RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/076 Le

i n d e k l a c h t nr. 2004.4546 (115.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen ‘verzekeraar’.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.
De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

In verband met het uitstellen van de einddatum van tot uitkering gekomen lijfrentekapitalen van totaal ruim € 150.000,- heeft klager zich eind 1999 tot verzekeraar gewend. Nadat klager zich door medewerkers van verzekeraar had laten adviseren, heeft hij besloten de expirerende lijfrentekapitalen samen te voegen en nog vijf jaar te verlengen in een nieuwe polis waarbij het gehele kapitaal werd belegd in een aandelenfonds. Klager was ten tijde van het aangaan van de verzekering reeds 65 jaren oud.

De klacht

De klacht komt op het volgende neer. Op 17 december 1999 heeft klager een gesprek gehad met een medewerkster van verzekeraar in Den Bosch om zich te laten adviseren over verlenging van de expirerende lijfrentekapitalen. Tijdens dit gesprek zijn uitgangspunten geformuleerd waaraan het door verzekeraar uit te brengen beleggingsadvies minimaal moest voldoen. Uitgangspunten waren onder meer een beleggingshorizon van vijf jaar, een belegging met een laag risicoprofiel en een fonds waarbij klager er geen omkijken naar zou hebben in verband met zijn veelvuldig verblijf in het buitenland. Het naar aanleiding van voornoemd gesprek door de beleggingsadviseur op het hoofdkantoor van verzekeraar gedane advies voor een bepaald lijfrenteplan betrof evenwel een fonds met meer dan gemiddeld risico. Klager verwijt verzekeraar dat deze hem een risicovol fonds heeft aanbevolen terwijl dit niet aan klagers uitgangspunten voldeed. Bovendien heeft verzekeraar zelf geadviseerd als pensioenverzekering te kiezen voor een beleggingsfonds met een laag risicoprofiel.
Van alle mondelinge en telefonische besprekingen met verzekeraar heeft klager nauwgezet aantekeningen gemaakt, die bewaard zijn gebleven.

2005/076 Le

Het standpunt van verzekeraar

Sinds 1995 heeft klager vijf lijfrentepolissen bij verzekeraar. Op 1 december 1999 zijn deze vijf lijfrentepolissen tot uitkering gekomen met een vooraf gegarandeerd verzekerd kapitaal. Op alle vijf de lijfrentepolissen zijn de lijfrentebepalingen van vóór 1 januari 1992 van toepassing. Deze polissen lenen zich bij uitstek voor een financiële planning. Geruime tijd voor de feitelijke expiratiedatum is klager middels een standaardbrief geïnformeerd over de mogelijkheden die er waren met betrekking tot de aanwending van de beschikbaar gekomen lijfrentekapitalen. In deze brief zijn vier mogelijkheden genoemd waaronder het aankopen van een direct ingaande lijfrenteverzekering en het uitstellen van de einddatum met een vooraf gegarandeerde rentevergoeding.

Op 6 december 1999 is een gesprek gevoerd met klager in het kantoor van verzekeraar te Breda. Volgens klager zijn in dit gesprek de door verzekeraar uitgebrachte offerte en diverse andere zaken die passen binnen de financiële planningsmogelijkheden van deze vijf lijfrentepolissen ter sprake gekomen. De offerte is door klager om voor hem moverende redenen niet geaccepteerd. Gelet op de leeftijd van klager, in december 1999 was hij al 65 jaar en 4 maanden, had het in de rede gelegen dat hij de lijfrentekapitalen had aangewend voor een direct ingaande lijfrente.

Volgens klager is op 15 december 1999, na een telefonisch gesprek met een medewerker van het hoofdkantoor, een tweede afspraak gemaakt om nog eventueel openstaande vragen te beantwoorden. Op 17 december 1999 heeft het tweede gesprek plaatsgevonden met een medewerkster van verzekeraar in het kantoor van verzekeraar te Den Bosch. Het was in die tijd geen gebruik verslagen te bewaren van de gevoerde gesprekken.

Klager heeft aangegeven dat hij geen behoefte had aan aanvullend inkomen vanwege voldoende pensioeninkomen en andere aanvullende inkomsten en dat het beter was nogmaals de looptijd te verlengen. Klager heeft geen gebruik willen maken van het verlengen van de looptijd met een vooraf gegarandeerd rendement.

Ultimo 1999 was er op de aandelenmarkten in de gehele wereld sprake van een bijna euforische stemming. In het kalenderjaar 1999 waren rendementen van aandelenfondsen van meer dan 100% geen uitzondering. De rendementen van obligatiefondsen daarentegen stonden in 1999 onder druk. Negatieve rendementen waren toen niet ongewoon.

