**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-269 d.d. 4 september 2013**
**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

## Samenvatting

X-overeenkomst gesloten in 1991. Consument stelt onder meer onvoldoende en misleidend te zijn geïnformeerd over de kosten uit hoofde van X. De Commissie onderzoekt de door de verzekeraar aan Consument verschafte informatie. Hiertoe behoren onder meer de toepasselijke voorwaarden. Uit de voorwaarden blijkt dat kosten in rekening worden gebracht. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

en

ASR Levensverzekering N.V, gevestigd te Utrecht, 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 op 16 juli 2012 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief van Consument van 13 augustus 2012 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- 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 17 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft met ingang van 1 juni 1991 bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene een X-overeenkomst op beleggingsbasis (Y Spaarplan) met

overlijdensrisicodekking afgesloten. Consument trad tevens op als verzekerde. Ter zake van de X-overeenkomst is door Aangeslotene een certificaat aan Consument afgegeven. De expiratiedatum was 1 januari 2012. De maandpremie bedroeg € 22,69. In dit bedrag was een spaarstorting van € 18,15 begrepen. De verzekerde uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de expiratiedatum bestond uit de som van de betaalde spaarstortingen en premies.

3.2 In de toepasselijke Algemene Voorwaarden Serie 017 (hierna: de "AV017") is onder meer het volgende bepaald:

"ARTIKEL3
**Beleggersgroep**
(….)
**3.2 Spaarstorting**
De spaarstorting is het bedrag waarvoor in de beleggingskas wordt deelgenomen.
(….)"
"ARTIKEL 4
**Overlijdensrisicodekking**
**4.1 Verzekerde**
De belegger is verplicht, tegelijk met de betaling van de spaarstorting, een premie aan het Beleggingsconsortium te voldoen. Deze premie dient tot het verkrijgen van een geldelijke uitkering onmiddellijk na overlijden van de verzekerde vóór de expiratiedatum. De grootte van deze uitkering is in het certificaat omschreven.
(….)"
"ARTIKEL 5
**Beleggingskas en beleggingsbeleid**
**5.1 Beleggingskas**
Een beleggingskas wordt gevormd uit de spaarstortingen van alle ooit tot de beleggingskas toegetreden beleggers vermeerderd met de beleggingsopbrengsten. De beleggingskas wordt verminderd met de overeenkomstig artikel 6 ten laste van deze beleggingskas te brengen administratie- en beheerkosten (….)"
"ARTIKEL 6
**Kosten en belasting**
**6.1 Administratiekosten**
(….)
Indien en voor zover het een certificaat met periodieke betaling betreft, berekent het Beleggingsconsortium voor administratiekosten 4% van het bedrag waarvoor is ingeschreven.
(….)
De administratiekosten worden direct zodra de overeenkomst van kracht is ten laste van de beleggingskas gebracht door verrekening met de spaarstortingen.
(….)
**6.3 Beheerkosten**
Maandelijks worden vanaf de ingangsdatum tot en met de maand direct voorafgaande aan de feitelijke verdeeldatum beheerkosten in rekening gebracht ten laste van de beleggingskas. De beheerkosten bedragen 0,0416% over het spaartegoed in de beleggingskas per ultimo van de maand.
(….)'

3.3 Per 11 april 2000 heeft Consument X bij Aangeslotene beleend (hierna: de "Belening") voor een bedrag van € 2.042,-. Daartoe is op 11 april 2000 door

Consument een Akte van Geldlening getekend. De beleenrente bedroeg tot 1 april 2005 6,2%. Per 1 april 2005 is de beleenrente gewijzigd in 4%. In 2011 bedroeg de rente 4,8%. De Akte van Geldlening en de bijbehorende voorwaarden houden, voor zover hier van belang, verder in:

"Ik verbind mij een rente te betalen van (…)% per jaar, verhoogd met inningskosten, telkens bij vooruitbetaling voor twaalf halve maanden, te voldoen op de vervaldata 1 april en 1 oktober.

(…)

Gedeeltelijke aflossingen zijn slechts mogelijk op 1 januari en 1 juli van een jaar en moeten minstens tweehonderdvijftig euro per keer bedragen (…)."

3.4 In juli 2011 heeft Aangeslotene Consument geschreven dat zij uit hoofde van de zogenoemde ASR Compensatieregeling recht had op een bedrag van € 167,- als vergoeding voor te hoge kosten. In deze brief staat dat het bedrag op 31 mei 2011 in X is gestort.

