Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0562
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 18 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft van verzekeringsmaatschappij Scildon vernomen dat hij voor zijn levensverzekering niet meer in bepaalde aandelen kan beleggen. De consument is het hier niet mee eens en doet een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder wijst het verzoek om rechtsbijstand af omdat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt voor geschillen die te maken hebben met beleggingen. Volgens de consument gaat het niet om een beleggingsverzekering maar om een pensioenverzekering, zodat het geschil met Scildon wel onder de dekking valt. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen, omdat geschillen die te maken hebben met beleggingen niet onder de dekking van de verzekerde modules van de rechtsbijstandverzekering vallen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende informatie van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij verzekeringsmaatschappij Scildon een 'Beleggers Polis - Koopsom Depot Plan'. Dit is een levensverzekering, waarbij zowel bij leven als na overlijden de waarde van het beleggingsdepot wordt uitgekeerd. Bij brief van 17 november 2020 heeft Scildon de consument meegedeeld dat hij vanaf 15 december 2020 niet meer in bepaalde (voormalige) AEX/AMX-aandelen kan beleggen vanwege de aangescherpte regels voor beleggingsverzekeringen. Scildon heeft de consument in de brief als alternatief een ander aandelenfonds aangeboden.

2.2 De consument is het niet eens met het besluit van Scildon om de mogelijkheid om in de door hem gewenste AEX/AMX-aandelen te beleggen te beëindigen. Hij heeft in dit verband een beroep gedaan op zijn particuliere rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De verzekering heeft de volgende modules: Basis; Verkeer en medisch; Consument en wonen en Werk en inkomen. De module Fiscaal en vermogen is niet verzekerd. De relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden staan in de bijlage vermeld.

2.3 Bij brief van 19 november 2020 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om rechtshulp afgewezen, omdat geschillen over beleggingsverzekeringen en geschillen in verband met vermogensbeheer niet onder de dekking van de verzekering vallen. De consument heeft vervolgens, onder toezending van aanvullende stukken, een klacht ingediend. Per e-mail van 23 november 2020 heeft de uitvoerder zijn standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.4 De consument is van mening dat de uitvoerder begrippen gebruikt die niet eenduidig zijn en naar eigen inzicht en willekeur worden gehanteerd. Het gaat om begrippen die gebruikt worden om te bepalen in welke module van de verzekering een mogelijk geschil moet worden ingedeeld en op grond waarvan bepaald wordt of aan een aangemeld geschil wel of geen rechtsbijstand wordt verleend. Het naar eigen inzicht en willekeur hanteren van deze begrippen en het hierdoor ten onrechte afwijzen van een verzoek tot rechtsbijstand kan tot verstrekkende gevolgen leiden. De consument vordert dat de uitvoerder alsnog de gewenste rechtshulp in het geschil met Scildon verleent en ervoor zorgt dat de verzekeringsvoorwaarden op een ondubbelzinnige wijze worden gedefinieerd.

2.5 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd. De uitvoerder gaat er ten onrechte van uit dat het product van Scildon een beleggingsverzekering is. Het product betreft een pensioenverzekering met een volledige lijfrenteclausule, waarop fiscaal gezien het oud regime van toepassing is.

Deze verzekering is bedoeld als (aanvullend) pensioeninkomen als oudedagsvoorziening. Daarnaast betreft het product een pensioenverzekering in de opbouwfase. Op grond van artikel 5 van de voorwaarden onder de module Werk en inkomen vallen geschillen over pensioenverzekeringen en over pensioenopbouw onder de dekking van de verzekering.

2.6 Uitgaande van het standpunt van de uitvoerder valt geen enkele pensioenverzekering onder de dekking van de module Werk en inkomen, omdat dan sprake is van vermogensbeheer en het geschil onder de module Fiscaal en vermogen valt. Dit standpunt is echter onjuist. De wetgever biedt namelijk verschillende mogelijkheden om (aanvullend) pensioen voor de oudedagsvoorziening op te bouwen. Dit kan bijvoorbeeld met een lijfrenteverzekering of een pensioenverzekering, waarbij de verzekerde er zelf voor kiest om te beleggen of te sparen. Dat de uitvoerder het product als een pensioenverzekering ziet als het om een spaarvariant gaat en als een beleggingsverzekering als het een beleggingsvariant betreft, is dan ook onjuist. Begrippen als pensioenverzekering, beleggingsverzekering en vermogensbeheer worden in de praktijk soms in een vergelijkbare en soms in een wisselende context gebruikt. Als de uitvoerder afwijkt van algemeen gangbare definities, moeten deze begrippen bijvoorbeeld in een begrippenlijst worden opgenomen om onduidelijkheid te voorkomen. In de verzekeringsvoorwaarden zijn deze begrippen echter niet nader omschreven. De verzekeringsvoorwaarden zijn op dit punt onvoldoende transparant en begrijpelijk.

2.7 De uitvoerder heeft zonder verder onderzoek van documenten het standpunt ingenomen dat het product een beleggingsverzekering is die niet onder de dekking van de module Werk en inkomen valt. Op basis van de door de consument overgelegde aanvullende stukken heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat het weliswaar een pensioenverzekering betreft, maar dat het verzoek om rechtsbijstand alsnog moet worden afgewezen, omdat er in aandelen wordt belegd. Dat een medewerker van de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand afwijst op een geheel andere reden dan een andere medewerker, leidt ertoe dat de consument de kennis en ervaring van de medewerkers van de uitvoerder in twijfel trekt.

