Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-298 d.d. 28 oktober 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en prof.mr. E.H. Hondius, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene op een correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de door haar gehanteerde Tegemoetkomingsregeling, waarbij wordt uitgegaan van een kostengemiddelde over de gehele looptijd van de verzekering. Dat Consument meent dat een berekening van het kostengemiddelde tot op de datum van afkoop meer voor de hand ligt doet hier niets aan af. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op compensatie nu uit de berekeningen volgt dat het te verwachten eindkapitaal op basis van de daadwerkelijke kosten hoger zal dan de opbrengst op basis van het kostenmaximum van 2,45%.

Consument,

tegen

Allianz Nederland Levensverzekering N.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 12 november 2012;
- de brief van Consument van 7 december 2012;
- 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 maandag 30 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene met ingang van 1 april 1995 in het kader van zijn hypothecaire geldlening een beleggingsverzekering onder de naam "X Polis" (0) gesloten met een maandpremie van *ƒ* 425 en een looptijd van 30 jaar. Binnen deze verzekering is een overlijdensrisicodekking op het leven van zowel Consument als zijn echtgenote opgenomen. Bij overlijden van één van hen wordt 110% van de verkoopwaarde van de units uitgekeerd, doch tenminste een bedrag van *ƒ* 100.000.

3.2 Op het polisblad staat het volgende vermeld:

Investeringsdeel:	Jaar 01 t/m 04	: 55,00 %
	Vanaf jaar 05	: 100,00 %
Premieverdeling over de fondsen		: 100,00 % X fonds

Bij belegging van het op de polis vermelde deel van de premies in het X-fonds, garandeert X Levensverzekering N.V. dat de verkoopprijs van de aangekochte units ieder jaar met tenminste 4,75 % netto zal stijgen.

3.3 Op deze verzekering zijn de Algemene Voorwaarden X Model 00 van toepassing. Deze zijn in 2007 vervangen door de Algemene Voorwaarden 000 en de Beleggingsvoorwaarden 000.

3.4 Aangeslotene verstrekt op verzoek van Consument op 10 augustus 2011 en 4 april 2012 een indicatieve opgave van de afkoopwaarde, zijnde een bedrag van € 32.786 respectievelijk € 37.024. Op laatstgenoemd overzicht is tevens aangegeven dat het "Bedrag Tegemoetkoming" is vastgesteld op een bedrag van € 0,00.

3.5 Consument wenst hier opheldering over, waarop Aangeslotene op 7 mei, 8 juni, 10 juli, 18 september, 20 september, 28 september en 9 oktober 2012 nadere informatie verstrekt. Dit leidt evenwel niet tot overeenstemming over de wijze waarop de kostencompensatie dient te worden berekend.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om bij afkoop van zijn verzekering direct een bedrag aan kostencompensatie uit te keren gebaseerd op de normaannames, waarbij rekening dient te worden gehouden met een bruto fondsrendement van 4%.

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

1) Bij het sluiten van de beleggingsverzekering heeft de verzekeringsadviseur onvoldoende duidelijk gemaakt dat het deel van de premie dat de eerste vier jaar niet wordt belegd, te weten 45%, in feite kosten zijn. Indien dit voor Consument kenbaar was geweest, had hij op dat moment voor een andere verzekering gekozen.
2) De verzekeringsadviseur heeft Consument indertijd aangezet om meer kapitaal op te bouwen dan noodzakelijk is om de hypotheekschuld af te dekken. Een verkeerd advies gezien de kostenstructuur van de beleggingsverzekering.
3) Aangeslotene ontkent dat er sprake is van een zogeheten 'woekerpolis' ondanks dat er meer kosten in rekening worden gebracht dan op grond van de zogeheten

