Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-158 d.d. 9 april 2014
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en mr. B.F. Keulen, leden en mr. R.A.F. Coenraad als secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument stelt dat Aangeslotene gehouden is om bij afkoop van zijn verzekering alsnog af te zien van verrekening van kosten. Dit zou in lijn zijn met de door de Minister van Financiën geformuleerde "best of class-regeling". De Commissie wijst de vordering af omdat contractueel tussen partijen is vastgelegd dat bij voortijdige beëindiging van de overeenkomst de niet verrekende eerste kosten op de waarde in mindering worden gebracht. Voorts was dit ook vermeld in de in 1996 door Aangeslotene ter beschikking gestelde "Prospectus Levensverzekering in Beleggingseenheden".

Consument,

tegen

Aegon Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag, 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 15 april 2013;
- de brief van Consument van 16 april 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 maandag 10 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot met ingangsdatum 22 november 1996 bij Aangeslotene een beleggingsverzekering met een premie van € 2.613 per jaar en een looptijd van bijna 38 jaar. Het lijfrentekapitaal bij in leven zijn van Consument op de einddatum of bij zijn eerder overlijden was in eerste instantie bepaald op € 147.832, mits voor een periode van minimaal 10 jaar direct voorafgaande aan de einddatum geheel of gedeeltelijk wordt deelgenomen in fondsen met een garantiebepaling. Een premieverlaging per 22 november 2002 naar een bedrag van € 1.500 per jaar had een nieuw verzekerd kapitaal van € 89.797 tot gevolg. Consument heeft gekozen voor een belegging in het Aegon Equity Fund en het Aegon Mix Fund. Aangeslotene garandeert ten aanzien van de beleggingen in laatstgenoemd fonds een uitkering van tenminste € 44.899.

3.2 De beleggingsverzekering is indertijd tot stand gekomen na bemiddeling door het assurantiekantoor dat Consument samen met zijn ouders dreef. Aangeslotene heeft € 3.910,52 afsluitprovisie en € 604,28 doorlopende provisie uitbetaald aan deze financieel dienstverlener.

3.3 Consument informeerde voor het eerst in oktober 2011 bij Aangeslotene over een mogelijke afkoop van zijn beleggingsverzekering. De opgave van 31 oktober 2011 vermeldde een afkoopwaarde van € 18.748, rekening houdend met een bedrag aan nog niet verrekende eerste kosten van € 2.710. De opgave per 10 september 2012 resulteerde in een afkoopwaarde van € 22.890 onder verrekening van een bedrag aan eerste kosten van € 2.653.

3.4 Uit hoofde van de met consumentenorganisaties overeengekomen regeling is in december 2012 door Aangeslotene als compensatie voor de in rekening gebrachte kosten een bedrag van € 2.948,71 aan de waarde van de verzekering toegevoegd.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om bij afkoop van zijn verzekering af te zien van verrekening van de eerste kosten. De afkoopwaarde dient te worden gebaseerd op de daadwerkelijke waarde van zijn beleggingen.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekort geschoten in het nakomen van haar zorgplicht door geen uitvoering te willen geven aan de door de Minister van Financiën geformuleerde "best of class-regeling".
Daarin is opgenomen dat verzekeraars wordt gevraagd om geen kosten te berekenen in geval van tussentijdse beëindiging van een beleggingsverzekering. Consument voelt zich door de handelwijze van Aangeslotene ernstig belemmerd om over te kunnen stappen naar een bankspaarproduct.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Voor de verrekeningswijze van de eerste kosten is een evidente contractuele grondslag in de overeenkomst tussen partijen opgenomen, te weten artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden.

