Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-830
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. C.E. Polak en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2016
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Pensioenverzekering. Consument vordert dat Verzekeraar alsnog gehouden wordt om het pensioenkapitaal te verhogen tot het in de offerte van 23 november 1999 toegezegde garantiebedrag. Op de zitting is door Consument bevestigd dat hij indertijd in samenspraak met zijn adviseur bewust is afgeweken van de door Verzekeraar voorgestelde keuze voor een belegging in het 100% Mix Fonds. Naar het oordeel van de Commissie legt Consument in de gegeven omstandigheden een te vergaande zorgplicht bij Verzekeraar neer. Deze had Consument wellicht meer nadrukkelijker kunnen wijzen op de risico's van zijn keuze voor de andere beleggingsfondsen, maar de rol en positie van de adviseur is juist om Consument hierin te begeleiden en de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen te behartigen. De Commissie heeft voorts geen aanknopingspunten gevonden dat Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat deze fondsen ook een gegarandeerde uitkering bij in leven zijn op de pensioendatum kenden. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier van 22 februari 2016;
- het verweer van 26 mei 2016;
- de (aanvullend) repliek van 12 juli respectievelijk 30 september 2016;
- de (aanvullend) dupliek van 15 augustus respectievelijk 1 november 2016;
- de brieven van Consument van 15 januari respectievelijk 2 mei 2017;
- de brief van Verzekeraar van 20 maart 2017;

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 2 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 In de loop van 1999 werd Consument door zijn werkgever in de gelegenheid gesteld om vervroegd met pensioen te gaan. Beide partijen hebben dit vervolgens samen op 6 september 1999 schriftelijk aan Verzekeraar kenbaar gemaakt. Deze aanpassing, die een eenmalige extra premiebijdrage vergde, leidde tot een gegarandeerd kapitaal bij in leven zijn op de pensioendatum van tenminste € 463.492,-. Dit bedrag zou mogelijkerwijs nog worden verhoogd met eventuele winstbijschrijvingen.

2.2 Op 23 november 1999 ontving Consument van Verzekeraar een offerte op grond waarvan gekozen kon worden om te switchen naar een pensioenverzekering op beleggingsbasis, te weten het zogeheten Meerkeuze Plan Spaarvariant. Bij een 100 procent belegging in het Mix Fonds zou het garantiekapitaal bij in leven zijn op de pensioendatum – 1 juli 2012 – tenminste € 538.312,- bedragen. Op dat moment werd door Verzekeraar tevens een voorbeeldkapitaal verstrekt: bij een verwacht jaarlijks rendement van 8 procent kon Consument mogelijkerwijs aanspraak kunnen maken op een kapitaal op de pensioendatum van € 968.244,-.

2.3 Uiteindelijk is deze offerte door Consument op 14 december 1999 ondertekend en aan Verzekeraar gestuurd. Echter, in samenspraak met de pensioenadviseur, werd door Consument de verdeling van de beleggingen gewijzigd. Met de pen is de volgende verdeling c.q. allocatie op het formulier vermeld:

Delta Lloyd Investment Fund N.V.	30%
Delta Lloyd Euro Fonds	40%
Delta Lloyd Jade Fonds	30%

2.4 Vervolgens heeft Verzekeraar Consument een polis verstrekt, waarop onder andere stond vermeld:

> De verzekering voorziet in de uitkering van:
>
> De tegenwaarde in guldens van de aan de polis toegekende participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 01.07.2012, vermeerderd met een bonus.
>
> 90% van de tegenwaarde in guldens van de aan polis toegekende participaties direct na overlijden van de verzekerde voor 01.07.2012. Bij overlijden van de verzekerde bedraagt de uitkering tenminste € 338.574,-.

2.5 Het waardeoverzicht van 12 februari 2004 vermeldde een actuele waarde van het pensioenkapitaal van € 433.282,-. De waarde was per 1 april 2009 gedaald naar een bedrag van € 176.085,- en bedroeg per 31 december 2009 € 232.006,-. Op de pensioendatum – 1 juli 2012 – kwam het beschikbare kapitaal uit op € 254.270,-.

