Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-169 d.d. 17 april 2014
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Omzetting traditionele verzekering in beleggingsverzekering. Consument stelt dat sprake is van een niet-passend advies en dat Aangeslotene in de precontractuele fase onvolledige informatie over de beleggingsverzekering heeft gegeven. De Commissie stelt vast dat het gegeven advies niet als niet-passend bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consument kan worden beschouwd. Verder is voldaan aan de informatievereisten die golden ten tijde van het sluiten van de beleggingsverzekering.

Consument,

en

Geijsel Kroon B.V, gevestigd te Ouderkerk aan de Amstel, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief namens Consument van 10 januari 2013 met bijlagen;
- het door Consument op 17 januari 2013 ondertekende vragenformulier;
- de brief namens Consument van 25 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen;
- de pleitnotitie van de advocaat van Consument;
- een reactie op de dupliek van Consument persoonlijk.

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 12 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 In 2000 had Consument een gemengde levensverzekering (hierna: de "oorspronkelijke verzekering") lopen bij X. De oorspronkelijke verzekering voorzag in een gegarandeerde uitkering van € 117.075,- bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum respectievelijk een jaarlijks dalende uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum. De verzekerde uitkering zou worden verhoogd met een gegarandeerde winstuitkering van € 21.074,-. De premie voor de oorspronkelijke verzekering bedroeg € 911,15 per kwartaal.

3.2 Medio 2000 heeft Consument bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene geïnformeerd naar betere alternatieven voor de oorspronkelijke verzekering. Door de advisering en bemiddeling van Aangeslotene is de oorspronkelijke verzekering in december 2000 omgezet in een beleggingsverzekering (hierna: de "Verzekering") bij X. De daarbij ingebrachte waarde van de oorspronkelijke verzekering bedroeg € 48.818,-. De ingangsdatum is 1 december 2000, de einddatum 1 maart 2016. De uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is de tegenwaarde in euro's van de aan de Verzekering toegekende participaties. Bij ongewijzigde voortzetting van de Verzekering tot de einddatum bedraagt de uitkering tenminste € 118.680,-. Belegd wordt in het X Mix Fund. Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum wordt een dalend gegarandeerd bedrag uitgekeerd. De premie bedraagt € 210,62 per maand.

3.3 In de op 17 oktober 2000 door X afgegeven offerte staat onder meer het volgende:

"(….)

<u>Participaties</u>

Bij elke premiebetaling wordt het voor belegging in aanmerking komende deel van de premie (de investeringspremie) aangewend voor de aankoop van participaties (beleggingseenheden) in diverse fondsen. Het aantal toe te kennen participaties is afhankelijk van de koers op het moment van aankoop. Een eventueel behaald dividend wordt herbelegd en levert extra participaties op.

De belegging van de investeringspremie in de beschikbare fondsen is uw keuze. Deze offerte is gebaseerd op de hierna volgende fondsverdeling. Het gemiddeld historisch fondsrendement is afgeleid over een periode van 20 jaar. De afslag van het gemiddeld historisch fondsrendement (minimum) is een percentage wat rekening houdt met het beleggingsrisico van het betreffende fonds.

	VOORBEELDPERCENTAGES			
	Variabel	Standaard	Gemiddeld	Minimum
-100% in het X Mix Fonds	8,00	9,00	11,00	4,40

Gedurende de eerste jaren wordt een belangrijk deel van uw betalingen geïnvesteerd. Daarna wordt onder aftrek van de gebruikelijke kosten 100% geïnvesteerd.

<u>Voorbeeldkapitalen</u>

De voorbeeldkapitalen in deze offerte zijn berekend op basis van voorbeeldpercentages van fondsrendementen.

De voorbeeldkapitalen bedragen indien de verzekerde op de einddatum in leven is:

Voorbeeldkapitaal	Voorbeeldpercentage
f 440.300,00	Variabel
f 501.300,00	Standaard
f 646.600,00	Gemiddeld
f 274.800,00	Minimum

X houdt bij de berekening van het voorbeeldkapitaal rekening met alle kosten. Dit houdt in dat u op de beoogde einddatum, als het behaalde fondsrendement gelijk is aan het geoffreerde fondsrendement, het vermelde voorbeeldkapitaal ook daadwerkelijk krijgt uitgekeerd.

