Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0019

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	10 oktober 2022
Ingediend door	de consumenten
Tegen	Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. handelend onder de naam Avéro Achmea, gevestigd te Tilburg, hierna te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	24 april 2023
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep ongegrond

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Gesloten in 1994. Geen wijziging verzekering. Gegarandeerd rendement niet van toepassing bij afkoop. Geen verplichting verzekeraar om bij verzoek tot afkoop daarop te wijzen. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 10 oktober 2022 gedateerd pro forma beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 22 september 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0794).

1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- het op 2 november 2022 gedateerde aanvullende beroepschrift van de consument met daarin de gronden van het beroep
- het op 21 december 2022 gedateerde verweerschrift van de verzekeraar
- de mondelinge behandeling van het beroep op 30 januari 2023 en de daarbij overgelegde pleitnota van de consumenten en het aanvullende stuk van 15 juli 2016 van de verzekeraar

1.3 Bij de mondelinge behandeling op 30 januari 2023 zijn de consumenten verschenen samen met hun gemachtigde A. Esser, Stichting Woekerclaims en [naam 1], student financieel recht. Namens de verzekeraar waren mr. [naam 2], manager Juridische Zaken & Klachtenmanagement Pensioen & Leven en mr. [naam 3], jurist, aanwezig.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 22 september 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.15. De feiten zijn niet betwist, behalve wat betreft de aard van de verzekering (universal life of niet) en het verstrekken van algemene voorwaarden ten tijde van het sluiten van de verzekering. De Commissie van Beroep vermeldt hieronder de feiten die van belang zijn voor de beslissing in beroep, waar nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Voor het overige verwijst de Commissie van Beroep naar hetgeen de Geschillencommissie over de feiten heeft vermeld.

3.2 De consumenten hebben door tussenkomst van een tussenpersoon met ingang van 1 augustus 1994 een beleggingsverzekering afgesloten bij de rechtsvoorganger van de verzekeraar (Prudential Leven N.V.) onder de naam Prudential Vrije Keuze Hypotheekplan (hierna: de verzekering). De verzekering was gekoppeld aan een hypothecaire geldlening. De einddatum van de verzekering is bij aanvang gesteld op 1 augustus 2022 en de inlegpremie op ƒ 2.853,80 (€ 1.295,-) per jaar van 1 augustus 1994 tot 1 augustus 2022. Van deze inlegpremie is een allocatiepremie gerekend van ƒ 1.917,30 (€ 870,03) van 1 augustus 1994 tot 1 augustus 1995, ƒ 2.056,30 (€ 933,11) van 1 augustus 1995 tot 1 augustus 1999 en ƒ 2,778,80 (€ 1.260,96) van 1 augustus 1999 tot 1 augustus 2022. Deze allocatiepremie werd uitsluitend belegd in het Prudential Staatsleningendepot met een gegarandeerd rendement op einddatum van 4,85%. Daarnaast heeft er bij aanvang een eenmalige storting plaatsgevonden ter grootte van ƒ 2.000,- (€ 907,56). Van deze eenmalige inlegpremie is een allocatiepremie gerekend van ƒ 1.920,- (€ 871,26) die volledig belegd is in het Prudential Koopsom Depot met een gegarandeerd rendement tot 1 augustus 2006 van 6,7%.

3.3 Bij de verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking voor beide consumenten. Vóór of ten tijde van het tot stand komen van de verzekering zijn in elk geval de volgende stukken aan de consumenten verstrekt:
- een aanvraagformulier, door de consumenten getekend op 19 mei 1994;
- een brief van de verzekeraar van 14 juli 1994 met daarin een gewijzigde aanbieding betreffende de verschuldigde premie;
- de polis van 29 juli 1994 met ingangsdatum 1 juli 1994;
- de polis van 6 september 1994 met ingangsdatum 1 augustus 1994 (hierna: de polis); ter vervanging van de polis van 1 juli 1994.

3.4 Op de verzekering is de Regeling informatieverstrekking verzekeringnemers (Riav) 1994 van toepassing.

3.5 De consumenten zijn gedurende de looptijd van de verzekering geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de verzekering, vanaf 2008 conform de modellen van Commissie De Ruiter.

