Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-325 d.d. 16 oktober 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.M. Dil-Stork, leden, en mevrouw mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

De algemene voorwaarden bevatten naar het oordeel van de Commissie voldoende informatie over de aan de beleggingsverzekering verbonden kosten en Aangeslotene, die tussenpersoon was bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering, mocht er redelijkerwijs vanuit gaan dat Consument deze had ingezien. Niet aannemelijk is voorts geworden dat Aangeslotene Consument heeft geadviseerd over aflossing van de door hem gesloten hypotheken. Ook de overgang van de beleggingsverzekering naar een andere verzekeraar kan niet tot toewijzing van de vordering leiden.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlage, ontvangen op 31 augustus 2012;
- de brief van Consument met bijlagen van 3 december 2012; en
- het verweer van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

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 van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft in 2000 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten ten behoeve waarvan een beleggingsverzekering is gesloten. Deze beleggingsverzekering bestaat uit twee delen: kapitaalopbouw in een beleggingsfonds en een overlijdensrisicoverzekering. De beleggingsverzekering is destijds ondergebracht bij een verzekeraar die niet behoort tot het concern van Aangeslotene.
3.2 In het door Consument op 25 augustus 2000 ondertekende aanvraagformulier voor de beleggingsverzekering staat als ingangsdatum 20 juli 2000 en als einddatum 20 juli 2020 vermeld. De overlijdensrisicodekking bedraagt blijkens het aanvraagformulier *ƒ* 185.000,- en als voorbeeldkapitaal is vermeld *ƒ* 185.002,- bij een fondsrendement van 10%. Voorts blijkt uit het aanvraagformulier dat Consument heeft gekozen voor 100% belegging in het Continu Clickfonds. Consument heeft zich bij ondertekening van het aanvraagformulier akkoord verklaard met toepassing van de algemene voorwaarden.
3.3 Op 14 november 2000 is door de verzekeraar een polisblad opgemaakt en daarin is vermeld dat op de overeenkomst van toepassing zijn de Algemene voorwaarden 2000, het polisaanhangsel en de Bijzondere voorwaarden.
3.4 In de Algemene voorwaarden 2000 staat over de door de maatschappij in rekening te brengen kosten het volgende opgenomen:

> "Artikel 6.3 Kosten.
> Alle kosten door de maatschappij in verband met de overeenkomst gemaakt kunnen door haar bij de verzekeringnemer in rekening worden gebracht. De kosten kunnen door haar worden verrekend met de in de overeenkomst aanwezige waarde dan wel worden verrekend met de uitkering (als bedoeld in 3.3.1). Onder deze kosten worden onder meer begrepen:
> - kosten van werkzaamheden die verband houden met wijziging of beëindiging van de overeenkomst;
> - kosten in verband met mutaties en betalingsverkeer;
> - kosten in het kader van beslag/uitwinning door schuldeisers;
> - kosten van gerechtelijke procedures en buitengerechtelijke kosten ter voorbereiding of ter voorkoming daarvan.
>
> Artikel 7.3 Vaststelling en geldigheid van de participatiewaarde van enig fonds.
> 7.3.5 De beheerder ontvangt maandelijks voor het door hem gevoerde beheer een beheerloon dat derhalve maandelijks wordt onttrokken aan het betreffende fondsvermogen.
> 7.3.6 Kosten welke uit het beheer of de bewaring van een fonds kunnen voortvloeien, zoals die ter zake van bewaring van beleggingen, administratie, ten laste van het fonds geheven belastingen en rechten, (jaar)verslagen, deskundigen, (aanvraag van) vergunningen resp. vrijstellingen, eventuele bemiddelingsprovisie in verband met verkoop van participaties, verzekeringspremies, publicaties en dergelijke, worden, voor zover mogelijk, ten laste van het fondsvermogen gebracht.
> Artikel 7.4 Onttrekkingen.
> 7.4.1 De eerste kosten, die verband houden met het afsluiten van de overeenkomst, worden in gedeelten gedurende een door de maatschappij te bepalen aantal jaren steeds maandelijks, op de voor de overeenkomst uitstaande participaties onttrokken.
> 7.4.2 Op de voor de overeenkomst uitstaande participaties zullen maandelijks doorlopende kosten en premie(s) in mindering worden gebracht. Doorlopende kosten en premies(s) betreffen onder meer de door de maatschappij in verband met deze overeenkomst gemaakte administratiekosten, kosten vermogensbeslag, de verschuldigde overlijdensrisicopremie en ,

indien van toepassing: de doorlopende provisie en de premie voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid".