In het gesprek dat op 17 december 1999 plaatsvond is de mogelijkheid aan bod gekomen om de beschikbare lijfrentekapitalen uit te stellen waarbij het beschikbare kapitaal werd belegd in één of meer beleggingsfondsen van verzekeraar. Dit betreft het lijfrenteplan. Omdat de klant de keus moet maken uit de beschikbare beleggingsfondsen worden alle beschikbare beleggingsfondsen tijdens zo'n gesprek doorgenomen. Hiervoor is beschikbaar de brochure behorend bij het lijfrenteplan met daarin beknopte informatie over het beleggingsbeleid van de beschikbare fondsen. Volgens klager is tijdens dit gesprek telefonisch contact opgenomen met een medewerker van het hoofdkantoor voor meer informatie over de beleggingsfondsen voor wat betreft het beleggingsbeleid en het risicoprofiel. Deze medewerker was werkzaam op de afdeling Levensverzekeringen Beheer. Klager stelt dat hij in het gesprek met

deze medewerker heeft aangegeven dat het een belegging diende te zijn met een laag risicoprofiel met een zo breed mogelijke spreiding in solide, niet cyclische waarden waarbij zekerheid prevaleerde boven eventueel extra rendement. Genoemde medewerker had naast de brochure behorend bij het lijfrenteplan het blad ‘Fondsvisie’ en de brochure ‘Beleggen in fondsen met visie voor méér rendement’ beschikbaar. Deze bescheiden gaven uitgebreidere informatie over het beleggingsbeleid, de vooruitzichten, het gerealiseerde rendement en informatie over het risicoprofiel. Op bladzijde 3 van de brochure ‘Beleggen in fondsen met visie voor méér rendement’ wordt de mate van risico voor het aandelenfonds als ‘hoger’ aangeduid; in de grafiek op bladzijde 4 wordt het aandelenfonds ingeschaald als een fonds dat meer dan gemiddeld risico met zich brengt. Op basis van deze beschikbare informatie is het niet mogelijk dat het aandelenfonds aanbevolen is als een fonds met een laag risicoprofiel.

Op 20 december 1999 is het door klager ingevulde en ondertekende aanvraagformulier ontvangen met betrekking tot het lijfrenteplan. Klager heeft gekozen voor belegging in het aandelenfonds en als einddatum is door klager ingevuld ‘nader te bepalen’.

Op verzoek van klager is de brochure van het Verbond van Verzekeraars toegestuurd over de Code Rendement en Risico (CRR). In deze brochure wordt voorlichting gegeven over de mogelijke rendementen en risico's van beleggingen bij levensverzekeringen en de invloed daarvan op toekomstige uitkeringen. Uit de aantekeningen op het aanvraagformulier blijkt dat er telefonisch contact is geweest met klager. In dat gesprek werd de einddatum bepaald op 1 december 2004 met de kanttekening dat de einddatum altijd naar een later tijdstip verschoven kon worden. Het valt op dat klager geen beslissing heeft genomen over de looptijd van de nieuwe verzekeringsovereenkomst ondanks de gesprekken die met de medewerkers van verzekeraar zijn gevoerd en de ruim drie maanden die verstreken zijn na de eerste brief van september 1999.

De CRR, zoals deze ultimo 1999 van kracht was, schreef voor dat wanneer sprake is van relatief korte looptijden**,** duidelijk aangegeven dient te worden dat de te behalen rendementen meer kunnen fluctueren dan bij relatief lange(re) verzekeringsduren. De Toetsingscommissie CRR heeft in juli 1999 middels haar publicatie 'Toetsingskader' laten weten dat onder relatief korte duren verstaan moet worden een duur van vijf jaar of minder. De offertes van verzekeraar kenden bij relatief korte duren deze aanvullende tekst overigens niet. Het was standaardprocedure dat klanten in een telefoongesprek op dit risico werden gewezen. Er is geen enkele reden om aan te nemen dat dat bij klager niet het geval is geweest. Verzekeraar is van mening dat het ontbreken van deze tekst in het onderhavige geval verzekeraar niet verweten kan worden, nu klager op het ingediende aanvraagformulier nog steeds geen keus had gemaakt met betrekking tot de duur van de verzekeringsovereenkomst.