Het verweer

2.8 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kernvraag

3.1 Centraal staat de vraag of de uitvoerder gehouden is rechtsbijstand te verlenen in het door de consument gemelde geschil met Scildon. De consument is van mening dat het geschil met Scildon ziet op een pensioenverzekering en op pensioenopbouw, zodat de kwestie onder de dekking van de verzekering valt.

Volgens de uitvoerder gaat het hier om een beleggingsverzekering. Verder stelt de uitvoerder dat het voor de dekkingsbeoordeling niet uitmaakt of het product dat de consument bij Scildon heeft afgenomen een pensioenverzekering of beleggingsverzekering is. Het product bevat namelijk beleggingen. Omdat het geschil direct te maken heeft met beleggingen, valt het geschil met Scildon niet onder de dekking van de verzekering.

3.2 Vaststaat dat de consument bij Scildon een 'Beleggers Polis - Koopsom Depot Plan' heeft, waarin hij in aandelen belegt. Dat sprake is van beleggen wordt ook niet betwist door de consument. Hij is echter van mening dat de uitvoerder voorbijgaat aan het doel dat hij met het financieel product voor ogen heeft; een verzekering die op het moment dat de consument stopt met werken in periodieke uitkeringen voorziet en daarmee tot een aanvullend pensioen leidt. Dit maakt volgens hem dat het product een pensioenverzekering is.

Beoordeling aan de hand van de voorwaarden

3.3 De commissie stelt vast dat in artikel 4 van de module Werk en inkomen (zie de bijlage) staat dat de verzekering dekking biedt als een verzekerde een geschil heeft over een pensioenverzekering of over pensioenopbouw, maar niet als het geschil gaat over beleggingsverzekeringen. De consument wijst er op zich terecht op dat de begrippen 'pensioenverzekering' en 'beleggingsverzekering' niet nader zijn omschreven in de verzekeringsvoorwaarden. Maar dit is naar het oordeel van de commissie niet doorslaggevend voor de uitkomst van deze zaak. Uit artikel 7 van de module Consument en wonen en artikel 6 van de module Werk en inkomen (zie de bijlage) blijkt immers voldoende duidelijk dat de verzekeraar onder deze modules geen dekking wenst te bieden voor geschillen die met beleggingen te maken hebben. Zulke geschillen vallen onder de dekking van de module 'Fiscaal en Vermogen'. In artikel 5 van die module (zie de bijlage) is namelijk bepaald dat er dekking is voor geschillen met betrekking tot overeenkomsten, waarbij belegd wordt. Het geschil waarvoor de consument om rechtsbijstand heeft verzocht, ziet op de beslissing van Scildon om de consument niet meer de mogelijkheid te bieden in bepaalde aandelen te beleggen. Hieruit volgt dat het geschil met beleggingen te maken heeft. De uitvoerder mocht dan ook het standpunt innemen dat de consument voor dit geschil onder de verzekerde modules Consument en wonen en Werk en inkomen geen aanspraak op rechtsbijstand heeft.

3.4 Met deze uitkomst kan het antwoord op de vraag of het financieel product van de consument een pensioenverzekering of een beleggingsverzekering is in het midden blijven.

Aanpassing van de verzekeringsvoorwaarden

3.5 De consument vordert dat de uitvoerder ervoor zorgt dat de verzekeringsvoorwaarden "op ondubbelzinnige wijze" worden gedefinieerd.

De uitvoerder heeft Kifid bij brief van 20 januari 2021 meegedeeld dat hij het signaal van de consument met de verzekeraar heeft gedeeld en dat de verzekeraar, voor zover nodig, de verzekeringsvoorwaarden zal aanpassen. De commissie is van oordeel dat op dit punt van de uitvoerder niet meer kan worden verlangd. Voor zover de consument in het algemeen belang verlangt dat een verzekeraar zijn verzekeringsvoorwaarden aanpast, ligt dit buiten de bevoegdheid van de commissie. De beslissing op een klacht door de commissie is namelijk beperkt tot het individuele geval van de consument en niet gericht op de eventuele belangen van derden. Ten overvloede merkt de commissie op dat deze vordering van de consument naar haar aard niet kan worden toegewezen, althans niet door de commissie.

Slotsom

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek van de consument om rechtshulp in het geschil met Scildon mocht afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

4. Consument en wonen (LEX-RV-60-191)

Verzekerd

5. In welke situaties zijn geschillen verzekerd – Wonen?

Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met leningen of verzekeringen.

- Beleggingsverzekeringen of -leningen zijn niet verzekerd.
  - Bijvoorbeeld een beleggingshypotheek is niet verzekerd.

Niet verzekerd

7. Bij welke geschillen is rechtsbijstand niet verzekerd?

Geschillen die te maken hebben met een pensioenverzekering.

(…)

Geschillen die te maken hebben met vermogensbeheer.

- Bijvoorbeeld beleggingen.

5. Werk en inkomen (LEX-RV-55-191)

Verzekerd

4. In welke situaties zijn geschillen verzekerd – Inkomen?

Een verzekerde heeft een geschil over zijn pensioen

- Ook over pensioenverzekering.
- Ook over pensioenopbouw.
- Niet over beleggingsverzekeringen.

Niet verzekerd

6. Bij welke geschillen is rechtsbijstand niet verzekerd?

(…)

Geschillen die te maken hebben met vermogensbeheer.

- Bijvoorbeeld beleggingen.

6. Fiscaal en vermogen (LEX-RV-56-191)

Verzekerd

5. In welke situaties zijn geschillen verzekerd- Vermogen?

(…)

Een verzekerde heeft een geschil dat te maken heeft met een overeenkomst waarbij ook belegd wordt.

- Bijvoorbeeld een beleggingsverzekering.