3.5 In 2002 is de beleggingsverzekering als gevolg van een fusie overgegaan naar een andere verzekeraar.

3.6 In 2005 heeft Consument een combinatiehypotheek bij Aangeslotene afgesloten. Met deze hypotheek heeft Consument onder meer de hiervoor onder 3.1 genoemde hypothecaire geldlening bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene afgelost.

3.7 In 2007 heeft Consument een eveneens bij Aangeslotene afgesloten spaarhypotheek afgelost.

4. De vordering en de grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van door hem geleden schade, zijnde (1) de contante waarde van het bedrag dat Consument in 2015 minder zal hebben afgelost ter zake de door hem afgesloten levenhypotheek, door hem begroot op een verminderde aflossing in 2015 van € 60.000,-, dan wel (2) de contante waarde van de restschuld die hij in 2020 zal hebben op deze hypotheek, welke restschuld door hem wordt begroot op € 50.000,-.

4.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene jegens hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst. Consument verwijt Aangeslotene meer specifiek het volgende:

1. Aangeslotene heeft Consument bij het aangaan van de levenhypotheek en de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering in 2000 niet goed geïnformeerd over de kosten en hem een te rooskleurig beeld voorgeschoteld door hem voor te houden dat hij op einddatum - te weten 2020 - zijn hypotheek zou hebben afgelost door het bereiken van een kapitaal van NLG 185.000,- met een rendement van 10%, terwijl Consument nu is gebleken dat in 2020 een restschuld van ongeveer € 50.000,- resteert, met daarnaast extra rentelasten over een periode van 5 jaar van circa € 20.000,-.
2. Aangeslotene heeft Consument verkeerd (telefonisch) geadviseerd in 2007 bij aflossing van zijn bij Aangeslotene afgesloten spaarhypotheek. Consument stelt dat hem geadviseerd had moeten worden niet voornoemde spaarhypotheek af te lossen maar zijn levenhypotheek met de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering aangezien dat een woekerpolis betrof en dit Aangeslotene destijds reeds bekend was.
3. Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd over de overgang in 2002 van de beleggingsverzekering naar een andere verzekeraar. Consument stelt bewust gekozen te hebben voor één maatschappij voor al zijn financiële zaken.

4.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken en daartoe het volgende aangevoerd:

Ad 1. Bij het afsluiten van de beleggingsverzekering in 2000 was het niet verplicht en gebruikelijk dat de adviseur de klant meer dan globaal informeerde over de kosten van de verzekering. Aan deze toenmalige regelgeving heeft Aangeslotene voldaan.

Ad 2. Uit de administratie van Aangeslotene volgt niet dat Consument in 2007 advies heeft gevraagd ten aanzien van aflossing van zijn spaarhypotheek. Wel trof Aangeslotene een brief van Consument van 27 november 2007 aan waarin Consument op eigen initiatief aankondigt zijn spaarhypotheek te willen aflossen per 1 januari 2008. Voorts heeft Consument op 26

december 2007 schriftelijk verzocht het kapitaal op zijn spaarpolis aan te wenden voor aflossing van zijn spaarhypotheek. Anders dan Consument stelt, was Aangeslotene in 2007 ook nog niet op de hoogte van het feit dat de beleggingsverzekering een woekerpolis betrof. Daarnaast gaat Consument eraan voorbij dat, indien hij in 2007 de levenhypotheek met de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering had afgekocht, hij niet voldaan zou hebben aan de fiscale voorwaarden. Bovendien kan op dit moment nog niet aangegeven worden of het inderdaad onvoordelig is geweest voornoemde hypotheek met de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering in 2007 niet af te kopen.
Ad 3. Aangeslotene heeft Consument niet geïnformeerd over het overgaan van de beleggingsverzekering naar de nieuwe verzekeraar omdat deze de polis tegen dezelfde voorwaarden heeft overgenomen. Overigens blijkt uit de verpanding aan (de rechtsvoorganger van) Aangeslotene reeds dat de verzekering al vanaf aanvang was ondergebracht bij een andere maatschappij dan Aangeslotene.

5. Ter zitting

Ter zitting heeft Consument nog gesteld dat hij het polisblad en de op de beleggingsverzekering van toepassing zijnde voorwaarden nimmer van de verzekeraar heeft ontvangen. Voorts heeft hij medegedeeld dat hij naar aanleiding van het offertegesprek dat in 2000 heeft plaatsgevonden in de veronderstelling verkeerde dat hij slechts 10% van zijn inleg belegde. Daarnaast heeft Consument gesteld dat hem tijdens het telefonisch adviesgesprek dat in 2007 heeft plaatsgevonden met de hypotheekadvieslijn van Aangeslotene op zijn vraag welke hypotheek hij het beste kon aflossen is medegedeeld dat dat niet veel uitmaakte en dat hij toen de hypotheek heeft afgelost waarvoor hij het minste behoefde af te lossen.