Er is afgesproken dat het beschikbare kapitaal belegd werd tegen de openingskoers van 22 december 1999. Met de brief van 14 januari 2000 is de polis aan klager verzonden met daarbij, naast de algemene en bijzondere voorwaarden, de vijf inlegspecificaties van de bedragen die zijn aangewend als koopsom in het lijfrenteplan.

Op 14 december 2000 heeft klager een waardeoverzicht d.d. 30 november 2000 ontvangen. Op 28 juli 2001 heeft klager vervolgens een brief van verzekeraar

ontvangen over de omzetting van de huisfondsen van verzekeraar in beursgenoteerde beleggingsfondsen van de aan verzekeraar gelieerde bank met daarbij een waardeoverzicht d.d. 27 juli 2001. Bovendien heeft klager aan het eind van ieder jaar, volgens een geautomatiseerd proces, een overzicht van de waarde van zijn beleggingsfonds in zijn lijfrenteplan ontvangen. Daarnaast had klager de mogelijkheid het koersverloop dagelijks te volgen via beursberichten in landelijke dagbladen en tevens op de website van de aan verzekeraar gelieerde bank.

Het waardeverloop van het lijfrenteplan van klager is als volgt:

Datum	Waarde van de polis
23 december 1999	€ 138.588,19
5 september 2000	€ 182.219,07
30 november 2000	€ 136.940,10
26 juli 2001	€ 90.891,54
27 juli 2001	€ 92.162,29
31 december 2001	€ 83.491,24
31 december 2002	€ 44.600,25
31 december 2003	€ 44.819,44.

Vaststaat dat klager, ook nadat hij er regelmatig schriftelijk op werd gewezen dat de waarde van zijn portefeuille was gedaald, tot op heden geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden om van fonds te switchen. Hij heeft dus geen enkele poging ondernomen zijn 'schade' te beperken. Verzekeraar is een 'direct writer' wat meebrengt dat een verzekeringnemer zelf op actieve wijze zijn verzekeringsportefeuille dient te beheren. Klager was al sinds 1995 relatie van verzekeraar en derhalve vertrouwd met deze werkwijze.

De verplichtingen voor verzekeraar met betrekking tot het verstrekken van informatie bij een offerte aan verzekeringsnemers zijn neergelegd in de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 (Riav 1998) en in de CRR. In artikel 2, lid 2, onderdeel s van de Riav 1998 wordt de verzekeraar opgedragen de verzekeringnemer te informeren over het aan de overeenkomst verbonden beleggingsrisico en de mate waarin dit risico ten laste komt van de verzekeringnemer. In de toelichting bij dit onderdeel wordt het volgende opgemerkt: "In geval van rekenvoorbeelden moet duidelijk aangegeven worden wat de effecten zijn van lagere rendementen dan de rendementen die in voorgaande periodes zijn gerealiseerd door het relevante fonds of de passende index-reeks. Met de CRR van het Verbond van Verzekeraars wordt door middel van zowel tekstblokken als bepalingen voor rekenvoorbeelden invulling gegeven aan de verplichting om de verzekeringnemer inzicht te verschaffen in het beleggingsrisico".
De CRR schreef voor dat wanneer voorbeeldkapitalen werden verstrekt tevens voorbeeldkapitalen verstrekt dienden te worden op basis van een gecorrigeerd fondsrendement. De hoogte van deze correctie was afhankelijk van de mate van het risicoprofiel van het geoffreerde beleggingsfonds. De correctie die toegepast diende te worden bij aandelenfondsen bedroeg 60% van het gemiddeld historisch fondsrendement. Volgens de toelichting bij artikel 2, lid 2, onderdeel s van de Riav 1998, is hiermee voldaan aan de verplichting om de verzekeringnemer inzicht te verschaffen in het beleggingsrisico. Tevens schreef de CRR voor dat in

een duidelijk kader de “LET OP”-teksten getoond dienden te worden in de brochure, de offerte en het aanvraagformulier. Verzekeraar heeft aan al deze verplichtingen voldaan.

