RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/073 Le.T

i n d e k l a c h t nr. 2004.6023 (151.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Door bemiddeling van de tussenpersoon hebben klagers per 1 juni 2003 twee premiebetalende lijfrenteverzekeringen gesloten met een duur van 23 jaar en een jaarpremie van € 4.500,- elk.

De klacht

Klagers zijn van mening dat zij voorafgaand aan het sluiten van deze verzekeringen niet juist en volledig zijn voorgelicht door de tussenpersoon. Ook nadien heeft de tussenpersoon klagers niet genoegzaam geïnformeerd omtrent de overwegingen die hem ertoe brachten de genoemde verzekeringen te adviseren, hetgeen bij klagers heeft geleid tot de gedachte dat de tussenpersoon zich voornamelijk heeft laten leiden door zijn provisiebelang.

De aanvragen voor de verzekeringen werden in een persoonlijk onderhoud met de tussenpersoon op 19 mei 2003 ondertekend (niet ingevuld!) door klagers. Dit onderhoud is het enige persoonlijke onderhoud geweest dat vooraf ging aan het sluiten van de lijfrentepolissen. Gelet op het complexe karakter van de lijfrenteverzekering is het nauwelijks denkbaar dat klagers weloverwogen hebben kunnen kiezen.

Dat klagers gemakkelijk zijn ingegaan op het advies van de tussenpersoon om lijfrentepolissen te sluiten, kan worden verklaard uit de omstandigheid dat hun particuliere verzekeringen al vanaf 1995 door hem werden verzorgd en dat er in die jaren een vertrouwensband is ontstaan die maakte dat aan zijn adviezen niet werd getwijfeld. Bovendien hadden klagers hun bedrijf pas kort daarvoor opgestart.

Eerst nadat de polissen ter discussie werden gesteld, werd een offerte gepresenteerd. Hieraan lag een door de tussenpersoon geproduceerd Persoonlijk

Financieel Rapport van 16 april 2003 ten grondslag. In dit rapport, alsmede in de advisering die leidde tot het sluiten van de verzekeringen werd geen, dan wel onvoldoende rekening gehouden met fiscale faciliteiten als de fiscale oudedagsreserve (FOR) en stakingsstamrecht, alsmede met de specifieke omstandigheden waarin klagers verkeerden, namelijk een in de startfase verkerend bedrijf met fluctuerende inkomsten.

Het lag op de weg van de tussenpersoon om klagers te wijzen op de verschillende mogelijkheden van opbouw van een oudedagsvoorziening en daarvan de voor- en nadelen inzichtelijk te maken. Daarbij had de tussenpersoon naast de vorming van waarde in de eigen onderneming, ook zeker de FOR en het stakingsstamrecht moeten betrekken. De tussenpersoon had zelf, dan wel via klagers, bij de accountant navraag moeten doen naar mogelijke FOR-dotaties. Van de daaruit verkregen informatie had een deugdelijke vastlegging dienen te worden gemaakt, opdat daaromtrent nadien geen misverstanden zouden kunnen ontstaan.

Vanuit liquiditeitsoogpunt verdient een FOR, zeker voor een startend ondernemer, de voorkeur boven een lijfrentepolis. Indien het al wenselijk was een lijfrenteverzekering te sluiten, dan zou een koopsompolis de voorkeur hebben verdiend omdat deze het mogelijk maakt om van jaar tot jaar een op de fiscale en financiële positie afgestemde lijfrentestorting te doen. De tussenpersoon heeft geen argumenten aangedragen waarom hij premiebetalende polissen heeft bemiddeld.

Over de flexibiliteit van premiebetaling vermelden de verzekeringsvoorwaarden niets anders dan dat een verzoek om wijziging van de premie veertien dagen voor vervaldatum bij de verzekeraar moet zijn ingediend. Over de consequenties van verlaging wordt geen informatie verstrekt. Bovendien kan slechts gedurende één jaar de premiebetaling worden opgeschort.