3.6 Bij brief van 31 oktober 2012 heeft de verzekeraar de consumenten meegedeeld dat zij niet in aanmerking komen voor een kostenvergoeding op grond van de zogenoemde Compensatieregeling, omdat de kosten van de verzekering over de gehele looptijd daarvan niet de kosten overschrijden die volgens deze regeling zijn toegestaan. Wel is

de consumenten € 368,83 toegekend als vergoeding voor (de hefboomwerking van) de overlijdensrisicoverzekering.

3.7 Bij brief van 16 juli 2016 heeft de verzekeraar de consumenten geïnformeerd over de mogelijkheid dat het beleggingsdoel van de beleggingsverzekering niet zou worden behaald. In de bijlage is een persoonlijk overzicht gegeven, waarin onder meer is vermeld:

> '**U belegt met een gegarandeerd rendement**
> U belegt volledig in een garantiefonds. De inleg die u betaalt voor uw beleggingsverzekering storten wij in een garantiefonds. Dat betekent dat uw rendement tot en bepaald percentage gegarandeerd is als u aan bepaalde voorwaarden voldoet. U weet dus hoe de waarde van uw beleggingsverzekering zich kan ontwikkelen. En belegt dus met meer zekerheid.'

3.8 Per 4 augustus 2016 is de verzekering op verzoek van de consumenten afgekocht. Hierbij heeft een uitkering ter grootte van € 25.331,17 plaatsgevonden.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten hebben geklaagd over verschillende aspecten van de afgesloten verzekering. Zij hebben bij repliek de volgende 'schadeclaim' geformuleerd: primair € 41.438,-, subsidiair € 30.581,-, meer subsidiair € 23.874,- en nog meer subsidiair € 15.000,-, met daarnaast 'kosten bijstand Stg. Woekerclaims' € 1.000,- en kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid € 1.250,-.

4.2 Bij de bestreden uitspraak heeft de Geschillencommissie de vorderingen van de consumenten afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consumenten hebben diverse bezwaren naar voren gebracht tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. De Commissie van Beroep bespreekt deze bezwaren hierna.

Algemene voorwaarden

5.2 Volgens het aanvraagformulier van 19 mei 1994 hebben de consumenten zich akkoord verklaard met de toepassing van de algemene voorwaarden. Onder het formulier is vermeld dat de voorwaarden ter inzage liggen op het kantoor van de verzekeraar en op verzoek vóór het sluiten van de verzekering worden toegezonden, maar in elk geval bij het afgeven van de polis. De consumenten hebben niet gesteld dat dit andere algemene voorwaarden zijn dan de 'Aanvullende voorwaarden Prudential vrije keuze hypotheekplan' (hierna: de Aanvullende voorwaarden). In de polis is ook naar deze voorwaarden verwezen (polisblad 3, onder 'Premie'). Onder deze omstandigheden moet worden aangenomen dat de consumenten de toepasselijkheid van de Aanvullende voorwaarden hebben aanvaard.

5.3 Voor zover de consumenten hebben willen betogen dat de Aanvullende voorwaarden vernietigbaar zijn, omdat deze niet ter hand zijn gesteld, verwerpt de Commissie van Beroep dit betoog. In het aanvraagformulier is vermeld dat de voorwaarden in elk geval bij het afgeven van de polis worden toegezonden. Deze vermelding doet vermoeden dat de voorwaarden uiterlijk bij het afgeven van de polis zijn toegezonden. Dit vermoeden wordt versterkt, doordat de consumenten kennelijk na het sluiten van de polis niet hebben geklaagd dat zij de voorwaarden niet hebben ontvangen, totdat zij (in 2019) na het afkopen van de verzekering (in 2016) klachten over de verzekering hebben geformuleerd. Onder deze omstandigheden is met de enkele ontkenning dat de voorwaarden ten tijde van het sluiten van de verzekering in 1994 aan de consumenten ter hand zijn gesteld, het vermoeden onvoldoende ontkracht.

Geen wijziging van de verzekering

5.4 De consumenten stellen dat er tijdens de looptijd van de verzekering eenzijdig wijzigingen zijn doorgevoerd. De verzekeraar heeft dit weersproken.

5.5 De omstandigheid dat de verzekering aanvankelijk is gesloten met Prudential en later is overgegaan naar de maatschappij Fairgo en vervolgens naar de verzekeraar, brengt niet mee dat de verzekering is gewijzigd. De rechtsopvolgers van Prudential moesten de rechten van de consumenten uit hoofde van de verzekering eerbiedigen.
De consumenten kunnen die rechten dus nog steeds doen gelden. De verzekeraar heeft dit bevestigd. Daarover verschillen partijen dus niet van mening.

