijdens de looptijd gemoeide fiscale voordelen, voor rekening van Consumenten te blijven.

5.15. De Commissie merkt op dat zij in uitspraak Nr. 2014-217 een vergoeding heeft toegekend ten laste van een andere betrokken partij. Omdat het daarbij gaat om een naar billijkheid vastgestelde vergoeding, komt deze niet in mindering op het in deze zaak te betalen bedrag.

5.16. Nu Consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consumenten verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van de klacht door de Commissie te vergoeden.

5.17. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie

6.1. bepaalt dat Aangeslotene Consumenten dient te compenseren voor het hefboomeffect; stelt Aangeslotene in de gelegenheid binnen twee maanden na deze beslissing aan te tonen dat Consumenten door de geboden compensatie voor de nadelen van het hefboomeffect al volledig zijn gecompenseerd en houdt iedere beslissing op dit onderdeel aan;

6.2. bepaalt dat Aangeslotene binnen vier weken na deze uitspraak aan Consumenten de eventueel door haar in rekening gebrachte boete en andere door haar in rekening gebrachte kosten zal vergoeden die Consumenten verschuldigd zijn geworden of zullen worden vanwege voortijdige aflossing van de hypothecaire lening;
6.3. bepaalt dat Aangeslotene aan Consumenten het klachtgeld van € 50,- zal vergoeden;
6.4. wijst het meer of anders gevorderde af.

Uitspraak

Samenvatting

In de tussenuitspraak van 1 juli 2014 is de bank in de gelegenheid gesteld aan te tonen dat de verzekeraar consumenten al afdoende voor het nadeel van het hefboomeffect heeft gecompenseerd door een vergoeding te betalen waarbij is uitgegaan van een (fictief) gemiddeld rendement van 6%. De commissie oordeelt dat, nu door consumenten geen zwaarwegende argumenten zijn aangevoerd tegen de keuze voor een (fictief) rendement van 6%, in dit geval een vergoeding door vergelijking met een fictief rendement van 6% een redelijke basis is voor een billijke vergoeding. De vordering wordt afgewezen.

Consumenten,

tegen

Aangeslotene.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- haar tussenuitspraak van 1 juli 2014;
- de brief van Aangeslotene van 15 september 2014;
- de brief van Consument van 6 oktober 2014;
- de e-mail van Aangeslotene van 18 november 2014 met bijlagen;
- de brief van Consument van 31 december 2014.

2. De tussenuitspraak van 1 juli 2014

2.1. In haar tussenuitspraak van 1 juli 2014 heeft de Commissie geoordeeld dat de klacht van Consumenten alleen slaagt voor zover deze betrekking heeft op de omstandigheid dat zij onvoldoende zijn geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van het hefboomeffect en dat dit meebrengt dat Aangeslotene gehouden is Consumenten voor dit effect te compenseren. Omdat Aangeslotene heeft gesteld dat de verzekeraar Consumenten ter compensatie van het hefboomeffect al in 2012 een bedrag heeft betaald en de Commissie zelf niet kon niet vaststellen of Consumenten met dit bedrag afdoende voor het nadeel van het hefboomeffect zijn gecompenseerd, heeft zij Aangeslotene in de gelegenheid gesteld dit aan te tonen. Voorts heeft de Commissie in de tussenuitspraak beslist dat Consumenten daarop nog mogen reageren.

3. De brief van Aangeslotene van 15 september 2014

3.1. In haar brief van 15 september 2014 heeft Aangeslotene onder meer aangevoerd dat de verzekeraar uit hoofde van de met Stichting Verliespolis gesloten Compensatieregeling en conform de in die Regeling opgenomen formule aan Consumenten een bedrag heeft betaald van € 182,58 voor verzekering A en € 166,57 voor verzekering B. Verder heeft Aangeslotene aangevoerd dat de vergoeding conform artikel 4.3 van de Regeling gelijk is aan het verschil tussen de som van de daadwerkelijk betaalde overlijdensrisicopremies en de overlijdensrisicopremies die verschuldigd zouden zijn geweest bij een fictief bruto rendement van 6% op jaarbasis. Consumenten zijn volgens Aangeslotene dan ook afdoende gecompenseerd voor de nadelige gevolgen van het hefboomeffect.

4. De brief van Consumenten van 6 oktober 2014

4.1. In hun brief van 6 oktober 2014 hebben Consumenten gereageerd op de brief van Aangeslotene van 15 september 2014. In de brief hebben zij onder meer aangevoerd dat zij geen partij zijn bij de tussen Aangeslotene en Stichting Verliespolis gesloten Compensatieregeling en dat zij derhalve niet aan de regeling zijn gebonden. Hiernaast hebben Consumenten betoogd dat Aangeslotene ten onrechte geen berekening heeft overgelegd waaruit volgt dat in 2012 al een afdoende compensatie is betaald.

5. De e-mail van Aangeslotene van 18 november 2014

5.1. Aangeslotene heeft met haar e-mail van 18 november 2014 alsnog een berekening overgelegd ter zake van de compensatie voor verzekering A en B.

6. De brief van Consumenten van 31 december 2014

6.1. Consumenten hebben in hun brief van 31 december 2014 aangevoerd dat Aangeslotene in haar berekening ten onrechte uit is gegaan van een fictief rendement van 6%. Volgens hen dient de vergoeding te worden vastgesteld aan de hand van het daadwerkelijk behaalde rendement.

7. Beoordeling

7.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene bij de berekening van de vergoeding aan Consumenten is uitgegaan van een (fictief) gemiddeld rendement van 6%. De vergoeding is berekend door vergelijking van de in te houden premies overlijdensrisico bij 6% rendement en bij het actuele –lagere – rendement. Aangezien de op de poliswaarde werkelijk ingehouden premies hoger zijn dan die op basis van het fictief rendement van 6% is het verschil als compensatie aan Consument ten goede gekomen.

7.2 Ten aanzien van de hiervoor genoemde berekening zijn door Consumenten geen bezwaren ingebracht en is de Commissie overigens ook niet van onjuistheden gebleken. Hetgeen Consumenten in hun brief van 31 december 2014 hebben ingebracht ter zake van het hanteren van het daadwerkelijk behaalde rendement in plaats van de 6% moet gezien de

hiervoor geduide berekeningsmethodiek op een misverstand berusten, immers het daadwerkelijk behaalde rendement is in de vergelijking betrokken.

7.3 Aangeslotene verwijst voor de keuze van een fictief rendement van 6% naar een overeenkomst ter zake welke is afgesloten met diverse belangenorganisaties. De Commissie oordeelt hierover als volgt. Bij afsluiting van de overeenkomsten met Consumenten stond een doelvermogen voor ogen waarbij een hoger gemiddeld rendement dan 6% aan de orde was. Hiervoor zijn echter geen garanties afgegeven en zijn er wel scenario's geschetst van wat de uitkomst zou zijn bij lagere rendementen. In zekere mate zijn de gevolgen van lagere rendementen en de impliciete gevolgen daarvan, welke in aanzienlijk lagere doelkapitalen zijn begrepen, dan ook voor rekening van Consumenten. Nu Consumenten tegen de keuze van een fictief rendement van 6% geen zwaarwegende argumenten hebben aangevoerd, acht de Commissie in dit geval een vergoeding door vergelijking met een fictief rendement van 6% een redelijke basis voor een billijke vergoeding.

7.4. Het voorgaande leidt, in samenhang met hetgeen de Commissie heeft geoordeeld in haar tussenuitspraak van 1 juli 2014, tot de slotsom dat de Commissie de vorderingen van Consumenten zal afwijzen.

8. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vorderingen van Consumenten 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. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.