RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/023 Le.T

I n d e k l a c h t nr. 2004.1561 (035.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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 heeft klager in september 1998 een pensioenbeleggingsverzekering bij een levensverzekeringsmaatschappij (hierna: 'verzekeraar') gesloten, waarbij het integrale vrijgekomen pensioenkapitaal is gestort in een mix fonds.

Op het moment van het sluiten van deze verzekering was klager 62 jaren oud en was hij gestopt met werken. De offerte en correspondentie verliep via de accountant van klager.

Een op de verzekering van toepassing zijnde clausule bepaalt dat uitgekeerd wordt de tegenwaarde van het aan klager toekomende aantal van een bepaalde beleggingseenheid (unit). Met het oog op het bepalen van de hoogte van de aanvankelijk gedane uitkeringen is uitgegaan van een verondersteld rendement van 8% per jaar. De waarde van de uitkeringseenheid wordt ingevolge voornoemde clausule telkens na vijf jaar aangepast aan de waarde-ontwikkeling van de fondseenheden. Indien de continuïteit van de uitkeringen dit vereist kan verzekeraar de waarde van de uitkeringseenheid op grond van voornoemde clausule ook tussentijds aanpassen.

Na het sluiten van de verzekering is de waarde van het belegde kapitaal in 1998 en 1999 gestegen en vervolgens in 2000, 2001 en 2002 aanzienlijk gedaald. Als gevolg hiervan is de maandelijkse pensioenuitkering ad € 1.840,81 per november 2003 verlaagd naar € 979,92.

De klacht

De tussenpersoon heeft niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon had mogen worden verwacht. Nu het gaat om een pensioenvoorziening waarvan klager voor zijn levensonderhoud afhankelijk

is, had van de tussenpersoon een grotere mate van zorgvuldigheid mogen worden verwacht. Klager heeft daartoe het volgende aangevoerd:
1. Bij het aangaan van de verzekering is klager niet deugdelijk geïnformeerd en gewaarschuwd voor de bijzondere risico's die aan die verzekering verbonden zijn. De kennis van klager van beleggen in aandelen en fondsen was nihil. Op advies van de tussenpersoon is gekozen voor een mix fonds. Dit fonds zou weinig risico's meebrengen omdat men bij koersdalingen maatregelen nam. Bovendien stond in de bij de offerte verstrekte documentatie vermeld dat, omdat het beschermen van vermogen tegen koersdalingen een belangrijke doelstelling was, het fonds tot 100% liquide kon zijn in onzekere tijden. Met deze garantie meende klager dat hij zijn pensioen had ondergebracht in een defensief fonds met een gemiddeld rendement van 8%.
2. Klager is niet voldoende voorgelicht over de wijze waarop een (tussentijdse) herrekening zou plaatsvinden. Noch vooraf, noch achteraf is klager - anders dan door de inhoud van de toepasselijke polisvoorwaarden - inzicht verschaft in de wijze waarop de herrekening van de pensioenuitkering zou plaatsvinden. Dit valt de tussenpersoon te verwijten. Klager is namelijk op zijn ervaring en expertise afgegaan bij het sluiten van de verzekering. Als klager vooraf had geweten welke risico's hij liep met het gekozen verzekeringsproduct, dan had hij nimmer voor dit product gekozen voor zijn pensioenverzekering.
3. De tussenpersoon heeft nagelaten een bij klager behorend risicoprofiel op te stellen. Hierdoor heeft klager de eerste vijf jaar van de looptijd van de verzekering onbewust een te risicovolle portefeuille gehad.
4. De tussenpersoon heeft klager in de periode van totstandkoming van de verzekering nimmer gevraagd naar zijn persoonlijke en financiële situatie. Dit had wel gemoeten gezien het feit dat de gekozen verzekering door de integrale belegging zeer risicovol was.
5. Klager is niet voorgelicht over de wijze van verdelen van zijn beleggings-portefeuille en van een deugdelijke spreiding van deze portefeuille is geen sprake.
Als gevolg van het onzorgvuldig handelen van de tussenpersoon heeft klager schade geleden en hij wenst vergoeding daarvan.