normkosten gerechtvaardigd zou zijn. Bij de berekening dient te worden uitgegaan van een meer realistisch bruto fondsrendement van 4% in plaats van de in de "Regeling Tegemoetkoming Beleggingsverzekeringen" genoemde 6%, waarbij bovendien als peildatum het moment van beëindiging – en niet de contractuele einddatum – van de verzekering moet worden gehanteerd.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
Na de in het najaar van 2006 ontstane discussie over hoge en intransparante kosten verbonden aan beleggingsverzekeringen is door Aangeslotene in overleg met de Ombudsman Financiële Dienstverlening een Tegemoetkomingsregeling getroffen, welke voorziet in een compensatie van kosten wanneer deze de overeengekomen maxima overschrijden. Voor Consument geldt een maximum van 2,45% aan kosten op de opgebouwde waarde.
In deze Tegemoetkomingsregeling is bepaald dat het kostenmaximum wordt toegepast over de gehele looptijd en niet eerder dan op de einddatum wordt bezien of de polishouder in aanmerking komt voor een vergoeding. Door Aangeslotene is op 1 december 2012 een vergelijking gemaakt tussen de waardeontwikkeling op basis van de werkelijke kosten en die op basis van in de regeling vermelde kostenmaxima, waarbij voor de verstreken jaren is uitgegaan van het werkelijk behaalde rendement en voor de toekomst van een bruto fondsrendement van 6%. Een rendement dat zowel door de Minister van Financiën als de Ombudsman als reëel wordt beschouwd.
Uit de berekening komt naar voren dat voor Consument het te bereiken kapitaal op basis van de daadwerkelijke kosten hoger is dan het kapitaal op grond van het kostenmaximum. Dat geldt ook indien bij die berekening wordt uitgegaan van het door Consument gewenste bruto fondsrendement van 4%. Consument komt derhalve niet in aanmerking voor een vergoeding.
Aangeslotene wenst niet af te wijken van de Tegemoetkomingsregeling. In geval van een tussentijdse beëindiging van de beleggingsverzekering wordt rekening gehouden met een correctiefactor op de op de einddatum vastgestelde vergoeding. Nu Consument op de einddatum niet in aanmerking komt voor een compensatie geldt dit tevens bij afkoop.
Wat betreft het antwoord op de vraag waarom de betrokken adviseur Consument verplicht zou hebben om een hoger kapitaal te verzekeren en onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat de eerste vier jaar niet de gehele premie is belegd, moet Aangeslotene het antwoord schuldig blijven, aangezien dit een kwestie is tussen Consument en zijn zelfstandig en onafhankelijk opererende verzekeringsadviseur. Aangeslotene draagt hier geen verantwoordelijkheid voor. Niettemin wil zij benadrukken dat de kostenstructuur van de verzekering duidelijk blijkt uit de op het polisblad vermelde investeringsdelen en de artikelen 1, 10, 15, 17 en 18 van de Algemene Voorwaarden AV9403. In 1996 is dit bovendien al ter sprake gekomen tijdens een overleg met Consument.

5. Beoordeling

5.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is enerzijds of Aangeslotene bij aanvang van de verzekering voldoende informatie heeft verstrekt ten aanzien van de in rekening gebrachte kosten en anderzijds of de Tegemoetkomingsregeling op een juiste manier is toegepast.

5.2 Allereerst merkt de Commissie op dat het begrip kosten weliswaar niet specifiek is genoemd of omschreven in de voorwaarden, maar op het polisblad is uitdrukkelijk vermeld dat gedurende de eerste vier jaar van de looptijd 55% van de betaalde premie wordt geïnvesteerd. Voor Consument had het derhalve redelijkerwijs kenbaar kunnen zijn dat het resterende deel niet zou bijdragen tot vermogensvorming in de verzekering. Daarbij komt dat vast staat dat Consument in 1996 bij Aangeslotene heeft geïnformeerd naar de inhouding van 45% van de premie en dat hem toen is uitgelegd dat het daarbij ging om een inhouding voor kosten. Onder die omstandigheden kan Consument zich er thans, meer dan 15 jaar later, niet meer op beroepen dat Aangeslotene hem ten onrechte niet zou hebben verteld dat gedurende de eerste 4 jaar 45% aan kosten ingehouden zou worden.

5.3 Ten aanzien van de toepassing van de Tegemoetkomingsregeling stelt de Commissie vast dat Consument de juistheid van de door Aangeslotene uitgevoerde berekeningen niet betwist. Verder stelt de Commissie vast dat Aangeslotene op een correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de door haar gehanteerde Tegemoetkomingsregeling, waarbij wordt uitgegaan van een kostengemiddelde over de gehele looptijd van de verzekering.
Dat Consument meent dat een berekening van het kostengemiddelde tot op de datum van (voortijdige) beëindiging meer voor de hand ligt, maakt niet dat Aangeslotene de Tegemoetkomingsregeling onjuist heeft toegepast.
De uitkomst van de uitgevoerde berekeningen is dat zowel bij een toegepast bruto fondsrendement van 4% als 6% het te verwachten eindkapitaal op basis van de daadwerkelijke kosten hoger zal zijn dan de opbrengst op basis van het kostenmaximum van 2,45%, zodat Consument geen aanspraak kan maken op compensatie.

5.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene geen verwijt treft zodat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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.