Dat de tussenpersoon zich onvoldoende heeft verdiept in de vraag of het geadviseerde product paste bij klagers, blijkt wel uit de omstandigheid dat de premie op de polis van mevrouw al enkele maanden na ingang werd verlaagd van € 4.500,- tot € 1.500,-. Deze verlaging en de daarmee verband houdende terugstorting van € 3.000,- is eenzijdig door de tussenpersoon tot stand gebracht, nadat hij door de accountant van klagers was gewezen op de tekortschietende aftrekruimte. Klagers werden op een gegeven moment geconfronteerd met een terugstorting van € 3.000,- op de polis van mevrouw en deden daarop navraag bij hun accountant, die vervolgens de tussenpersoon benaderde met het verzoek om een toelichting en met het advies om één en ander aan klagers te verduidelijken. Dit advies werd niet opgevolgd, waarna de accountant van klagers op 15 januari 2004 de kwestie zelf met klagers is gaan bespreken.

Van een bewust afzien van de FOR is in onderhavig geval geen sprake geweest. Indien klagers adequaat zouden zijn geïnformeerd, zouden de lijfrenteverzekeringen niet zijn gesloten. Vandaar dat klagers de tussenpersoon hebben aangesproken hen schadeloos te stellen. Met het door de tussenpersoon gedane voorstel om de polissen om te zetten in koopsompolissen hebben klagers niet ingestemd omdat zij daarvoor ook niet gekozen zouden hebben als zij zich van meet af aan bewust waren geweest van de effecten van een lijfrentepolis en de gevolgen daarvan voor andere fiscale faciliteiten. Bovendien is het vertrouwen van klagers in de tussenpersoon door de manier waarop beide polissen tot stand zijn gebracht ernstig geschaad. Daar komt bij dat een koopsompolis van € 1.500,-

gezien de afsluitkosten en de kosten van instandhouding nauwelijks de moeite waard is. Klagers willen terug naar de situatie van vertrek, namelijk geen lijfrentepolissen en een opgerente vergoeding van de betaalde premies minus het belastingvoordeel. Bovendien zijn zij van mening dat de tussenpersoon de door klagers geleden schade dient te vergoeden. Deze schade, voorzover deze uitgaat boven het verschil tussen de betaalde premies en het door premieaftrek genoten belastingvoordeel, vloeide onder meer voort uit het feit dat de accountant van klagers gedwongen was bij de tussenpersoon navraag te doen naar de achtergronden van de bemiddelde producten. Bovendien zijn pogingen gedaan om tot reparatie te komen. Door de weigering van de tussenpersoon daaraan mee te werken werden klagers gedwongen tot verdere actie over te gaan om hun belangen te beschermen.

Het standpunt van de tussenpersoon

Klagers zijn vanaf midden jaren 90 klant bij het kantoor van de tussenpersoon. In 2002 hebben klagers een bedrijf gestart waarbij zij een vrachtauto kochten die zij afwisselend bestuurden. Hierdoor kon de vrachtauto optimaal worden ingezet.

In de jaren 90 hebben klagers al gehamerd op een goede voorziening voor de toekomst zodat bij vooroverlijden een goede weduwen- en weduwnaarsdekking zou bestaan en op 65-jarige leeftijd een goed pensioen. Door het zelfstandig worden vielen voorzieningen weg. Door de tussenpersoon is toen aangegeven dat het fiscale voordeel toen minimaal was en dat beter gewacht kon worden op fiscaal betere jaren. In 2003 gaven klagers aan dat zij véél meer belasting moesten gaan betalen. De tussenpersoon heeft toen geïnventariseerd wat de mogelijkheden waren en berekeningen uitgevoerd om tot een gedegen advies te komen. Gezien het flexibele karakter van het inkomen van klagers besloot de tussenpersoon een flexibel product aan te bieden. Aan de hand van het financiële rapport van 16 april 2003 heeft de tussenpersoon dit met klagers besproken. Gezien het feit dat klagers als vermogen slechts een vrachtauto hebben waar jaarlijks op afgeschreven wordt en er niet meer FOR mag worden opgebouwd dan het bedrijfsvermogen, was de tussenpersoon van mening dat een FOR-dotatie niet zinvol was. Daar kwam bij dat klagers aangaven te hechten aan de opbouw van een goede pensioen- en weduwenvoorziening.

