KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 128
d.d. 17 mei 2011
(mr. P.A. Offers, voorzitter, drs. A.I.M. Kool AAG, mr. C.E. du Perron, leden en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

Samenvatting

Totstandkoming lijfrenteverzekering. Het door Aangeslotene omschreven Beleggingsfonds minder gespreid en dus risicovoller dan Consument op grond van de informatie mocht verwachten. Schadevergoeding begroot naar billijkheid.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de (aanvulling op de) klacht met bijlagen van Consument zoals ontvangen op 8 juli 2008;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 3 juli 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 3 november 2008;
- de repliek van Consument van 15 december 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 7 januari 2009;
- de brieven van de Commissie aan Aangeslotene van 14 mei, 5 augustus en 15 september 2009;
- de brieven van Aangeslotene van 11 juni, 3 september en 16 november 2009;

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 haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 20 april 2009.

Nadat partijen ter zitting hun standpunten hebben toegelicht, heeft de Commissie de procedure aangehouden en Aangeslotene benaderd voor het verstrekken van nadere informatie. Aan Consument zijn afschriften verstrekt van de hier bovenvermelde tussen Aangeslotene en de Commissie gevoerde correspondentie.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

In maart 2000 heeft Consument bij Aangeslotene informatie opgevraagd over een door Aangeslotene aangeboden lijfrenteverzekering. Consument heeft naar aanleiding daarvan een offerte, een brochure en een deelnameformulier ontvangen. Hieruit blijkt dat de afnemer van het product op verschillende wijze kan investeren; hij kan een of meer koopsommen storten, periodieke premies betalen of de beide betalingswijzen combineren. Na ommekomst van de looptijd kan het resultaat van de investeringen worden aangewend voor een lijfrente.
Onderdeel van het product is een verzekering tegen voortijdig overlijden van de afnemer welke na overlijden van verzekeringnemer voor de einddatum 110% van de waarde van de polis uitkeert. De premie van deze verzekering wordt ten laste van de inleg gebracht. De inleg wordt belegd in een of meer beleggingsfondsen van Aangeslotene waarbij de aspirant-verzekerde kan kiezen uit acht beleggingsfondsen die in de brochure oplopend naar risico worden omschreven en gepresenteerd als een liquiditeitenfonds, een obligatiefonds, een mixfonds, een groeiroute Aandelenfonds alsmede vier zogenaamde themafondsen. In de begeleidende brochure wordt over het aandelenfonds aangegeven dat wereldwijd wordt belegd in aandelen van bedrijven waarvan omzet en winstgroei wordt verwacht terwijl een brede spreiding over deze sectoren het risico verkleint met behoud van het vooruitzicht van een hoger rendement.

Consument heeft Aangeslotene vervolgens middels ondertekening en retournering van het deelnameformulier kenbaar gemaakt dat hij met ingang van 1 april 2000 tot 1 augustus 2009 een lijfrenteverzekering wilde afsluiten en daarbij *ƒ* 12.150,- wilde inleggen. Consument heeft daarbij gekozen voor beleggen in het "Naam Aangeslotene" Groeiroute Aandelenfonds.

Begin 2005 is Consument uit een hem toegezonden waardeoverzicht gebleken dat de waarde van zijn inleg aanmerkelijk was gedaald. Op de expiratiedatum is Consument uiteindelijk een bedrag van € 1.010,10. uitgekeerd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de nog nader op te maken schade die hij heeft geleden als gevolg van misleiding door Aangeslotene.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

3.2.1. De door Aangeslotene verstrekte informatie bij het aangaan van onderhavige verzekering was misleidend en onbegrijpelijk. Consument meende er daardoor vanuit te kunnen gaan dat er sprake was van een fonds met een risicograad die niet hoger was dan die van een gemiddeld aandeel. Aangeslotene maakt immers melding van het opbouwen van een financieel onbezorgde toekomst en het eerder stoppen met werken. Bedoelde fonds blijkt thans meer dan de concurrentie in IT-fondsen te participeren. Er was mitsdien sprake van een beleggingsverzekering waar een buitenproportioneel hoog risico aan verbonden was. Aangeslotene heeft hiervoor nimmer gewaarschuwd.

3.2.2. Telefonisch is Consument te kennen gegeven dat switchen alleen maar tot een verdere verwatering van het door hem ingelegde kapitaal zou leiden.

3.2.3. De reactie van Aangeslotene dat haar medewerkers zich niet bezighouden met het verstrekken van advies heeft Consument verbaasd. In het bij onderhavige product behorende foldermateriaal wordt immers aangegeven dat de belegger eventueel begeleid wordt met een advies.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

3.3.1. Consument heeft naar aanleiding van de hem toegezonden informatie zelfstandig een keuze gemaakt voor onderhavige lijfrenteverzekering met een belegging in het betreffende aandelenfonds.

3.3.2. Consument is van mening dat het aandelenfonds verkocht is als een beleggingsfonds met een gemiddeld risico. In de brochure die Consument ontvangen heeft wordt het betreffende aandelenfonds echter omschreven als een beleggingsfonds dat een hoog rendement nastreeft en waarbij de belegger wat meer risico op de koop toe wilt nemen. Consument heeft dan ook zelf de onjuiste conclusie getrokken dat het aandelenfonds een beleggingsfonds is met een gemiddeld risicoprofiel.

