Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-143 d.d. 27 maart 2014
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting
Na een klacht door Consument en het antwoord door Aangeslotene heeft Consument aan de Commissie laten weten niet te repliceren, maar op de mondelinge behandeling verder in te gaan op de zaak. Kort voor de mondelinge behandeling liet Consument weten niet aanwezig te zullen zijn. Uit deze proceshouding leidt de Commissie af dat Consument het verweer van Aangeslotene niet kan weerleggen of zijn klachten niet kan onderbouwen. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

J.H. van Duuren Assurantie Adviseurs B.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 9 juli 2013;
- de brief van gemachtigde van Consument van 25 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 12 maart 2014, maar hebben aangegeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling. Daarop heeft de Commissie de zaak op stukken afgedaan.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 20 juli 2000 is door Consument een Opgave overdrachtswaarde pensioenverzekering ondertekend. Onder het kopje II Overdragend Uitvoeringsorgaan wordt onder meer vermeld:

"Pensioenleeftijd : 65 jaar

(….)

Over te dragen pensioenen

Ouderdomspensioen			
Levenslang	: f 33.676.00	Overdrachtswaarde	: f 148.271,00
Overlevingspensioen	: f 23.573,00	Overdrachtswaarde	: f 73.638,00
Totaal over te dragen :			: f 221.909,00."

3.2. Van 3 augustus 2000 dateert een offerte met nummer X-VI van Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna NN) voor aanwending van de hiervoor vermelde overdrachtswaarde ad f 221.909,00. In de begeleidende brief wordt onder meer vermeld:

"Flexibel Verzekerd Beleggen is een pensioenverzekering waarbij een deel van de koopsom, verder te noemen het beleggingsdeel, wordt gebruikt voor aankoop van participaties in een of meer beleggingsfondsen. (…..) De grootte van de pensioenen wordt te zijner tijd nader vastgesteld, zoals in dit voorstel is aangegeven."

Onder het kopje Opzet van de pensioenregeling wordt onder meer vermeld:

"Pensioendatum : 01-06-2013"

Onder het kopje Verzekeringsvorm (tarief 31-FVB) wordt onder meer vermeld:

"Bij in leven zijn van de verzekerde op de pensioendatum is het tot uitkering komende kapitaal gelijk aan de waarde van de participaties in de fondsen."

Onder het kopje Verdeelsleutel wordt vermeld:

"Op basis van de bij de offerte-aanvraag gemaakte keuze, zal het beleggingsdeel volledig worden aangewend voor aankoop van participaties volgens de hieronder vermelde verdeling:

Interrente Fonds	: 25%
Mix Fonds	: 50%
EuropaRente Fonds	: 25%"

Onder het kopje Voorbeeld van de eindwaarde wordt vermeld welke uitkeringen kunnen worden verwacht bij bepaalde rendementen van de hiervoor vermelde fondsen.

Onder het kopje Garantie wordt onder meer vermeld:

"Een gedeelte van de uitkering bij in leven zijn op 01-06-2013 is gegarandeerd.

(…..)

Uitgaande van de gegevens in deze offerte (zoals hoogte van de koopsom, duur verzekering) bedraagt de gegarandeerde waarde uit hoofde van de in deze fondsen uitstaande participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 01-06-2013: 122.390,--"

Onder het kopje Pensioen-indicatie wordt vermeld:

"Het voorbeeldkapitaal op basis van het gemiddeld historisch fondsrendement op de einddatum van de verzekering is – volgens onze huidige tarieven met een rekenrente van 5% - voldoende voor aankoop van het volgende pensioen:

- Een jaarlijks ouderdomspensioen van : 35.969,--
- Een jaarlijks nabestaandenpensioen van : 25.178,--"

3.3. Door Consument en zijn echtgenote is op 24 oktober 2000 een waardeoverzicht behorend bij de in het vorige lid bedoelde offerte ondertekend. Op het waardeoverzicht is onder meer vermeld:
"De berekeningen zijn gebaseerd op de in de offerte vermelde verdeelsleutel over de fondsen en de daarbij behorende (fictieve) standaardfondsrendementen.
Indien de verzekering premievrij is gemaakt worden de administratiekosten alsmede voor de dekking van overlijdensrisico benodigde bedragen aan de waarde van de verzekering onttrokken."