Per 1 juni 2003 zijn de lijfrenteverzekeringen gesloten. De tussenpersoon heeft klagers er duidelijk op gewezen dat hij jaarlijks met klagers zou bekijken of er voldoende ruimte was om de premies zo te prolongeren, dan wel dat er om liquiditeitsproblemen of om fiscale redenen een afwijkende premie gehanteerd moest worden. Hierop is besloten een lijfrentepolis te sluiten met een overlijdensdekking van € 130.000,- en een individuele premie van klagers van elk € 4.500,-, hetgeen klagers aan de accountant zouden mededelen. De polissen zijn door de tussenpersoon in juni 2003 uitgereikt en de premies zijn diezelfde maand nog door klagers voldaan. In oktober 2003 deelde de accountant van klagers de tussenpersoon telefonisch mede dat € 3.000,- van de € 4.500,- premie van de polis van mevrouw niet aftrekbaar was. Eerst toen bemerkte de tussenpersoon dat de accountant, wetend dat er twee lijfrentepolissen liepen, toch een FOR-dotatie had gedaan. Om de zaak voor de accountant niet ingewikkelder te maken heeft de tussenpersoon de accountant van klagers toegezegd de premie voor mevrouw met terugwerkende kracht te verlagen naar € 1.500,- per jaar. Na overleg met de verzekeraar is dit ook geëffectueerd. Op 18

december 2003 is alsnog € 3.000,- teruggestort op de rekening van klagers. De tussenpersoon nam aan dat hij het probleem hiermee correct had opgelost.
Op 5 maart 2004 gaven klagers vervolgens aan dat zij de polissen wilden royeren. Daar het de tussenpersoon, ondanks diverse pogingen, niet lukte telefonisch contact te krijgen met klagers om tot een afspraak te komen, heeft hij klagers op 15 maart 2004 gevraagd contact met hem op te nemen. Op grond van een telefonische reactie van klagers heeft de tussenpersoon op 22 maart 2004 schriftelijk gereageerd en nogmaals verzocht om in een persoonlijk gesprek het probleem uit de wereld te helpen. Het was de tussenpersoon toen nog niet duidelijk wie klagers op de achtergrond adviseerde. Op 25 maart 2004 reageerden klagers opnieuw schriftelijk dat zij meer informatie wensten. Op 30 maart 2004 heeft de tussenpersoon deze informatie verstrekt. Op 18 mei 2004 maakte de adviseur van klagers zich bekend. Telefonisch heeft de tussenpersoon deze adviseur aangeboden de lijfrentepolissen om te zetten naar eenmalige koopsommen. Dit voorstel is op 27 mei 2004 schriftelijk bevestigd. Hierin konden klagers zich vinden, maar zij wensten daarnaast dat de tussenpersoon de kosten van de door hen ingeschakelde adviseur zou voldoen. De tussenpersoon vindt dat hij daartoe niet gehouden is, nu klagers zich ook rechtstreeks tot hem hadden kunnen wenden.