3.3.3. Aangeslotene betwist dat een van haar medewerkers Consument geadviseerd zou hebben om niet te switchen, zoals Consument stelt. Haar medewerkers zijn zo geïnstrueerd dat zij alleen informatie en voorlichting geven.

3.3.4. In de brochure die Consument heeft ontvangen voor de totstandkoming van de lijfrenteverzekering wordt onderhavig aandelenfonds omschreven als een beleggingsfonds dat “geschikt is voor de belegger die een hoog rendement nastreeft en daarbij wat meer risico op de koop toe wil nemen.” In de brochure worden ook de 8 verschillende beleggingsfondsen oplopend naar risico gepresenteerd. Geconcludeerd moet dan ook worden dat Aangeslotene Consument in de precontractuele fase genoegzaam heeft geïnformeerd over de risico’s binnen het aandelenfonds.

4. Beoordeling

Centraal staat naar het oordeel van de Commissie de vraag of Aangeslotene onderhavig aandelenfonds in het door hem gebruikte foldermateriaal op een dusdanige manier gepresenteerd heeft dat Consument hieruit mocht opmaken dat er sprake was van een fonds met een gemiddeld risico. De Commissie neemt daarbij als uitgangspunt dat van Aangeslotene in een dergelijk geval mag worden verwacht dat zij dusdanige informatie ter beschikking stelt dat de potentieel geïnteresseerde aandachtige leek zich een goed en volledig beeld kan vormen van de risico's die verbonden zijn aan het product waarnaar zijn belangstelling uitgaat.

Daarvan uitgaande komt de Commissie tot een negatieve beantwoording van de hiervoor bedoelde vraag. In de door Aangeslotene aan Consument ter beschikking gestelde brochure worden de 8 verschillende beleggingsfondsen waaruit gekozen kan worden immers naar oplopend risico gepresenteerd en beschreven. Daarbij wordt het door Consument gekozen aandelenfonds als vierde in de rij genoemd. In de beschrijving van het fonds staat dat wereldwijd wordt belegd in aandelen van bedrijven waarvan omzet en winstgroei wordt verwacht, terwijl aangegeven wordt dat een brede spreiding over deze sectoren het risico verkleint met behoud van het vooruitzicht van een hoger rendement. Daarnaast wordt nadrukkelijk ook vermeld dat het betreffende Fonds geschikt is voor de belegger die een hoog rendement nastreeft. In het licht hiervan mocht Consument naar het oordeel van de Commissie er, gelet op de volgorde van de gepresenteerde pure aandelenfondsen, inderdaad vanuit gaan dat het door hem gekozen aandelenfonds een "gemiddeld " aandelenfonds zou zijn en in dit verband geen grote risico's zou opleveren. Consument had niet behoeven te verwachten dat het fonds van zijn keuze een hoger dan gemiddeld risicoprofiel kende dan doorgaans te verwachten is bij een belegging in aandelen die over verschillende fondsen worden gespreid, noch dat het fonds gevoelig zou zijn voor risico's die worden gezien bij sterk groeiende of zeer winstgevende bedrijven. De door Aangeslotene in de brochure weergegeven presentatie en opstelling van de verschillende fondsen bood in die zin naar het oordeel van de Commissie niet de duidelijkheid die Consument daarvan mocht verwachten. De Commissie acht het daardoor begrijpelijk dat bij Consument verwarring is ontstaan. De Commissie betrekt hierbij dat tussen Aangeslotene en Consument geen sprake was van een adviesrelatie en dat laatstgenoemde mitsdien op eigen kracht en zelfstandig zijn keuze heeft moeten maken op basis van de door Aangeslotene ter beschikking gestelde informatie. Zij betrekt daarbij voorts dat Aangeslotene haar product nadrukkelijk heeft aangeprezen als een voorziening voor degene die eerder wenst te stoppen met werken of zijn pensioen wenst aan te vullen.

Uit het voorgaande volgt dat Consument door Aangeslotene niet naar behoren is geïnformeerd in het kader van de totstandkoming van de onderhavige overeenkomst hetgeen een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de door Aangeslotene jegens Consument in acht te nemen zorgplicht oplevert. De Commissie is daarbij van oordeel dat, hoewel zulks achteraf nooit met zekerheid is vast te stellen, in dit geval voldoende aannemelijk is geworden dat Consument voor een fonds met een andere, minder risicovolle,samenstelling had gekozen indien hij zich wel een juist beeld had kunnen vormen van de aan onderhavig fonds verbonden risico's. De Commissie acht dan ook termen aanwezig om Consument , zoals hij heeft gevorderd, ten laste van Aangeslotene een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding toe te kennen. Deze schade begroot de Commissie in het licht van hetgeen Consument mocht verwachten en de overige omstandigheden van het geval naar redelijkheid en billijkheid, op een bedrag van € 2.500. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat, gelet op de koersontwikkelingen die blijken uit relevante indices, ook op een breed gespreid aandelenfonds in de bewuste periode een zeer aanzienlijk verlies zou zijn geleden.

Nu de Commissie de schade heeft begroot per de einddatum van de polis, dient Aangeslotene Consument over het aldus berekende bedrag de wettelijke rente te vergoeden met ingang van 2 augustus 2009 tot aan de dag van betaling.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 2.500,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 2 augustus 2009 tot aan de dag van algehele voldoening en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage ad € 50,- voor behandeling van deze klacht.

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.