Uitgaande van de zorgplicht zoals deze heden begrepen moet worden, stelt verzekeraar dat deze zorgplicht in 1999 nog niet aan de orde was. In 1999 was bij verzekeraar en andere verzekeringsmaatschappijen gebruikelijk dat relaties bij lijfrentepolissen konden kiezen voor (aandelen)beleggingsfondsen. Dit blijkt ook uit de brief van klager van 10 juni 2002.
Relevant is dat klager zelf in zijn faxbericht van 13 augustus 2001 heeft aangegeven dat hij ervaring heeft met beleggen. Tevens heeft klager verklaard dat hij circa 40 jaar zakenervaring heeft. Weliswaar zijn deze verklaringen van latere datum dan ultimo 1999, maar dat neemt niet weg dat klager ultimo 1999 ook relevante beleggings- en zakenervaring had en zich bewust moet zijn geweest van deze risico's. Zeker gezien de voorgeschreven “LET OP” -waarschuwingen.
Verzekeraar is dan ook van mening dat hij klager adequaat heeft geïnformeerd conform de in 1999 geldende voorschriften en tevens zorgvuldig heeft gehandeld en daarom de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

Het commentaar van klager
Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.
Klager heeft nog aangevoerd dat door de medewerkster van het kantoor van verzekeraar in Den Bosch geen enkel beleggingsfonds ter sprake is gebracht.
De door verzekeraar geschetste onduidelijkheid/onbekendheid over de (korte) termijn van vijf jaar is onjuist, nu dit vóór het bepalen van de beleggingskeuze kenbaar is gemaakt.
Klager is door verzekeraar niet gewaarschuwd voor het risico van een verzekering met een relatief korte duur.
Klager heeft van verzekeraar slechts de polisbladen en algemene voorwaarden ontvangen. De brochure ‘Rendement en risico’ en ander documentatiemateriaal met betrekking tot het geadviseerde fonds heeft klager nimmer van verzekeraar ontvangen, hoewel hij daar wel om gevraagd heeft. Ook het blad ‘Fondsvisie’ heeft klager nimmer ontvangen. Overigens is er thans, na veel en herhaald verzoek, nog steeds geen inzicht gegeven in de aard en samenstelling van het verzekerde fonds.
Het door verzekeraar gedane verzoek aan de ex-medewerkster van verzekeraar om een schriftelijke verklaring op te stellen naar aanleiding van het gesprek dat zij met klager heeft gevoerd op 17 december 1999 betreft een door verzekeraar gedicteerde verklaring.

Het overleg met verzekeraar
Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft nog aangevoerd dat toen het kantoor van verzekeraar te Den Bosch omstreeks 2000 is opgeheven de daar aanwezige administratie is vernietigd. Voorts heeft verzekeraar aangevoerd dat er niet sprake is van één lijfrenteplan zoals klager suggereert, maar dat verzekerden die willen deelnemen aan dit lijfrenteplan kunnen kiezen uit verschillende beleggingsfondsen. Verzekeraar kan zich niet

voorstellen dat zijn medewerkers klager het aandelenfonds geadviseerd hebben, gezien de door klager genoemde uitgangspunten waaraan de verzekering moest voldoen. Klager geeft zelf ook aan dat verzekeraar geadviseerd heeft risicomijdend te beleggen. Aangezien de door verzekeraar ter beschikking staande

offerteformulieren niet voldeden aan de door de CRR vermelde eis dat in overeenkomsten waarbij sprake was van een relatief korte verzekeringsduur werd aangegeven dat de te behalen rendementen bij relatief korte verzekeringsduren meer kunnen fluctueren dan bij relatief lange(re), was het bij verzekeraar gebruikelijk dat - tot die formulieren waren aangepast - verzekerden hierop telefonisch werden gewezen.