Het commentaar van klagers

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon hebben klagers hun klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Van de door de tussenpersoon gestelde inventarisatie van de mogelijkheden is niet gebleken. Op zijn minst had daarvan in het financiële rapport van 16 april 2004 melding moeten worden gemaakt. Wat betreft de stelling van de tussenpersoon dat de FOR voor klagers niet interessant was, hebben klagers nog opgemerkt dat alvorens de boekwaarde van de vrachtauto een niveau zou bereiken dat FOR-dotaties niet meer mogelijk zouden zijn, nog jaren gedoteerd zou kunnen worden. Bovendien zou in dat geval ook worden gewerkt aan opbouw van een voorziening om een vrachtauto te vervangen, welke het effect van de afschrijvingen op het totaal bedrijfsvermogen geheel of gedeeltelijk zou opheffen. Daarnaast heeft de tussenpersoon geen rekening gehouden met mogelijke toekomstige investeringen in andere zaken, zoals bedrijfsgebouwen.
Klagers ontkennen dat zij vanaf midden jaren 90 hebben gehamerd op pensioen- en weduwnaarsvoorzieningen. Ook de door de tussenpersoon gestelde overlijdensdekking is geen onderwerp op zich geweest. Klagers ontkennen voorts dat er met hen gesproken is over een jaarlijkse vaststelling van de ruimte voor aftrek.
Van een toezegging door de tussenpersoon aan de accountant van klagers dat hij de premie van mevrouw zou verlagen tot € 1.500,- is ook geen sprake geweest. Nadat de tussenpersoon in oktober 2003 door de accountant van klagers om opheldering werd gevraagd over de hoogte van de premie van € 4.500,- is door de tussenpersoon eigenmachtig en zonder ruggenspraak met klagers of hun accountant tot verlaging naar € 1.500,- overgegaan.
Klagers ontkennen dat de tussenpersoon hun ooit heeft geadviseerd aan hun accountant mede te delen dat de lijfrentepolissen gesloten werden.
De polissen van de verzekeringen zijn klagers, anders dan de tussenpersoon stelt, niet in juni 2003, maar veel later uitgereikt.

De verdere gang van zaken

Bij brief van 21 februari 2005 heeft de tussenpersoon aangeboden 50% van de kosten van de adviseur van klagers voor zijn rekening te nemen tegen finale

kwijting en intrekking van de klacht bij de Raad. De adviseur van klagers heeft bij brief van 22 april 2005 aangegeven dat klagers dit voorstel niet accepteren.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken. De tussenpersoon heeft aangegeven dat hij bewust niet voor de FOR heeft gekozen en dat de premiebedragen van jaar tot jaar konden worden aangepast aan de financiële mogelijkheden van klagers. Voorts heeft de tussenpersoon aangeven dat hij geen overleg heeft gehad met de accountant van klagers terzake de FOR en dat hem daarvan terecht een verwijt kan worden gemaakt. De tussenpersoon heeft klagers wel medegedeeld dat zij de polis met hun accountant moesten bespreken. In oktober 2004 heeft de accountant van klager de tussenpersoon telefonisch medegedeeld dat er voor mevrouw maar €1.500,- aftrekruimte was en de tussenpersoon opgedragen de premie voor mevrouw terug te draaien naar € 1.500,-. In december 2004 heeft de tussenpersoon klagers telefonisch medegedeeld dat € 3.000,- teruggestort zou worden en gezegd dat hij in april 2005 bij klagers zou langskomen. Dit werd door klagers voor kennisgeving aangenomen.

Wat betreft het financieel plan heeft de tussenpersoon nog opgemerkt dat dit een softwareprogramma van de verzekeraar betreft waarin hij, na een gesprek met klagers, variabelen heeft ingevoerd. Dit rapport is met klagers besproken en zij waren het eens met de keuzes die de tussenpersoon gemaakt had.

Het oordeel van de Raad

1. Klagers verwijten de tussenpersoon - kort gezegd - dat hij hen voorafgaand aan het sluiten van de lijfrenteverzekeringen en nadien niet juist en volledig heeft voorgelicht. Klagers hebben hiertoe aangevoerd: (1) dat de tussenpersoon slechts tijdens één kortstondig bezoek de verzekeringen heeft geadviseerd, zelf de aanvraagformulieren heeft ingevuld zonder klagers daaromtrent goed te informeren, geen offerte heeft uitgebracht die klagers inzicht verschaft in de aard, risico's en kosten van het geadviseerde product en klagers ook na het sluiten van de verzekeringen niet genoegzaam heeft uitgelegd waarom hij de desbetreffende verzekeringen heeft geadviseerd; (2) dat in het Persoonlijk Financieel Rapport d.d. 16 april 2003, alsmede in de advisering die leidde tot het sluiten van de verzekeringen geen, althans onvoldoende rekening werd gehouden met fiscale faciliteiten als FOR en stakingsstamrecht en met de specifieke omstandigheden waarin klagers verkeerden, namelijk een in de startfase verkerend bedrijf met fluctuerende inkomsten; (3) dat de tussenpersoon heeft nagelaten contact op te nemen met de accountant van klagers dan wel heeft nagelaten klagers te adviseren zaken af te stemmen met de accountant; en (4) dat de tussenpersoon nadat hij was gewezen op de tekortschietende aftrekruimte eenzijdig, zonder klagers daarover te informeren, de premie voor mevrouw heeft verlaagd naar € 1.500,- en € 3.000,- heeft teruggestort op de rekening van klagers.