6. Beoordeling

Klachtonderdeel 1: informatieverstrekking over de beleggingsverzekering
6.1 Consument verwijt Aangeslotene allereerst dat hij bij het aangaan van de levenhypotheek en de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering in 2000 niet goed is geïnformeerd over de kosten en dat hem een te rooskleurig kapitaal op einddatum is voorgeschoteld. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
6.2 De hiervoor onder 3.4 geciteerde algemene voorwaarden bevatten naar het oordeel van de Commissie - gezien naar de eisen van destijds - voldoende informatie over de aan de beleggingsverzekering verbonden kosten. Consument stelt evenwel dat hij deze algemene voorwaarden niet heeft ontvangen. De Commissie merkt op dat Aangeslotene niet de verzekeraar was maar slechts fungeerde als tussenpersoon. Het was aan de verzekeraar om de verzekeringvoorwaarden aan Consument te verstrekken. Daarbij komt dat Consument zich door ondertekening van het aanvraagformulier voor de beleggingsverzekering akkoord heeft verklaard met toepassing van de algemene voorwaarden. Aangeslotene mocht er derhalve redelijkerwijs vanuit gaan dat Consument de algemene voorwaarden daadwerkelijk had ingezien.
6.3 Voor zover Consument nog heeft gesteld dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij slechts 10% van zijn inleg belegde, merkt de Commissie op dat Consument uit het door

hem ondertekende aanvraagformulier reeds had moeten beseffen dat zijn veronderstelling onjuist was nu daarin vermeld staat dat 100% wordt belegd in het Continu Clickfonds.
6.4 Op deze grond kan de vordering van Consument derhalve niet worden toegewezen.
Klachtonderdeel 2: advisering over aflossing van de hypotheken
6.5 Consument baseert zijn vordering voorts op de stelling dat Aangeslotene hem in 2007 verkeerd heeft geadviseerd naar aanleiding van zijn vraag welke hypotheek hij het beste kon aflossen. Consument stelt dat hem destijds door Aangeslotene telefonisch medegedeeld is dat het niet uitmaakte welke hypotheek hij zou aflossen en dat hij toen de spaarhypotheek heeft afgelost terwijl hem inmiddels is gebleken dat hij veel beter de levenhypotheek met de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering had kunnen aflossen. Aangeslotene heeft uitdrukkelijk betwist dat in 2007 een telefonisch advies aan Consument is verstrekt.
6.6 Nu Aangeslotene het gestelde adviesgesprek uitdrukkelijk heeft betwist, rust de bewijslast hieromtrent op Consument. De Commissie is van oordeel dat Consument met hetgeen hij in de stukken en ter zitting naar voren heeft gebracht, niet aan de op hem rustende bewijslast heeft voldaan, zodat niet aannemelijk is geworden dat in 2007 een adviesgesprek met de gestelde inhoud met Aangeslotene heeft plaatsgevonden. Ook dit klachtonderdeel faalt derhalve.
Klachtonderdeel 3: niet inlichten over overgang van de beleggingsverzekering naar andere verzekeraar
6.7 Tot slot verwijt Consument Aangeslotene dat zij hem niet heeft geïnformeerd over de overgang in 2002 van de beleggingsverzekering naar een andere verzekeraar.
Hieromtrent overweegt de Commissie als volgt.
6.8 Als onweersproken staat tussen partijen vast dat de overgang naar de nieuwe verzekeraar een gevolg is geweest van een fusie tussen de oude en de nieuwe verzekeraar en dat de beleggingsverzekering onder dezelfde voorwaarden door de nieuwe verzekeraar is overgenomen. Vast staat voorts dat Consument in de onjuiste veronderstelling verkeerde dat de beleggingsverzekering in aanvang liep bij Aangeslotene. Vanaf aanvang was de verzekering evenwel reeds ondergebracht bij een verzekeraar, welke verzekeraar een polis heeft afgegeven.
6.9 Overigens is noch gesteld noch gebleken dat de overgang van de beleggingsverzekering naar een andere verzekeraar nadelige financiële gevolgen voor Consument heeft gehad, zodat reeds op die grond de vordering van Consument voor zover die gebaseerd is op de overgang van de beleggingsverzekering niet toewijsbaar is.
6.10 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

7. Beslissing

De Commissie wijst bij 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.