KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 67 d.d. 20 mei 2009
(mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. E.M. Dil – Stork, mr. drs. M.L. Hendrikse, dr. D.F. Rijkels en drs. A.I.M. Kool)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de klacht, ingediend bij brief van 25 juli 2008 met bijlagen, ontvangen op 29 juli 2008;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier van 10 augustus 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 3 november 2008 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 20, 21, 22 en 30 november 2008 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 december 2008 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 29 april 2009;
- de brief van Consument van 16 mei 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 6 april 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft op basis van een offerte van 14 juni 2004 met ingang van 24 juni 2004 via een tussenpersoon bij Aangeslotene een lijfrentebeleggingsverzekering afgesloten voor een eenmalige premie van € 10.000,- en met als lijfrente-ingangsdatum 24 juni 2011. Krachtens deze verzekering werd belegd in aandelenfonds A.

2.2 In augustus 2004 is de verzekering per de ingangsdatum 24 juni 2004 omgezet in een andere beleggingsverzekering, waarbij de eenmalige premie € 10.700,- bedroeg. In dat bedrag zat een bijdrage van € 700,- van Aangeslotene als compensatie voor inmiddels ingetreden

koersverschillen. Verder heeft Consument bij die gelegenheid aanvullend een eenmalige premie van € 5.000,- gestort. Krachtens deze verzekering werd belegd in aandelenfonds N.

2.3 Ingaande 26 juli 2005 is laatstgenoemde verzekering aldus gewijzigd dat belegd werd in een depositofonds.

2.4 Op alle drie bovengenoemde momenten vermeldde een clausuleblad bij de polis voorbeeldkapitalen bij in leven zijn van Consument op 24 juni 2011.

3 Geschil

3.1 Consument vordert nakoming door Aangeslotene van de met haar op 9 augustus 2004 in het kader van een schikking gemaakte afspraken en derhalve afgifte van een polis met een ingelegd bedrag van € 15.700,- en met een daarmee overeenstemmend kostenniveau.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Voorafgaand aan het tot stand komen op 24 juni 2004 van de verzekering heeft Aangeslotene niet meegedeeld dat aan aandelenfonds A hogere kosten verbonden waren dan aan andere van haar fondsen. Haar offerte vermeldde helemaal geen kosten-percentages. De indruk werd gewekt dat switchen kostenneutraal zou zijn.
- Consument heeft voorafgaande aan het tot stand komen van de verzekering het ingevulde berekeningsvel met de kostenbedragen en kostenpercentages niet ontvangen. Voorafgaande aan het tot stand komen van een verzekering is een algemene door de verzekeraar te verstrekken kostenbrief dringend gewenst.
- Aangeslotene heeft aangeboden om de verzekering te royeren en de koopsom terug te betalen. Zo zou zij zich echter de koerswinst op 9 augustus 2004 van € 831,- helemaal toe-eigenen. Daarvan heeft zij zich al € 131,- toegeëigend.
- Ontoelaatbaar is dat Aangeslotene op de storting van € 5.000,- veel hogere kosten in rekening heeft gebracht dan op de eerdere storting van € 10.000,-. De kosten zijn veel hoger dan het in haar brief van 2 januari 2008 genoemde bedrag van € 1.128,24. De opbrengstpercentages van deze stortingen zijn respectievelijk 219% en 162%. Op 9 augustus 2004 heeft Aangeslotene toegezegd dat het totaal in te leggen bedrag van € 15.700,- tegen de condities zou geschieden waarvan in de offerte van 14 juni 2004 was uitgegaan. Die toezegging is zij niet nagekomen.
- Het meenemen per 24 juni 2004 van de gerealiseerde koerswinst bij de switch op 9 augustus 2004 geschiedde conform art. 5.5 van de Algemene verzekeringsvoorwaarden.
- Consument kreeg in 2005 van Aangeslotene slechts een polis voor € 10.700,-, in plaats van voor € 15.700,-. Pas veel later is het polisaanvullingsblad betreffende de extra storting van € 5.000,- op de polis vermeld.