2. De Raad stelt voorop dat het niet tot zijn taak behoort feiten bindend vast te stellen, waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. De Raad moet zich op grond van zijn reglement beperken tot het beoordelen van het

standpunt dat de tussenpersoon jegens klagers heeft ingenomen en de wijze waarop de tussenpersoon heeft gehandeld.

3. Tegenover het eerste klachtonderdeel heeft de tussenpersoon aangevoerd dat hij met klagers heeft gesproken en de daarbij besproken keuzes en gegevens heeft ingevoerd in een door de verzekeraar verstrekt softwareprogramma dat als resultaat het Persoonlijk Financieel Rapport had. Voorts heeft de tussenpersoon aangevoerd dat hij dit rapport vervolgens met klagers heeft doorgenomen en dat zij instemden met de door de tussenpersoon ingevoerde gegevens. De Raad acht deze stelling – mede gezien de aan de Raad overgelegde stukken – niet onaannemelijk. Verdedigbaar is dan ook het standpunt dat de tussenpersoon voldoende inzicht heeft verschaft in het geadviseerde product. In zoverre is de klacht ongegrond.
4. Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel heeft de tussenpersoon aangevoerd dat hij bewust niet voor een FOR heeft gekozen en hij heeft de reden van zijn keuze voor een premiebetalende lijfrenteverzekering uitgelegd: het beperkte bedrijfsvermogen liet weinig ruimte voor FOR-opbouw en klagers wensten een extern verzekerd pensioen op te bouwen. De Raad acht de aldus beargumenteerde keuze verdedigbaar. Ook dit klachtonderdeel faalt derhalve.
5. De tussenpersoon heeft omtrent het derde klachtonderdeel weliswaar erkend dat hij heeft nagelaten contact met de accountant van klagers op te nemen, maar heeft voorts aangevoerd dat hij klagers heeft medegedeeld dat zij de polis met hun accountant moesten bespreken. Deze stelling van de tussenpersoon is niet onaannemelijk. De Raad acht dan ook verdedigbaar het standpunt dat de tussenpersoon klagers in zoverre voldoende heeft voorgelicht.
6. Ook met betrekking tot het vierde klachtonderdeel acht de Raad niet onaannemelijk de stelling van de tussenpersoon dat de accountant van klagers hem in oktober 2004 heeft opgedragen de premie voor mevrouw terug te draaien naar € 1.500,-, dat hij dit met verzekeraar heeft geregeld en dat hij klagers in december 2004 telefonisch heeft medegedeeld dat € 3.000,- teruggestort zou worden. Naar de tussenpersoon ter zitting heeft uiteengezet wist hij niet beter dan dat hij de door de accountant overgebrachte wensen van klagers uitvoerde. Verdedigbaar is dan ook het standpunt van de tussenpersoon dat hij niet eenzijdig, zonder overleg met klagers, het ontstane probleem heeft opgelost. Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.
7. Gezien het voorgaande kon de tussenpersoon ook in redelijkheid het standpunt innemen dat hij niet gehouden was de door klagers gevorderde kosten van de door hen ingeschakelde adviseur te vergoeden. Ook door het innemen van dit standpunt heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 17 oktober 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en dr. mr. R.E.C.M. Niessen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)