<u>Het standpunt van de tussenpersoon</u>
Alle contacten met klager verliepen via klagers accountant. De rol van de tussenpersoon was daardoor een beperkte. Eind juli 1998 werd door de accountant van klager aan de tussenpersoon een offerte gevraagd voor een direct ingaande lijfrente op het leven van klager, die toen nog geen cliënt van de tussenpersoon was.
Op 6 augustus 1998 is door de tussenpersoon een schriftelijke offerte uitgebracht met daarbij uitvoerige, van verzekeraar afkomstige, documentatie. Vervolgens heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de tussenpersoon, klager en de accountant van klager. Tijdens dit gesprek heeft de tussenpersoon informatie gegeven over de uitgebrachte offerte. Door klager en diens accountant werd aangegeven dat gekozen werd voor de offerte van verzekeraar en dat de keuze was gevallen op een mix fonds.
De tussenpersoon is er nagenoeg zeker van dat door hem nimmer is gesproken over de voor- of nadelen van welk fonds ook. Het mix fonds was op

dat moment reeds een door klager gemaakte keuze en is door de tussenpersoon niet geïnitieerd.

Op 13 augustus 1998 is het aanvraagformulier door klager en de tussenpersoon ingevuld en door klager ondertekend. In verband met een andere vrijkomende pensioenuitkering heeft de tussenpersoon in oktober 1998 nog een offerte uitgebracht en is een aanvraagformulier door de tussenpersoon en klager ingediend. Hierbij werd door klager of zijn accountant opgemerkt dat ditmaal voor een garantiefonds was gekozen in verband met spreiding van het risico.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon heeft klager de klacht in al zijn onderdelen gehandhaafd en nog toegelicht. Volgens klager bevond zich bij de offerte van 6 augustus 1998 geen uitvoerige, van verzekeraar afkomstige, documentatie. De totale offerte bestond uit de offerte van de tussenpersoon, een van verzekeraar afkomstige pagina informatie over het gekozen mix fonds en een van verzekeraar afkomstig formulier 'Rendement beleggingsfondsen Perspectief rekening per 30/06/1998'. De tussenpersoon heeft geen verdere informatie gegeven over de uitgebrachte offerte.

Ten tijde van het aangaan van de verzekering heeft volgens klager geen ontmoeting plaatsgevonden met de tussenpersoon. Het aanvraagformulier is volgens klager ook niet door klager samen met de tussenpersoon ingevuld. Klager ontving het ingevulde formulier per post en heeft dit alleen ondertekend en teruggestuurd. De gegevens die ingevuld waren, kwamen waarschijnlijk van de accountant van klager.

Wat betreft de op 15 oktober 1998 uitgebrachte offerte in verband met een andere vrijgekomen pensioenuitkering merkt klager nog op dat deze niets te maken heeft met de eerste offerte omdat die toen reeds was afgerond.

Het overleg met de Raad

De Raad heeft de tussenpersoon gehoord. Daarbij zijn geen nieuwe gezichtspunten naar voren gekomen.

Het oordeel van de Raad

1. Het eerste onderdeel van de klacht houdt in dat de tussenpersoon klager niet deugdelijk heeft geïnformeerd en gewaarschuwd voor de bijzondere risico's die aan de verzekering verbonden zijn. De totale offerte bestond volgens klager uit de offerte van de tussenpersoon, een van verzekeraar afkomstige pagina informatie over het gekozen mix fonds en een van verzekeraar afkomstig formulier 'Rendement beleggingsfondsen Perspectief rekening per 30/06/1998'. De tussenpersoon heeft hiertegenover aangevoerd dat hij klager bij de offerte uitvoerige, van verzekeraar afkomstige, documentatie heeft verstrekt. Voorts heeft de tussenpersoon aangevoerd dat hij de offerte met klager en klagers accountant heeft besproken.
2. De Raad stelt voorop dat het niet tot zijn taak behoort feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen. De Raad moet zich op grond van zijn reglement beperken tot het beoordelen van het standpunt dat de tussenpersoon jegens klager heeft ingenomen en de wijze waarop de tussenpersoon heeft gehandeld. Niet onaannemelijk is de stelling van de tussenpersoon dat hij de offerte met klager en diens accountant heeft besproken alvorens klager akkoord is gegaan. Niet onaannemelijk is voorts de stelling van de tussenpersoon dat bij de offerte