## 4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert primair dat Aangeslotene wordt gehouden haar een bedrag van € 8.000,- te verhogen met wettelijke rente, te betalen.

4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen.
Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van haar zorgplicht c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering (i) onvoldoende en misleidende informatie te verschaffen over de kosten uit hoofde van X, (ii) niet te reageren op verzoeken om opgave van de waarde van X en (iii) inzake de Belening een zeer hoge rente in rekening te brengen, de toepasselijke voorwaarden niet te verschaffen en Consument niet te informeren dat er alleen rente werd betaald en niets werd afgelost. Uit het voorgaande volgt dat de door Consument uit hoofde van X betaalde kosten onverschuldigd zijn betaald en terugbetaald dienen te worden, verhoogd met wettelijke rente.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- voor zover Consument klaagt over de hoge kosten uit hoofde van X wijst Aangeslotene erop dat zij op grond van de ASR Compensatieregeling daarvoor is gecompenseerd met een bedrag van €167,-. Consument heeft zich niet over de hoogte van deze compensatie beklaagd;
- Aangeslotene beschikt niet over correspondentie van Consument waarin zij om opgave van de waarde van X verzoekt. In ieder geval zijn in 2000, 2006 en 2008 waardeopgaven gezonden. Vanaf 2008 zijn jaarlijks de opgaven conform de modellen De Ruiter toegezonden;
- inzake de Belening zijn de toepasselijke voorwaarden inmiddels aan Consument toegezonden. De beleenrente is steeds aan Consument bekend geweest. Uit de Akte van Geldlening van 11 april 2000 en de voorwaarden blijkt duidelijk dat de rente iedere vijf jaar wordt herzien en dat er geen aflossing plaatsvindt;

- onderbouwing van de vordering ontbreekt en het is niet duidelijk welk belang Consument bij haar vordering heeft. Consument kan verder geen aanspraak maken op vergoeding van wettelijke rente, onder meer omdat er geen sprake is van verzuim bij Aangeslotene en niet duidelijk is waarop de vordering tot vergoeding van wettelijke rente is gebaseerd.

## 5. Beoordeling

5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht c.q. onrechtmatig heeft gehandeld door:

a. onvoldoende en misleidende informatie te verschaffen over de kosten uit hoofde van X;
b. niet te reageren op verzoeken om opgave van de waarde van X;
c. inzake de Belening een zeer hoge rente in rekening te brengen, de toepasselijke voorwaarden niet te verschaffen en Consument niet te informeren dat er alleen rente werd betaald en niets werd afgelost.

Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

5.2 *Informatie over de kosten*

De Commissie stelt voorop dat een X-overeenkomst een levensverzekering is. Sinds het jaar 2000 hebben de maatschappelijke opvattingen over de informatie, die voorafgaand aan het sluiten van levensverzekeringen aan aspirant-verzekeringnemers moet worden verstrekt, een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Deze ontwikkeling komt erop neer dat aan die informatie steeds strengere eisen werden gesteld. De aspirant-verzekeringnemers dienden steeds nadrukkelijker en gedetailleerder te worden geïnformeerd. De Commissie overweegt dat bij de beoordeling met de zojuist bedoelde ontwikkeling rekening dient te worden gehouden in deze zin dat niet alle thans geldende maatstaven ook van toepassing zijn op hetgeen ten tijde van het afsluiten van de X-overeenkomsten van Aangeslotene mocht worden verwacht (zie ook de uitspraak van de Commissie van Beroep van 27 januari 2012, nr. 01).

5.3. Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden X-overeenkomst, waaronder de kosten die uit hoofde van X in rekening worden gebracht. Ten aanzien van het sluiten van X in 1991 geldt dat op grond van de in 1991 bestaande specifiek op verzekeraars gerichte wet- en regelgeving een verzekeraar niet verplicht was om informatie te verstrekken over de kosten die uit hoofde van X in rekening worden gebracht.

5.4. De Commissie wijst er echter op dat 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 (vergelijk r.o 5.4 van Geschillencommissie 2009/69, r.o 4.3 van Geschillencommissie 2010-88 en r.o 5.3 van Geschillencommissie 2011-172).