3.4. Op 2 oktober 2001 is door NN een polis met nummer Y vervaardigd en door Aangeslotene op 11 oktober 2001 aan Consument toegezonden. In de begeleidende brief merkt Aangeslotene op dat de overdrachtswaarde is verhoogd naar f 234.169,47.
Op blad 2 van de polis is onder het kopje Verzekerde uitkering A vermeld:
"De guldenswaarde van de ten behoeve van de verzekeringnemer uitstaande participaties in de door de verzekeringnemer aangewezen fondsen, uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum, betaalbaar op de einddatum."
Op blad 4 van de polis wordt onder meer vermeld:
"Aanwending beleggingsdeel
Het beleggingsdeel zal als volgt worden aangewend.

Fondsen	Verdeling
Interrente Fonds	25%
Mix Fonds	50%
NN EuropaRente Fonds	25%"

Op blad 5 staat vermeld dat de garantiewaarde op de einddatum f 122.390,00 bedraagt.

3.5. In de jaren 2002 tot en met 2004, 2007, 2010 en 2011 zijn door NN waardeoverzichten verstrekt.

3.6. In januari 2009 bevestigt NN aan Consument dat deze een keuze heeft gemaakt voor Balans Beleggen. In de brief vermeldt NN onder meer: "Wij maken u er nog op attent dat de fondsen binnen Balans Beleggen geen garantie kennen. Eventuele garanties in de situaties voor de omzetting naar Balans Beleggen zijn komen te vervallen."

3.7. Op 24 maart 2000 is in verband met de indiensttreding van Consument bij XXX een offerte uitgebracht voor een NN-Bedrijfspensioen.
Op blad 1 staat onder meer vermeld dat uitgangspunt van de door de werkgever Getroffen pensioenregeling een beschikbare premie is. Op blad 1 is een aantekening gemaakt dat voor deze offerte is gekozen.
Op blad 2 staat vermeld dat de beschikbare premie in eerste instantie wordt besteed voor verzekering van een nabestaandenpensioen.
Het restant van de beschikbare premie wordt aangewend voor de financiering van een beleggingsverzekering, waarbij uit hoofde van de waarde het pensioen aangekocht kan worden.
Op blad 3 staat onder het kopje Premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid:
" Het recht op premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid is meeverzekerd.
(…….)"

Op blad 4 wordt onder het kopje Kosten van de verzekering onder meer vermeld:
(….)
De hierboven vermelde premie is inclusief de opslag voor meeverzekering van het recht op premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid."
(….)"
Onder het kopje Verdeelsleutel wordt vermeld:
" Op basis van de bij de offerte-aanvraag gemaakte keuze, zal het beleggingsdeel volledig worden aangewend voor aankoop van participaties volgens de hieronder vermelde verdeling:

Interrente Fonds	: 25%
Mix Fonds	: 50%
EuropaRente Fonds	: 25%"

Op blad 6 wordt vermeld:
"Uitgaande van de gegevens in deze offerte (zoals hoogte van de koopsom, duur verzekering) bedraagt de gegarandeerde waarde uit hoofde van de in deze fondsen uitstaande participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 01-06-2013:
f 65.656,--"

3.8. Op 2 juni 2000 is door NN een polis met nummer Z vervaardigd.
Op blad 2 van de polis is onder het kopje Verzekerde uitkering A vermeld:
" De waarde van de ten behoeve van de verzekeringnemer uitstaande participaties in de door de verzekeringnemer aangewezen fondsen, uit te keren bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum, betaalbaar op de einddatum."
Op blad 2/3 wordt onder het kopje Arbeidsongeschiktheid vermeld:
"Dekking van premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid volgens artikel 10, 11 en 12 van de voorwaarden van verzekering is ingesloten.
(…..)"
Op blad 3 van de polis wordt onder meer vermeld:
"Aanwending beleggingsdeel

Fondsen	Verdeling
Interrente Fonds	25%
Mix Fonds	50%
EuropaRente Fonds	25%"