- Bij een fondsswitch worden door Aangeslotene uitsluitend de voorbeeldkapitalen en niet de aan- en verkoopkoersen, het aantal eenheden en de eventuele kosten vermeld. Nog steeds worden in de, voor de klant oncontroleerbare, voorbeeldkapitalen onoirbare koersen en kosten verborgen.
- Consument wenst toepassing van de zgn. Wabeke-norm (een compensatie voor de in rekening gebrachte te hoge kosten) op de door hem afgesloten verzekeringen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De koopsom van € 10.000,- ontving Aangeslotene op 24 juni 2004. De aankoopkoers van aandelenfonds A werd daarom de koers van 25 juni 2004.
- Direct na afgifte van de polis deelde Consument mee het oneens te zijn met de kostenverrekening en met name de beheerskosten van aandelenfonds A. Omdat dat fonds een hoger beheerloon kent dan aandelenfonds N wilde hij toch in laatstgenoemd fonds beleggen. Aangeslotene is aan deze wens zonder kosten voor Consument tegemoet gekomen door afgifte van een nieuwe verzekering per de ingangsdatum 24 juni 2004 tegen de op laatstgenoemde datum geldende koers van fonds N.
- De door haar verleende compensatie van € 700,- voor koersverlies was daarom niet nodig geweest omdat er aldus geen koersverlies was opgetreden.
- Vervolgens vond tot september 2004 met Consument uitvoerige correspondentie plaats omtrent de precontractueel verschafte informatie, de kosten en de voorbeeldkapitalen. Aangeslotene heeft daarbij gewezen op de aan Consument uitgebrachte offerte, het berekeningsvel met de daarop vermelde kosten en de aan Consument uitgereikte financiële bijsluiter. Consument is dus voldoende informatie verstrekt.
- Toen bleek dat Consument met de gegeven uitleg geen genoegen wilde nemen, heeft Aangeslotene geconcludeerd dat deze verzekering voor hem niet de juiste keuze was en is hem aangeboden de verzekering per ingangsdatum te royeren en de betaalde koopsom te restitueren.
- Niettemin deed Consument na alle hem verstrekte uitleg in augustus 2004 nog een extra storting van € 5.000,-. Die extra storting staat vermeld op een apart clausuleblad. Om Consument van dienst te zijn is dit clausuleblad alsnog op de polis vermeld. Van een schikking is geen sprake geweest.
- In juli 2005 verzocht Consument te switchen naar een depositofonds. Nadat Aangeslotene daaraan uitvoering had gegeven, klaagde Consument in augustus 2005 bij haar omtrent de wijze waarop zij hem daarover had geïnformeerd. Aangeslotene voldoet ter zake aan de eisen die de Wet op het financieel toezicht en de Modellen De Ruiter stellen. Na iedere switch krijgt de verzekerde een herberekening van de voorbeeldkapitalen. De actuele koersen zijn te vinden op de website van Aangeslotene.
- Op 8 januari 2007 hervatte Consument de discussie met Aangeslotene. Aangeslotene heeft geantwoord dat zij geen aanleiding zag om de discussie te heropenen omdat zij hem alle relevante informatie al had toegezonden.

- Aangeslotene heeft de verzekering van Consument correct ingevoerd en heeft ook de latere mutaties correct verwerkt. Zij heeft hem steeds uitgebreid geïnformeerd en hem voorts coulant behandeld.

4. Zitting

4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Consument heeft aangegeven dat hij door de gebrekkige informatieverstrekking door Aangeslotene niet kan aangeven wat zijn schade is. Consument wenst nakoming van de met Aangeslotene op 9 augustus 2004 gemaakte afspraken.

5. Het verdere verloop van de procedure

5.1 Aangeslotene heeft op verzoek van de Commissie in een brief van 29 april 2009 nadere informatie verstrekt. In het najaar van 2010 zal definitieve zekerheid worden verkregen of Consument recht heeft op compensatie die Aangeslotene met enkele belangengroeperingen is overeengekomen. Het in 2004 aan Consument gegeven bedrag van € 700,- zal echter niet van hem worden teruggevorderd. Voorts heeft Aangeslotene de aan Consument genoemde voorbeeldkapitalen nader toegelicht. Deze voorbeeldkapitalen zijn overigens slechts momentopnamen.
In reactie daarop bij brief van 16 mei 2009 heeft Consument zijn klacht gehandhaafd. Uit eerdere overzichten bleek dat de inleg van € 5.000,- slechts een opbrengst van € 8.131,- zou geven. Thans berekent Aangeslotene een opbrengst van € 10.500,-. De door Consument eerder berekende opbrengstverschillen van de stortingen van € 5.000,- en € 10.700,- van respectievelijk 219% en 162% zijn door Aangeslotene niet uitgelegd. Consument wijst nogmaals op de met haar op 9 augustus 2004 gemaakte afspraken.

6. Beoordeling

6.1 Weliswaar is enerzijds bij het afsluiten van de onderhavige beleggingsverzekering aan Consument een offerte uitgebracht en is aan hem de financiële bijsluiter uitgereikt, maar anderzijds is de voorlichting aan Consument bij het afsluiten van de verzekering en ook bij de latere wijzigingen ervan onvoldoende geweest, zoals ter zake van de uiteenlopende kosten die golden bij het beleggen in de door Aangeslotene aangewezen beleggingsfondsen en, bij aan- of verkoop van aandelen, ter zake van het aantal daarvan en de koers waartegen dat is geschied. De onvoldoende voorlichting leidt evenwel niet tot toewijzing van de vordering omdat niet is gebleken dat Consument daardoor schade heeft geleden.

6.2 Evenmin leiden de door Consument gestelde toezeggingen van 9 augustus 2004 tot toewijzing van diens vordering. Consument heeft namelijk wel gesteld dat hem op die datum

door Aangeslotene toezeggingen zijn gedaan, maar deze laatste heeft de gestelde toezeggingen ontkend, terwijl bewijs van het gestelde ontbreekt en niet is aangeboden.

6.3 Dit een en ander leidt ertoe dat de klacht niet gegrond is en zal worden afgewezen.

7. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af.