(….)

Code "Rendement en Risico"

X Levensverzekering NV heeft de Code voor "Rendement en Risico" van het Verbond van Verzekeraars onderschreven. Deze Code heeft ten doel de consument meer inzicht te geven in het rendement en het risico dat een belegging heeft op de toekomstige uitkeringen van levensverzekeringen.

*De brochure Rendement en risico kunt u bij ons of uw verzekeringsagent aanvragen. In deze brochure worden ook begrippen als voorbeeldpercentage en voorbeeldkapitaal nader uitgelegd.

(….)

De in dit voorstel vermelde cijfers zijn informatief d.w.z. dat er geen rechten aan kunnen worden ontleend.

(….)"

3.4 In een op 4 december 2000 door Consument voor akkoord ondertekende brief gericht aan X staat onder meer het volgende:

"(….)

Hierbij verzoekt verzekeringnemer en ondergetekende, de heer [naam Consument], om conform de eerdere offerte en uw toelichting de verzekering per 1 december 2000 als volgt te wijzigen.

De verzekering wordt voortgezet in een X beleggingsverzekering met behoud van de verzekerde premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid en het verzekerde dalende overlijdensrisicokapitaal.

(….)"

3.5 In de op 8 januari 2002 gedateerde polis staat onder meer het volgende:

"(….)

Voorwaarden	De voorwaarden die voor de verzekering gelden staan vermeld op polisaanhangsel . (nr.)
Omschrijving verzekering	De verzekering voorziet in de uitkering van: * de tegenwaarde in euro's van de aan de polis toegekende participaties bij in leven zijn van de verzekerde op 01.03.2016 (….)
Inbrengwaarde	In de verzekering is de waarde opgenomen van de bij X Levensverzekering NV per 01-12-2000 vervallen verzekering(en) onder (de) polisnummer(s) (nr.)"

Op het van de polis deel uitmakende "Premie-informatieblad" staat onder meer:

"(….)

Beleggingsfonds(en)	Fonds	Percentage te beleggen premie
	X Mix Fonds	100,00
Hoogte uitkeringsgarantie	De hoogte van de uitkeringsgarantie, zoals omschreven in de polis, bedraagt per 01.03.2016 € 118.680,00 bij ongewijzigde voortzetting van de polis tot die datum. (….)"	

3.6 Bij brief van 9 januari 2002 heeft X Consument een Rekeningoverzicht X toegezonden. In deze brief is onder meer het volgende opgenomen:

"(….)
Wij willen u erop wijzen dat:
* er geen rechten kunnen worden ontleend aan de voorbeeldkaptalen;
* beleggen financiële risico's met zich meebrengt;
* naarmate er wordt belegd in risicovolle beleggingsvormen, de behaalde rendementen onderhevig kunnen zijn aan grotere schommelingen;
* de gehanteerde rendementen gebaseerd zijn op behaalde rendementen uit het verleden en geen garantie bieden voor de toekomst. (….)"

3.7 In het van de polis deel uitmakende polisaanhangsel nr. inzake Voorwaarden van Verzekering X ("VvV") staat onder meer het volgende:

"(….)

4 Participaties

(….)

5 Bij toe- of afname van het aantal participaties wordt 0,5% kosten in rekening gebracht. (….)

5 Kosten voor administratie en overlijdensrisico

1 X verrekent periodiek de volgende kosten met de aan de polis toegekende participaties, ongeacht of de premie is voldaan:

a administratiekosten;

b kosten voor het eventueel te verzekeren overlijdensrisico.

(….)

12 Switchen

1 De verzekeringnemer kan van de volgende switch-mogelijkheden gebruik maken.

(….)

b De participaties in een beleggingsfonds kunnen worden omgewisseld in participaties in een ander beleggingsfonds. (….). In aanvulling op het bepaalde in artikel 4 onder 5 wordt bij een dergelijke switch slechts 0,5% kosten in rekening gebracht.

2 Voor de tweede en elke volgende switch in enig kalenderjaar wordt bovendien een bedrag van f 100,- voor kosten in rekening gebracht. (….)"