- De “Prospectus Levensverzekeringen in Beleggingseenheden” die Aangeslotene indertijd aan de assurantietussenpersoon en de Consument heeft gezonden maakt expliciet melding van het bestaan en de verrekening van eerste kosten bij voortijdige beëindiging van de levensverzekering.
- Dit geldt tevens voor de “Wegwijzer Aegon beleggingsverzekering (lijfrente)” welke Aangeslotene Consument in 2006 heeft doen toekomen.
- Consument, in zijn rol als assurantietussenpersoon, wordt geacht met bovenstaande informatie bekend te zijn. Zie daarover ook uit een uitspraak van de Commissie van Beroep van 11 september 2012 (2012-17).
- De verrekening van eerste kosten kan niet als belemmering worden gezien om over te stappen naar een ander product en/of andere verzekeraar. Het zijn immers kosten die daadwerkelijk zijn gemaakt en door Consument zijn verschuldigd, ongeacht of de beleggingsverzekering wel of niet wordt afgekocht. Er kan derhalve niet gesproken worden van een afkoopboete, aangezien het dan gaat om een bedrag dat een Consument extra zou zijn verschuldigd bij tussentijdse beëindiging van het contract.
- De overeengekomen wijze van verrekening is bovendien in het voordeel van Consument, omdat de totale eerste kosten niet direct aan het begin van de looptijd op de ingelegde premies in mindering worden gebracht. Dit brengt met zich mee dat vanaf aanvang van de overeenkomst een groter bedrag door Aangeslotene is belegd.
- Daarbij komt nog dat een groot deel van de te verrekenen eerste kosten betrekking heeft op de aan Consument als tussenpersoon in één bedrag uitgekeerde afsluitprovisie.
- Aangeslotene ziet niet in waarom de “best of class-regeling” haar zouden moeten weerhouden van het uitoefenen van haar contractuele rechten. De Minister van Financiën heeft erkend dat deze richtlijnen een beeld geven hoe de verschillende verzekeraars vorm geven aan het flankerend beleid, maar geen handvat bieden om in te grijpen in de rechtsverhouding klant-verzekeraar.
- Aangeslotene heeft wel degelijk nota genomen van de aansporing van de Minister om de uitgangspositie van verzekerden met een beleggingspolis te verbeteren, hetgeen voor Consument onder andere heeft geleid tot een bijstorting in de polis van een bedrag van € 2.948,71.
- Consument heeft nog steeds de keuze om volledig te gaan beleggen in een garantiefonds. In dat geval wordt het minimaal uit te keren kapitaal verhoogd van € 44.899 naar € 89.797.
- Tot slot wenst Aangeslotene te benadrukken dat, in die gevallen waarin een Consument gedwongen door zijn specifieke, individuele omstandigheden tot afkoop moet overgaan, altijd gekeken zal worden naar deze omstandigheden. In de onderhavige situatie ziet Aangeslotene echter geen aanleiding om het hetgeen tussen partijen is overeengekomen af te wijken.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie staat voor de vraag of Aangeslotene Consument bij het sluiten van de verzekering expliciet erover had moeten informeren dat in geval van tussentijdse beëindiging van de verzekering de beschikbare afkoopwaarde verminderd zou worden met de nog niet verrekende eerste kosten.

5.2 De in het najaar van 1996 geldende regels uit hoofde van relevante wet– en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen in het onderhavige geval de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994). De Riav 1994 verplichtte een verzekeraar niet om informatie te verstrekken over de kosten die uit hoofde van de verzekering in rekening worden gebracht.

5.3 De Commissie wijst er echter op dat, los van de Riav 1994, de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken.

5.4 Uit rechtsoverweging 5.3 vloeit voort dat de Commissie dient te onderzoeken of de door Consument bestreden kosten zijn vermeld in de offerte, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en/of de polis.

5.5 De Commissie merkt allereerst op dat contractueel tussen partijen is vastgelegd dat bij voortijdige beëindiging van de verzekering door Aangeslotene kosten worden verrekend. Artikel 6.3 van de van toepassing zijnde "Algemene Voorwaarden van verzekering nr. 17" luidt namelijk als volgt:
"Voor de vaststelling van de afkoopwaarde wordt uitgegaan van de wiskundige reserve waarbij rekening wordt gehouden met de eerste kosten."

5.6 Voorts heeft Consument indertijd kennis kunnen nemen van de door verzekeraar uitgereikte "Prospectus Levensverzekeringen In Beleggingseenheden". Op pagina 10 staat het volgende vermeld:
"De verzekeringnemer heeft te allen tijde het recht de premiebetaling te beëindigen. Indien de verzekering waarde heeft en afkoop is toegestaan, kan de maatschappij worden verzocht tot afkoop van de verzekering over te gaan. Het is niet zo dat de totale premie beschikbaar is voor de opbouw van de afkoopwaarde. Afhankelijk van de verzekeringsvorm heeft de maatschappij namelijk het risico gelopen van overlijden en/of arbeidsongeschiktheid. Het daarvoor benodigde deel van de premie krijgt men uiteraard niet terug. Voorts heeft de maatschappij kosten gemaakt: zogenaamde eerste kosten en doorlopende kosten. Eerste kosten zijn de kosten die gemaakt worden bij het afsluiten van de verzekering. Ze bestaan onder andere uit kosten voor het tot stand komen en in administratie nemen van de verzekering, voor het opmaken van de polis, en (soms) kosten voor de medische beoordeling van het risico. Deze eerste kosten worden, verdeeld over (een deel van) de verzekeringsduur, door de maatschappij terugontvangen. Bij voortijdige beëindiging van de

verzekering worden de nog niet afbetaalde eerste kosten in mindering gebracht bij de bepaling van de afkoopwaarde (…). “

5.7 Naar het oordeel van de Commissie boden de door Aangeslotene verstrekte polis, voorwaarden en prospectus voldoende helderheid omtrent de wijze waarop de afkoopwaarde wordt vastgesteld, zodat Consument in oktober 1996 een welafgewogen beslissing heeft kunnen nemen. Indien de toen ter beschikking gestelde documentatie bij Consument vragen had opgeroepen omtrent wijze waarop de afkoopwaarde wordt vastgesteld, dan was er op dat moment gelegenheid om zich tot verzekeraar te wenden voor nadere uitleg. Dat Consument dit heeft nagelaten kan Aangeslotene niet worden aangerekend.

5.8 Dit alles leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder 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.