5.6 De consumenten wijzen onder meer op een overzicht ('informatie over uw beleggingsverzekeringen in 2012'), waarop een ander voorbeeldkapitaal met een ander rendement is vermeld dan bij aanvang van de verzekering is opgegeven. De verzekeraar heeft echter genoegzaam uitgelegd dat dit voorbeeldkapitaal is gebaseerd op enerzijds het toen behaalde beleggingsresultaat (€ 22.367,71) en anderzijds het rendement dat de tussenpersoon van de consumenten ten behoeve van de berekening heeft opgegeven (7%).

5.7 Wat betreft de premie voor de dekking van het overlijdensrisico geldt het volgende. Volgens art. 2 lid 3 van de Aanvullende voorwaarden wordt deze risicopremie bepaald aan de hand van een gedeponeerde tabel. De consumenten hebben deze tabel kunnen opvragen. Uit niets blijkt dat de verzekeraar méér aan risicopremie in rekening heeft gebracht dan volgens de tabel was toegelaten. De verzekeraar heeft voldoende toegelicht dat hetgeen over risicopremie is vermeld in de polis bij 'Splitsing premiebetalingsplicht' alleen fiscale betekenis heeft. Voor zover dit de consumenten niet duidelijk was, hebben zij uitleg kunnen vragen aan hun tussenpersoon. Er is, mede gelet op de adviserende rol en taak van de tussenpersoon, geen reden om te oordelen dat de consumenten op dit punt aan de polis redelijkerwijs een andere betekenis hebben mogen toekennen.

5.8 Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat het voor de uitkomst van deze procedure geen verschil maakt of sprake is van een verzekering van het type 'universal life' of niet. Het gaat erom welke rechten de consumenten kunnen ontlenen aan de verzekering die zij in 1994 bij Prudential hebben afgesloten.

Gegarandeerd rendement

5.9 De consumenten stellen dat hen volgens de verzekeringsovereenkomst een rendement is gegarandeerd, dat ook van toepassing is bij voortijdige afkoop van de verzekering.

5.10 In de polis is de volgende garantieclausule opgenomen, met betrekking tot de jaarlijks te betalen premies:

> 'De geldswaarde van de in het depot belegde premies zal op de einddatum tenminste zijn toegenomen met het hierna vermelde percentage samengestelde interest.
> Allocatiepremies:
> Garantie 4,85%
> (…)
> Hierbij dienen de op deze polis van toepassing zijnde voorwaarden in aanmerking te worden genomen.'

In de Aanvullende voorwaarden is onder meer vermeld:

> 'Garantie
> Artikel 6
> 1. Ongeacht de werkelijke waarde-ontwikkeling garandeert de maatschappij, dat op de einddatum de geldswaarde van in het depot belegde premies, voorzover niet opgenomen of aangewend voor aanvullende verzekeringen, tenminste zullen zijn toegenomen met het op de polis vermelde percentage samengestelde interest.
> 2. Deze garantie vervalt bij tussentijdse opname, alsmede indien de einddatum wordt uitgesteld. (…)'

5.11 Uit de polis en art. 6 van de Aanvullende voorwaarden blijkt dat de garantie geldt op de einddatum van de verzekering. De consumenten hebben geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht waaruit volgt dat zij redelijkerwijs hebben mogen aannemen dat de garantie ook zou gelden, indien de verzekering vóór de einddatum zou worden afgekocht. Integendeel, in art. 6 lid 2 van de Aanvullende voorwaarden is uitdrukkelijk vermeld dat de garantie vervalt bij tussentijdse opname.

5.12 Verder is in de polis een eenmalig te betalen allocatiepremie genoemd van ƒ 1.920,-. Met betrekking tot deze eenmalige premie is in de polis vermeld:

> 'Tot 1 juli 2006, de einddatum van de initiele periode, is het gegarandeerde rendement 6,70% samengestelde interest per jaar. Na de einddatum van de initiele periode zal, ingevolge de voorwaarden, de in het Prudential Koopsom Depot opgebouwde beleggingswaarde volledig en zonder kosten overgaan naar het Prudential Garantie Depot.'