Het oordeel van de Raad

1. Klager beklaagt zich erover dat verzekeraar hem een risicovol aandelenfonds heeft geadviseerd. Klager heeft aangevoerd dat hij in een gesprek met een medewerkster van verzekeraar op 17 december 1999 als uitgangspunten waaraan de verzekering zou moeten voldoen heeft genoemd een beleggingshorizon van vijf jaar, een belegging met een laag risicoprofiel en een fonds waarbij klager er geen omkijken naar zou hebben in verband met zijn veelvuldig verblijf in het buitenland. Verzekeraar heeft hiertegenover aangevoerd dat alle beschikbare beleggingsfondsen met klager zijn doorgenomen en dat het op grond van de voor de medewerkers van verzekeraar beschikbare informatie niet mogelijk is dat het aandelenfonds is aanbevolen als een fonds met een laag risicoprofiel. Voorts heeft verzekeraar aangevoerd dat klager zelf verantwoordelijk is voor zijn fondskeuze en dat verzekeraar heeft voldaan aan zijn wettelijke informatieverplichtingen.
2. De Raad stelt voorop dat het niet tot zijn taak behoort feiten bindend vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. Een dergelijke taak is aan de rechter voorbehouden. Verzekeraar heeft van het gesprek dat op 17 december 1999 met klager heeft plaatsgevonden geen aantekeningen meer voorhanden omdat bij opheffing van het kantoor van verzekeraar in Den Bosch de daar aanwezige administratie is vernietigd. De Raad acht deze handelwijze onjuist. Niet onaannemelijk is evenwel dat verzekeraar weliswaar het lijfrenteplan heeft geadviseerd, maar dat klager zelf uit de verschillende fondsen die bij dit lijfrenteplan mogelijk waren, het aandelenfonds heeft gekozen. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat klager in zijn aan de Raad overgelegde brief van 10 juni 2002 op pagina 3 zelf aangeeft dat verzekeraar hem heeft geadviseerd risicomijdend te beleggen en dat het advies betrekking had op het lijfrenteplan. Daaruit blijkt niet dat het advies specifiek gericht was op een keuze voor belegging in aandelen. In zoverre is de klacht ongegrond.
3. In de toelichting op artikel 2 van de ten tijde van het sluiten van de onderhavige verzekering geldende Riav 1998 heeft de Minister van Financiën aangegeven dat veel van de ingevolge het tweede lid voorgeschreven informatie reeds uit de polisvoorwaarden zal blijken en voor zover dat niet het geval is, de informatie op andere wijze, bijvoorbeeld door middel van een brochure moet worden verstrekt (Staatscourant 1998, nr. 134/pag. 8). Ten aanzien van de in artikel 2 lid 2 onder s van de Riav 1998 bedoelde informatieplicht van de verzekeraar omtrent het aan de overeenkomst verbonden beleggingsrisico wordt in de toelichting opgemerkt dat met de CRR
van het Verbond van Verzekeraars door middel van zowel tekstblokken als bepalingen voor rekenvoorbeelden invulling wordt gegeven aan de verplichting om de verzekeringnemer inzicht te verschaffen in het beleggingsrisico.

2005/076 Le

Partijen verschillen van mening over de vraag of verzekeraar de CRR aan klager heeft verstrekt. Nu doorslaggevend bewijs ontbreekt, kan de Raad geen bindende vaststelling daaromtrent doen.

4. Verzekeraar heeft aangevoerd dat toentertijd in de offerteformulieren niet uitdrukkelijk werd vermeld dat te behalen rendementen bij een relatief korte verzekeringsduur meer kunnen fluctueren dan bij een relatief langere, maar dat het standaardprocedure was dat klanten in een telefoongesprek op het beleggingsrisico bij een verzekering met een relatief korte duur werden gewezen en dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat klager niet op dit risico is gewezen. Klager heeft daarentegen aangevoerd dat hij niet op dit risico is gewezen. Ook hier moet de Raad voorop stellen dat hij niet tussen partijen feiten bindend kan vaststellen waaromtrent zij van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.
Op grond van artikel 2 lid 2 Riav 1998 diende verzekeraar klager evenwel schriftelijk te wijzen op het aan de overeenkomst vanwege de relatief korte verzekeringsduur verbonden beleggingsrisico. Verzekeraar heeft dit, naar hij zelf ook heeft erkend, nagelaten en is derhalve tekortgeschoten in de op hem rustende zorgplicht jegens klager**.**
In zoverre is de klacht gegrond. De Raad ziet evenwel geen aanleiding om aan de gegrondbevinding van dit onderdeel van de klacht consequenties te verbinden, nu het klager in elk geval, gezien de aan de Raad overgelegde stukken, niet kan zijn ontgaan dat onderhavige verzekering diende te worden aangemerkt als één waaraan risico verbonden was. Daarbij neemt de Raad eveneens in aanmerking dat klager beleggings- en zakenervaring heeft en zich derhalve van de risico's verbonden aan de onderhavige verzekering bewust moet zijn geweest.
5. Voorzover klager zich nog beklaagt over het feit dat de door de ex-medewerkster van verzekeraar afgelegde verklaring over het gesprek dat zij op 17 december 1999 met klager heeft gevoerd het gevolg zou zijn van een door verzekeraar gedicteerd verzoek, merkt de Raad op dat de onderhavige tuchtrechtelijke procedure niet de mogelijkheid biedt de juistheid van de inhoud van de door de medewerkster afgelegde verklaring te onderzoeken. Slechts in rechte staan klager hiertoe middelen ten dienste. Ook in zoverre is de klacht derhalve ongegrond.
6. De Raad komt dan ook tot de slotsom dat de klacht gegrond moet worden verklaard voor zover het betreft het overwogene onder 4 en dat de klacht voor het overige ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Aldus is beslist op 21 november 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en dr. mr. R.E.C.M. Niessen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)