5.5. Tussen partijen is niet in geding dat Consument bij de totstandkoming van X de AV017 heeft ontvangen. Tevens heeft Consument de toepasselijkheid van de AV017 niet betwist zodat deze deel uitmaken van de tussen partijen gesloten X-overeenkomst. Hiervan uitgaande is de vraag of alle door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten op een uitdrukkelijke en begrijpelijke wijze op het certificaat c.q. in de algemene voorwaarden zijn vermeld zodat Consument geacht moet worden daarover bij de totstandkoming van de X-overeenkomst te zijn geïnformeerd en het in rekening brengen van deze kosten geacht moet worden te zijn overeengekomen.

5.6. De Commissie stelt vast dat uit de AV017 duidelijk blijkt dat aan X kosten zijn verbonden. Meer in het bijzonder worden in artikel 6 administratiekosten-en beheerkosten vermeld en volgt uit artikel 4 dat premie voor de overlijdensrisicodekking in rekening wordt gebracht. De Commissie is van oordeel dat uit de AV017 op een duidelijke en begrijpelijke wijze volgt dat genoemde kosten in rekening zouden worden gebracht. Derhalve moet worden aangenomen dat Consument in het kader van de totstandkoming van X over deze kosten is geïnformeerd en dat het in rekening brengen van deze kosten tussen partijen is overeengekomen. De stelling van Consument dat door Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van X onvoldoende en misleidende informatie is verstrekt over de kosten van X, wordt dan ook door de Commissie verworpen.

5.7 *Verzoeken om opgave van de waarde van X*

Volgens Consument heeft Aangeslotene niet gereageerd op haar gedane verzoeken om opgave van de waarde van X. Aangeslotene heeft aangevoerd niet te beschikken over correspondentie van Consument waarin zij om waardeopgave verzoekt. Verder heeft Aangeslotene onweersproken gesteld dat zij in ieder geval in 2000, 2006 en 2008 waardeopgaven heeft toegezonden en dat vanaf 2008 jaarlijks een waardeopgave conform model De Ruiter is toegezonden.

De Commissie stelt vast dat Consument, tegenover de betwisting door Aangeslotene, haar stelling niet nader heeft onderbouwd, bijvoorbeeld door het overleggen van correspondentie waarin zij om waardeopgave verzoekt. Ook zijn door haar geen andere feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit zou kunnen worden afgeleid dat Consument Aangeslotene om waardeopgave heeft verzocht en dat Aangeslotene daarop niet heeft gereageerd. Dit leidt ertoe dat de Commissie van oordeel is dat Consument haar stelling onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt en dat deze om die reden dient te worden verworpen.

5.8 *De Belening*

Consument stelt dat sprake is van een zeer hoge rente op de Belening, dat Aangeslotene de toepasselijke voorwaarden niet zou hebben verschaft en Consument niet heeft geïnformeerd dat alleen rente werd betaald en niets werd afgelost.

De Commissie stelt vast dat Consument de toepasselijke voorwaarden inmiddels (weer) van Aangeslotene heeft ontvangen. Verder volgt uit de door partijen overgelegde stukken dat Consument X per 11 april 2000 bij Aangeslotene heeft

beleend voor een bedrag van € 2.042,-. Daartoe is op 11 april 2000 door Consument een Akte van Geldlening getekend. Uit de Akte van Geldlening blijkt dat de beleenrente tot 1 april 2005 6,2% bedroeg en iedere vijf jaar zou worden herzien, dat twee keer per jaar de verschuldigde rente en inningskosten zouden worden geïncasseerd en dat uit de voorwaarden volgt dat gedeeltelijke aflossingen slechts mogelijk zijn op 1 januari en 1 juli van een jaar en minstens tweehonderdvijftig euro per keer moeten bedragen. Bij renteherziening heeft Aangeslotene Consument telkens van het nieuwe percentage op de hoogte gesteld.
De Commissie komt op basis van het voorgaande tot het oordeel dat Consument geacht moet worden voldoende te zijn geïnformeerd over de voorwaarden van de Belening. Dat, zoals Consument betoogt, de twee maal per jaar betaalde rente ook zou strekken tot aflossing van de hoofdsom, kan in het licht van de hiervoor genoemde voorwaarden niet als juist worden aanvaard. Voor wat betreft de stelling van Consument dat de rente voor de Belening zeer hoog was stelt de Commissie vast dat Consument dit op geen enkele wijze nader heeft onderbouwd en dat het gehanteerde percentage ook niet voorshands buitensporig is te noemen, zodat deze stelling als niet aannemelijk wordt gepasseerd.
Uit bovenstaande vloeit voort dat de Commissie de stellingen van Consument over de Belening verwerpt.

5.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie wijst, als 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.