uitvoerige van verzekeraar afkomstige documentatie is meegezonden, nu de offerte van 6 augustus 1998 vermeldt: “(verzekeraar) biedt een scala aan mogelijkheden voor wat betreft de keuze in beleggingsfondsen. Zie hiervoor ook de bijgevoegde documentatie”.
3. Klager heeft gelijktijdig met onderhavige klacht tegen verzekeraar een klacht ingediend. In die procedure heeft verzekeraar aangevoerd dat ten tijde van het verstrekken van de offerte standaardteksten met informatie over de systematiek van het product aan de tussenpersoon beschikbaar zijn gesteld die de cliënt er op wezen dat er belegd werd, dat er herrekend kon worden en dat het niet halen van het verondersteld rendement gevolgen zou hebben voor de hoogte van de uitkeringen. Bovendien kwam de in de Code Rendement en Risico opgenomen verplichte “Let op”-tekst erop voor en werd verwezen naar de Verbondsbrochure Rendement en Risico. Voorts heeft verzekeraar in die procedure aangevoerd dat hij destijds een informatiebrochure bij offertes verstrekte waarin onomwonden gesproken werd over beleggen en beleggingsmogelijkheden, gewaarschuwd werd dat rendementen uit het verleden geen garantie inhielden voor de toekomst en de mogelijkheid werd aangegeven om te kiezen voor een 4,5 % Garantiefonds. Verdedigbaar is dan ook het standpunt van de tussenpersoon dat hij klager met het verstrekken van de van verzekeraar afkomstige informatie voldoende heeft geïnformeerd en gewaarschuwd voor de bijzondere risico’s die aan de verzekering verbonden waren. De verwachting van klager dat hij zijn pensioen had ondergebracht in een defensief fonds kan volgens de Raad niet worden gebaseerd op de reeds genoemde offerte. De Raad overweegt ten overvloede nog dat het klager, gezien het feit dat hij werd bijgestaan door een accountant en ook een risicomijdende verzekering bij verzekeraar heeft gesloten, niet kan zijn ontgaan dat de onderhavige verzekering diende te worden aangemerkt als één waaraan risico verbonden was. In zoverre is de klacht ongegrond.
4. In het tweede klachtonderdeel beklaagt klager zich erover dat hem niet voldoende inzicht is verschaft in de wijze waarop herrekening van de pensioenuitkering zou plaatsvinden. De Raad is van oordeel dat verdedigbaar is het standpunt dat de tussenpersoon met het verstrekken van de onder 3 genoemde informatie klager voldoende heeft gewezen op de mogelijkheid en wijze van (tussentijdse) herrekening. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.
5. Klager verwijt de tussenpersoon in het derde klachtonderdeel dat deze geen risicoprofiel van klager heeft opgesteld. Ten tijde van het afsluiten van de verzekering bestonden evenwel geen regels op grond waarvan de tussenpersoon daartoe verplicht was. Ook dit klachtonderdeel faalt derhalve.
6. Voorts klaagt klager er in het vierde en vijfde klachtonderdeel over dat de tussenpersoon in de periode van totstandkoming van de onderhavige verzekering nimmer heeft gevraagd naar de persoonlijke en financiële situatie van klager, dat hij niet is voorgelicht over de wijze van verdelen van zijn beleggingsportefeuille en dat van een deugdelijke spreiding van zijn beleggingsportefeuille geen sprake is.
7. In het algemeen brengt de zorgplicht van een tussenpersoon mee dat hij nagaat welke verzekeringsbehoefte er bij de cliënt leeft om vervolgens de cliënt te informeren over de mogelijkheden die bij één of meer verzekeraars bestaan om te voldoen aan die bij de cliënt levende verzekeringsbehoefte. Klager heeft aangevoerd dat hij op advies van de tussenpersoon heeft gekozen voor een mix fonds. De tussenpersoon heeft hiertegenover aangevoerd dat het mix fonds een buiten hem om gemaakte keuze was en dat hij met klager dan ook niet over de voor- en nadelen van welk fonds ook heeft gesproken.

8. De Raad kan niet tussen partijen feiten waaromtrent zij van mening verschillen terwijl doorslaggevend bewijs ontbreekt, bindend vaststellen. Niet onaannemelijk is evenwel de stelling van de tussenpersoon dat het mix fonds een buiten hem om gemaakte keuze was, nu klager werd bijgestaan door een accountant. Verdedigbaar is dan ook het standpunt van de tussenpersoon dat hij in de gegeven omstandigheden niet nader behoefde te informeren naar de persoonlijke en financiële situatie van klager en dat hem niet verweten kan worden dat van een deugdelijke spreiding van de beleggingsportefeuille geen sprake is. De Raad is voorts van oordeel dat klager over de wijze van verdelen van zijn beleggingen door de tussenpersoon voldoende is geïnformeerd door het verstrekken van de onder 3 genoemde informatie. Ook deze klachtonderdelen zijn derhalve niet gegrond.
9. De Raad komt dan ook tot de slotsom dat wat betreft de hierboven vermelde klachtonderdelen niet gebleken is dat de tussenpersoon jegens klager zodanig is tekort geschoten dat hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 7 maart 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann en mr. F.R. Salomons, 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)