Op blad 5 staat vermeld dat de garantiewaarde op de einddatum f 49.732,00 bedraagt.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert van Aangeslotene de ingehouden premies voor de overlijdensdekking op de polissen met de nummers Y en Z gedurende de periode van 2000 tot 2013.
Verder vordert Consument teveel betaalde afsluitkosten, waaronder hij ook verstaat de premie voor onnodig verzekerde dekkingen, zoals het hoge nabestaandenpensioen en de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument onder andere door een ongebruikelijk hoog nabestaandenpensioen te adviseren.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, als verweer gevoerd dat de klachten van Consument ongegrond zijn dan wel dat Consument niet ontvankelijk is in zijn klacht.

4.4. Daartoe voert Aangeslotene aan dat de aan Consument bekende en door hem ondertekende offertes een opgave bevatten van het bij overlijden voor de pensioendatum te verwachten nabestaandenpensioen, zodat (ook) daarom verondersteld mag worden dat dit nabestaandenpensioen zijn instemming had.
Ten overvloede weerspreekt Aangeslotene dat het nabestaandenpensioen, rekening houdende met een mogelijke verhoging van het jaarsalaris als gevolg van het behalen van bepaalde targets, bovenmatig was.
Tot slot blijkt niet uit de vordering tot welk bedrag Consument premieteruggave wenst.

4.5. Met betrekking tot de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid merkt Aangeslotene op dat deze - per definitie - alleen is meeverzekerd op de premiebetalende polis met nummer Z en dat de dekking bleek uit de offerte, de pensioenbrief en de polis zelf. Voorts stelt Aangeslotene dat dekking van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid gebruikelijk was en is.

4.6. Ten aanzien van de (te) hoge kosten die in rekening zouden zijn gebracht stelt Aangeslotene dat hij geen afsluit- dan wel doorlopende provisie heeft ontvangen ter zake van de totstandbrenging van de polis met nummer Y. Ter zake van de totstandbrenging van de polis met nummer Z heeft Aangeslotene een bedrag aan provisie ontvangen ad € 922,08 naast incassoprovisie bij premiebetaling gedurende de periode van 1 april 2000 tot 1 januari 2006.

4.7. Ten overvloede is van schade geen sprake nu tegenover de premiebetaling voor de verzekering van het nabestaandenpensioen respectievelijk vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid stond dat bij overlijden respectievelijk arbeidsongeschiktheid recht op uitkering van het nabestaandenpensioen respectievelijk recht op vrijstelling bestond.

4.8. Consument heeft niet tijdig geklaagd waardoor de klachten niet meer konden worden ondervangen door het aanpassen van de polis en/of de pensioenbrief. Verder kon de reeds genoten dekking (zie 4.7.) niet meer worden teruggedraaid.

4.9. Tot slot stelt Aangeslotene dat Consument niet ontvankelijk in zijn thans voorgelegde klachten dient te worden verklaard omdat deze niet eerder onderwerp zijn geweest van interne klachtbehandeling bij Aangeslotene en niet eerder zijn voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Bovendien is de klacht niet binnen de in artikel 29, lid 1van het Reglement Ombudsman en Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening (Kifid) genoemde termijn van drie maanden inhoudelijk aan de Geschillencommissie voorgelegd.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft kennis genomen van de vordering van Consument zoals weergegeven in de brief van diens gemachtigde van 25 juli 2013 en van het schriftelijke verweer daarop door Aangeslotene. Consument heeft afgezien van de

gelegenheid om schriftelijk te repliceren en laten weten dat hij bij de mondelinge behandeling nader zou ingaan op het geschil.

5.2. Aangeslotene heeft in zijn dupliek aangevoerd dat Consument, met bijstand van zijn adviseur, niet inhoudelijk op het verweer van Aangeslotene is ingegaan zodat het verweer daarom voor juist moet worden gehouden.

5.3. Consument heeft later laten weten geen prijs te stellen op het bijwonen van de zitting. Uit diens proceshouding leidt de Commissie af dat Consument het verweer van Aangeslotene niet kan weerleggen of zijn klachten niet kan onderbouwen. De Commissie wijst daarom de vordering van Consument af.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.