KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 124
d.d. 11 mei 2011
(prof. mr M.L. Hendrikse, voorzitter, prof. drs A.D. Bac RA, J.C. Buiter,
drs L.B. Lauwaars RA en mr H.J. Schepen, leden en mr S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Van Aangeslotene als professionele partij mag worden verwacht - en een goede procesorde brengt mee - dat zij tijdig alle haar bekende relevante weren aanvoert. Traditionele verzekering met winstdeling, die voorziet in gegarandeerde uitkeringen bij leven en bij eerder overlijden. Niet is gebleken of zelfs aannemelijk geworden dat Aangeslotene in 1991 bij het tot stand komen van de verzekering is tekortgeschoten in haar adviserende taak jegens Consument.

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;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 21 september 2010, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 7 januari 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument d.d. 18 januari 2011 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 2 februari 2011.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op woensdag 20 april 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft door de bemiddeling van een rechtsvoorganger van Aangeslotene bij een verzekeraar een kapitaalverzekering met winstdeling gesloten. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.

De verzekering is ingegaan op 21 december 1991 en de einddatum is 21 december 2011. Verzekerd is een kapitaal van f 220.785,- (omgerekend € 100.187,-) dat op de einddatum zal worden uitgekeerd aan de begunstigde volgens de op het polisblad van 31 december 1991 vermelde standaardbegunstiging. Volgens het polisblad is de winstdeling geheel verwerkt bij het vaststellen van het kapitaal. Ook is verzekerd vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid van de verzekerde. Verder is verzekerd een jaarlijks stijgende uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum.
- Een faxbericht van 12 december 1991 van Aangeslotene betreft een offerte voor de onderhavige kapitaalverzekering. Volgens deze offerte bedraagt het garantiekapitaal na 20 jaar f 220.785,-. Volgens de offerte bedraagt ook het prognosekapitaal f 220.785,- 'bij (…)rend. 8,00%' respectievelijk 'bij (…)rend. 9,00%'. Verder vermeldt de offerte jaarlijks klimmende garantie-uitkeringen en jaarlijks klimmende uitkeringen op basis van 'Prognose 8%' bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum. Deze uitkeringen zijn gelijk aan de op de polis vermelde jaarlijks stijgende uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum.

3. Geschil

3.1 Consument vordert, blijkens zijn relaas tijdens de zitting: € 23.390,- op basis van 8% rendement na aftrek van risicopremie en zonder inhouding van provisie.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. In de verkoopgesprekken bij het tot stand komen van de verzekering heeft Aangeslotene over een rendement van 8% gesproken. Dit percentage staat ook vermeld in haar fax van 12 december 1991. Dit percentage, en niet het gegarandeerde eindbedrag, was voor Consument doorslaggevend om de verzekering af te sluiten. Hij mocht ervan uitgaan dat het een netto rendement was, waarin alle kosten waren verdisconteerd. Aangeslotene heeft destijds nimmer schriftelijk te kennen gegeven dat er sprake zou zijn van inhoudingen op de premies. In genoemde fax waren de provisiebedragen onleesbaar gemaakt. Aangeslotene heeft daardoor bewust voor Consument relevante informatie achtergehouden. Voor Consument was er geen reden om de mededelingen van Aangeslotene niet blindelings te vertrouwen. Pas door na alle publiciteit in 2009 over de kosten die financiële instellingen in rekening brengen, zijn verzekering door te rekenen, is Consument er achter gekomen dat deze niet een rendement van 8% bood, maar een rendement van slechts circa 6,5%. Aangeslotene heeft vervolgens uiteenlopende en inconsistente pogingen gedaan om het verschil te verklaren.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Omdat de wettelijke bewaartermijn is verstreken, heeft zij geen aantekeningen meer van het adviesgesprek in 1991 met Consument. Wat toen precies met Consument is besproken kan zij dus niet meer vaststellen. Gebruikelijk was toen in een dergelijk adviesgesprek de inleg, de mogelijke opbrengsten en de verschillende rentes/rendementen te bespreken.
Waarschijnlijk heeft de door Consument gestelde mededeling van Aangeslotene betrekking op het aan het einde van de looptijd behaalde rendement. Dat is gemiddeld 8,3% per jaar bij een totale inleg door Consument van € 37.589,-. Consument heeft echter enkel recht op een gegarandeerde uitkering van € 100.187,-.
De onderhavige garantieverzekering heeft een vaste uitkering aan het einde van de looptijd. Aangeslotene heeft geen inzicht in de berekeningssystematiek van de verzekeraar en kan dus niet uitleggen hoe de uitkering is berekend. Ook de inleg stond vanaf de aanvang van de verzekering vast.
Bij de bepaling van de uitkering wordt, blijkens het vermelde op het polisblad (Aangeslotene bedoelt: de offerte), geen rekening gehouden met het rendement over de inleg. Bij verschillende rendementspercentages wordt immers hetzelfde garantiekapitaal vermeld.
De provisie die Aangeslotene over deze verzekering ontving, blijkt uit de aan Consument verstrekte offerte. Aangeslotene heeft enkel een offerte waarop de provisiebedragen niet zijn doorgehaald. Consument had over het provisieaspect al in 1991 moeten klagen.
Ook de Ombudsman was van oordeel dat algemeen bekend is dat op de premie de kosten van de verzekeraar en de tussenpersoon worden ingehouden en voorts dat bij deze traditionele verzekering het gegarandeerde eindkapitaal doorslaggevend is.
Aangeslotene is van mening dat zij bij de totstandkoming van de verzekering niet is te kort geschoten in haar zorgplicht, doordat zij aan Consument voldoende en duidelijke informatie over deze verzekering en de eraan verbonden kosten heeft verschaft. Als het rendement voor Consument belangrijker was dan het gegarandeerde eindkapitaal had hij moeten berekenen welk netto rendement hij over zijn inleg zou behalen. Dat hij dat heeft nagelaten, is haar niet te verwijten.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Consument begroot zijn schade volgens scenario 1 van eerder door hem gegeven scenario's. Zijn schade bedraagt € 23.390,- op basis van 8% rendement na aftrek risicopremie en zonder inhouding van provisie. Hij trekt niet de vaste uitkering in twijfel. Het gaat hem om de verwerking in die uitkering van het rendement van 8%. Zo heeft hij steeds gedacht dat de provisie door de verzekeraar werd betaald.