5.13 Uit de tekst in de polis blijkt dat de eenmalige premie met het daarop behaalde (en ten minste het gegarandeerde) rendement op 1 juli 2006 in het beleggingsdepot zou worden gestort, dus ruim vóór de afkoop van de verzekering. De consumenten hebben geen enkele aanwijzing naar voren gebracht die erop kan duiden dat deze storting niet correct heeft plaatsgevonden. Het moet er daarom voor worden

gehouden dat ten minste het gegarandeerde rendement over deze premie is uitgekeerd.

Winst

5.14 In de polis is bij 'tarief' vermeld: 'UW02-met beleggingswinstdeling'.
De consumenten voeren aan, kort gezegd, dat niet blijkt dat winst is bijgeschreven.

5.15 Het gaat om het delen in de beleggingswinst. De allocatiepremies zijn belegd en de winst is de beleggingswinst. De beleggingswinst, als daarvan sprake is, komt tot uitdrukking in de koers van de beleggingen, dus in de (toegenomen) waarde daarvan. Deze waarde is aan de consumenten ten goede gekomen. Er is dus geen sprake van het afzonderlijk 'bijschrijven' van winsten.

Afkoop

5.16 De consumenten stellen dat zij de verzekering niet zouden hebben afgekocht als zij ermee bekend waren geweest dat de garantieclausule voor het te behalen rendement bij afkoop (tussentijdse opname) niet van toepassing was. Voor zover zij menen dat de verzekeraar hen vóór de afkoop daarop had moeten wijzen, merkt de Commissie van Beroep het volgende op.

5.17 Het verzoek tot afkoop van de verzekering is gedaan door tussenkomst van de toenmalige tussenpersoon van de consumenten ([naam tussenpersoon]), onder opgaaf van het polisnummer. Bij de afkoop is tevens een 'antwoordformulier afkoop kapitaalverzekering' overgelegd, ondertekend door de consumenten. Er zijn geen feiten of omstandigheden waaruit volgt dat de verzekeraar redelijkerwijs niet mocht aannemen dat deze tussenpersoon over de polis beschikte en de gevolgen van de afkoop met de consumenten had besproken. In de polis en de Aanvullende voorwaarden is ook uitdrukkelijk vermeld dat de garantie gold op de einddatum en niet bij afkoop. De verzekeraar had onder deze omstandigheden niet de verplichting om de consumenten hierop te wijzen. Overigens zijn de consumenten kort vóór de afkoop nog erop gewezen dat zij belegden met gegarandeerd rendement en dat het rendement was gegarandeerd als zij aan bepaalde voorwaarden voldeden (zie nr. 3.7, hierboven). Voor zover dit de consumenten niet bekend of onduidelijk was, heeft het op hun weg gelegen om hun tussenpersoon of de verzekeraar daarover vragen te stellen.

Stukken

5.18 De consumenten hebben nog aangevoerd dat de verzekeraar heeft geweigerd om belangrijke stukken met betrekking tot de verzekering over te leggen. Zij noemen met name polissen waaruit blijkt dat de verzekering is gewijzigd, de Fairgo en Vermogensplan polis, met voorwaarden, offertes en aanvraagformulieren.

5.19 Uit niets blijkt dat er met betrekking tot de verzekering van de consumenten nog andere polissen, voorwaarden, offertes of aanvraagformulieren zijn, dan die in deze procedure zijn ingebracht. Het is ook niet aannemelijk dat dergelijke documenten er

daadwerkelijk zijn. Zoals hiervóór is overwogen, kunnen de consumenten de rechten doen gelden die zij hebben krachtens de in 1994 afgesloten verzekering en is in die rechten geen wijziging gebracht.

Verjaring

5.20 Uit het voorgaande volgt dat de vorderingen van de consumenten niet toewijsbaar zijn. De Commissie van Beroep behoeft daarom niet te bespreken of deze vorderingen zijn verjaard.

Overig

5.21 Ook hetgeen de consument verder nog naar voren heeft gebracht, kan niet leiden tot een andere beslissing over de vorderingen van de consument.

Conclusie

5.22 De Commissie van Beroep oordeelt dat de bezwaren die de consument in beroep heeft aangevoerd tegen de uitspraak van de Geschillencommissie, niet terecht zijn. De Commissie van Beroep zal deze uitspraak daarom bevestigen.

5.23 Gelet op de uitkomst van het beroep is er geen aanleiding om de consument een vergoeding voor proceskosten toe te kennen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.