2.6 Consument heeft zijn teleurstelling over de hoogte van het pensioenkapitaal aan Verzekeraar kenbaar gemaakt. Partijen hebben ook veelvuldig met elkaar van gedachten gewisseld over het vinden van een oplossing voor de gang van zaken, maar dit leidde niet tot een concreet resultaat. Consument heeft zich uiteindelijk op 25 februari 2016 tot het Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog gehouden wordt om het pensioenkapitaal te verhogen tot het in de offerte van 23 november 1999 toezegde garantiebedrag van € 538.312-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar zorgplicht door verkeerde, misleidende c.q. een onvolledige informatie te verstrekken ten tijde van de omzetting van de oorspronkelijke pensioenverzekering. Consument heeft altijd in de veronderstelling verkeerd dat de zogeheten beleggingsverzekering Meerkeuze Plan 100% Mix een pensioenverzekering met een gegarandeerd kapitaal op de einddatum was, temeer daar de ingelegde premies werden belegd in de eigen fondsen van Verzekeraar. Op geen enkele wijze is Consument kenbaar gemaakt dat door zijn keuze voor een drietal andere huisfondsen de in het voorstel van 23 november 1999 genoemde garantie zou komen te vervallen. Daarbij komt nog dat Consument in een veel later stadium tot de ontdekking kwam dat deze fondsen een zeer hoog risicoprofiel kenden, hetgeen niet strookt met het feit dat sprake was van een pensioenvoorziening. Verzekeraar had hem hiervoor moeten waarschuwen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
Uit de beschikbare documentatie blijkt dat Consument in samenspraak met zijn adviseur bewust heeft gekozen voor een belegging in andere fondsen dan het Delta Lloyd Mix Fonds. Ook is Consument door deze keuze nadrukkelijk akkoord gegaan met een offensief risicoprofiel. Consument heeft voorts nooit van de mogelijkheid gebruik gemaakt om terug te gaan naar minder risicovolle fondsen. De periodiek door Verzekeraar verzonden waardeoverzichten hebben Consument telkenmale een beeld gegeven van de waardeontwikkeling van zijn pensioenverzekering. Daarbij komt dat Verzekeraar gedurende de looptijd van de verzekering nooit het woord garantie heeft gebruikt, op welke uiting of overzicht aan Consument dan ook. Het had voor Consument derhalve in alle redelijkheid kenbaar moeten zijn, nog los van het feit dat de op 14 december 1999 gemaakte keuze in overleg met de adviseur heeft plaatsgevonden, dat de door hem gekozen beleggingsfondsen geen garantie kenden.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat voor de vraag of Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. Heeft Verzekeraar Consument voldoende informatie verstrekt, zodat hij tot een weloverwogen keuze heeft kunnen komen ten aanzien van de wijziging van zijn pensioenverzekering?

4.2 Van een Consument mag worden verwacht dat hij na ontvangst van de polis en voorwaarden in ieder geval op hoofdlijnen controleert of de door hem gesloten overeenkomst aan zijn wensen voldoet. Als Consument een gegarandeerd kapitaal op de pensioendatum van belang had geacht, dan had het hem in alle redelijkheid hebben kunnen en behoren op te vallen dat op de op 22 december 1999 door Verzekeraar afgegeven polis – en dit in tegenstelling tot de eerdere verstrekte polis en offerte – alleen een gegarandeerd bedrag bij overlijden is vermeld, maar niet ten aanzien van het bij in leven zijn op de pensioendatum. De Commissie stelt vast dat Consument deze polis zonder bezwaar heeft geaccepteerd en niet binnen een redelijke termijn hierover navraag heeft gedaan bij Verzekeraar.

4.3 Op de zitting is door Consument bevestigd dat hij indertijd in samenspraak met zijn adviseur bewust is afgeweken van de door Verzekeraar voorgestelde keuze voor een belegging in het 100% Mix Fonds. De met de pen geschreven toevoeging van het drietal beleggingsfondsen is ook in overleg met de adviseur tot stand gekomen. De Commissie heeft daarbij geen aanknopingspunten gevonden dat Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat deze fondsen ook een gegarandeerde uitkering bij in leven zijn op de pensioendatum kenden.

4.4 De rechtsverhouding tussen Consument en de adviseur dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op de adviseur rust in dit kader derhalve een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie legt Consument in de gegeven omstandigheden een te vergaande zorgplicht bij Verzekeraar neer. Deze had Consument wellicht meer nadrukkelijker kunnen wijzen op de risico's van zijn keuze voor de andere beleggingsfondsen, maar het verweer van Verzekeraar dat zij er vanuit mocht gaan dat Consument dit niet op eigen initiatief heeft gedaan, maar in nauw overleg met zijn adviseur, snijdt hout. De rol en positie van de adviseur is juist om Consument hierin te begeleiden en de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen te behartigen. In deze procedure tegen de Verzekeraar staat de rol van de adviseur echter niet ter discussie.

4.6 De slotsom is derhalve dat Verzekeraar niet is tekort geschoten in haar zorgplicht jegens Consument en dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.