- Aangeslotene beroept zich uitdrukkelijk op de niet-ontvankelijkheid van het geschil op de grond dat Consument pas in 2009 zijn bezwaren kenbaar heeft gemaakt terwijl de feiten volgens Aangeslotene al in 1991 voor Consument bekend waren. Uit de offerte blijkt dat het niet uitmaakt welk rendement wordt behaald. Voor Consument is kennelijk het verzekerde kapitaal doorslaggevend geweest. Aangeslotene weet niet wie in 1991 de provisiepercentages op de offerte van Consument heeft doorgehaald.

5. Beoordeling

5.1 Allereerst zal de Commissie een oordeel geven over het door Aangeslotene gedane beroep op de niet-ontvankelijkheid van het geschil op de grond dat Consument pas in 2009 zijn bezwaren kenbaar heeft gemaakt terwijl de feiten naar de mening van Aangeslotene al in 1991 bekend waren. Vergelijk art. 10.1 sub e van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).
Aangeslotene heeft pas tijdens de mondelinge behandeling zich uitdrukkelijk op de niet-ontvankelijkheid van het geschil beroepen. Van Aangeslotene als professionele partij mag worden verwacht - en een goede procesorde brengt mee - dat zij in een procedure als de onderhavige tijdig alle haar bekende relevante weren aanvoert, mede opdat de niet professionele wederpartij, Consument, niet in een zeer laat stadium wordt overvallen met nieuwe weren. De Commissie wijst het beroep dan ook af.

5.2 Het geschil gaat in de kern over de vraag of Aangeslotene bij de totstandkoming van de verzekering is tekortgeschoten in haar adviserende taak en Consument als gevolg daarvan de verzekering heeft gesloten in de overtuiging dat het verzekerde kapitaal gebaseerd was op een rendement van 8%. Consument stelt dat dit percentage, en niet het gegarandeerde eindbedrag, voor hem doorslaggevend is geweest om de verzekering af te sluiten.

5.3 Uit de polis en de daaraan voorafgegane offerte komt duidelijk naar voren welke vaste bedragen op grond van de verzekering als uitkering te verwachten waren/zijn.

5.4 Aangeslotene heeft gesteld dat niet meer is vast te stellen wat in 1991 precies met Consument is besproken ter gelegenheid van het tot stand komen van de verzekering. Volgens Consument heeft Aangeslotene toen over een rendement van 8% gesproken. Niet is komen vast te staan of zelfs aannemelijk geworden dat Aangeslotene toen aan Consument heeft meegedeeld dat 8% rendement - netto - gegarandeerd is. Niet is komen vast te staan of zelfs aannemelijk geworden dat Aangeslotene in 1991 bij het tot stand komen van de verzekering is tekortgeschoten in haar adviserende taak jegens Consument.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.