3.8 In een op 19 december 2006 door Aangeslotene opgestelde notitie staat onder meer het volgende:

"[18-12-2006 hans] [naam Consument] is net spontaan op bezoek geweest. Heeft waarde-overzicht van zijn X polis voor het eerst ontvangen(sinds het jaar 2000). Is erg geschrokken van de te verwachten opbrengst t.o.v zijn hypotheek. Maakt meteen nog even zijn ongenoegen over het verleden kenbaar inzake de omzetting in 2000 door [naam medewerker Aangeslotene]. Van garantie naar beleggingen. (….)"

Bij brief van 7 maart 2007 heeft de advocaat van Consument Aangeslotene aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming bij de omzetting van de oorspronkelijke verzekering in de Verzekering en de advisering daarbij.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 143.445,-. Consument berekent dit bedrag door het bedrag van zijn hypothecaire geldlening (€ 262.125,-) te verminderen met het bedrag (€ 118.680,-) dat naar verwachting

op de einddatum van de Verzekering zal worden uitgekeerd. Tevens dient Aangeslotene gehouden te worden Consument eventueel ontstane fiscale schade alsmede de door Consument gemaakte kosten van rechtskundige bijstand te vergoeden.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door (i) een niet passend advies te geven, (ii) in het kader van de totstandkoming van de Verzekering en ook daarna geen informatie over de kenmerken van de Verzekering te verstrekken, met name over de kosten, de risico's, de provisie, de bij de omzetting in december 2000 ingebrachte waarde, het vervallen van de winstdeling na de omzetting en welk deel van de premie zou worden geïnvesteerd, (iii) onrealistisch hoge en misleidende voorbeeldrendementen af te geven en (iv) geen dossier te hebben gevormd over het door haar aan Consument gegeven advies. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- Aangeslotene heeft geen concreet schriftelijk advies verstrekt. Van haar had verwacht mogen worden dat zij de concrete adviesaanvraag van Consument in 2000 had vastgelegd en een daarop afgestemd advies had gegeven. Dat is niet gebeurd. Er is ook geen opdrachtbevestiging;
- Consument is voor het eerst bij brief van 21 mei 2007 geïnformeerd over de kosten uit hoofde van de Verzekering. Tevens is toen voor het eerst een pessimistische rendementsprognose afgegeven;
- bij de ondertekening van de brief van 4 december 2000 aan X is Consument door Aangeslotene overvallen en onder druk gezet om de brief te tekenen;
- Consument betwist dat destijds door Aangeslotene aan hem een overzicht "Kapitaalsverzekering t.b.v. [naam Consument]" is verstrekt. Het bewuste overzicht is volgens Consument pas in 2007 opgesteld;
- indien Consument volledig was geïnformeerd zou hij de Verzekering niet hebben gesloten. Het ging hem niet om de premiebesparing maar om een opbrengst waarmee hij zijn hypotheek kon aflossen;
- Consument heeft de schade in 2006 ontdekt na ontvangst van X van een waarde-overzicht en mede door de oprichting van de Stichting Woekerpolisclaim en toen direct geappelleerd bij Aangeslotene;

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene beroept zich op artikel 6:89 BW omdat Consument volgens haar niet tijdig heeft geklaagd. Zij beroept zich in dit verband op de brief van 9 januari 2002 van X aan Consument. In die brief wordt Consument gewezen op de beleggingsrisico's en Consument had op dat moment hebben moeten ontdekken dat Aangeslotene had nagelaten op die risico's te wijzen en bij haar daarover moeten klagen. Door pas op 18 december 2006 voor het eerst bij Aangeslotene te klagen heeft Consument zijn klachtrecht verspeeld. In 2000 was een assurantietussenpersoon niet verplicht het adviestraject op uitputtende wijze vast te leggen. Ook was er geen verplichting om gearchiveerde stukken langer dan tien jaar te bewaren. Door tot 2006 te wachten is Aangeslotene in haar bewijspositie benadeeld. Aangeslotene stelt dat geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen jegens Consument. Aangeslotene voert het volgende aan:

- in 2000 heeft Consument Aangeslotene zelf benaderd in verband met een mogelijke omzetting van de oorspronkelijke verzekering in een beleggingsverzekering en om premie te besparen;
- Aangeslotene heeft destijds een offerte opgevraagd bij X. In de offerte wordt gewezen op de kosten. De offerte is in overeenstemming met de vereisten van de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 ("Riav 1998"). De kosten worden omschreven in de VvV. Verder bevat de offerte voorbeeldpercentages van fondsrendementen die zijn opgenomen in overeenstemming met de toepasselijke Code Rendement en Risico;
- of de destijds gebruikte voorbeeldrendementen niet worden gehaald kan pas op de einddatum worden vastgesteld. Consument heeft niet aangetoond dat het voorbeeldrendement niet zal worden gehaald;
- in de offerte is gewezen op de beleggingsrisico's. Aangeslotene wijst hier op het bepaalde onder het kopje Code Rendement en Risico. Verder is het feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's meebrengt;
- Aangeslotene ontkent dat Consument bij de ondertekening van de brief van 4 december 2000 aan X door haar is overvallen en onder druk gezet om de brief te tekenen;
- in de brief van 4 december 2000 wordt uitdrukkelijk verwezen naar de offerte en de toelichting daarop zodat moet worden aangenomen dat Consument daarmee bekend was. Aangeslotene wijst hier ook op een door haar vervaardigd verslag van een gesprek dat op 30 november 2000 tussen haar en Consument heeft plaatsgevonden en waarin onder meer staat: "5) Het voorstel voor omzetting van de X leven polis bij de hypotheek bij Y-bank (vh) is nu akkoord om naar beleggingen om te zetten. Het getekende verzoek opstellen om te laten tekenen en de zaak verder afwikkelen. De Originele polis is inmiddels door de geldverstrekker in ons bezit gesteld. Deze nog even schriftelijk bevestigen dat alles akkoord is. De premie besparing is aanzienlijk.";
- een assurantietussenpersoon kan niet méér informatie aan de verzekeringnemer verstrekken dan hij zelf van de verzekeraar ontvangt. Aangeslotene heeft in dit geval alle informatie die zij van X heeft ontvangen aan Consument ter beschikking gesteld;
- dat de winstdeling zou vervallen blijkt uit de offerte en uit een overzicht "Kapitaalsverzekering t.b.v. [naam Consument]" dat destijds aan Consument is verstrekt;
- het causaal verband tussen het gestelde gebrek in de prestatie en de schade van Consument ontbreekt. Vanwege de bereikte besparing op de premie en de hogere garantie acht Aangeslotene het aannemelijk dat Consument, ook als hij naar zijn zeggen volledig was geïnformeerd, de Verzekering toch had gesloten;
- verder dient voor een eventuele schadeberekening een vergelijk te worden gemaakt tussen de huidige vermogenspositie van Consument en diens vermogenspositie indien de beweerdelijke fout niet zou zijn gemaakt.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene stelt dat Consument niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en dat zijn klacht niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. Aangeslotene heeft ter onderbouwing van haar stelling gewezen op de brief van 9 januari 2002 van X aan Consument. In die brief wordt Consument gewezen op de beleggingsrisico's en Consument had op dat moment moeten ontdekken dat Aangeslotene had nagelaten op die risico's te wijzen en bij haar daarover moeten klagen. Consument stelt dat hem pas in 2006 bij ontvangst van X Lloyd van het waarde-overzicht en door de oprichting van de Stichting Woekerpolisclaim duidelijk is geworden dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Consument heeft vervolgens op 18 december 2006 mondeling bij Aangeslotene geklaagd. Zijn advocaat heeft Aangeslotene bij brief van 7 maart 2007 aansprakelijk gesteld.
5.2 Voor het antwoord op de vraag of tijdig in de zin van artikel 6:89 BW is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. (Vergelijk r.o. 3.4 van HR 8 oktober 2010, LJN BM 9615)
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 verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht en de risico's die uit de verzekering voortvloeien.
5.4 In het kader van de totstandkoming van de Verzekering geldt Aangeslotene als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener terwijl in het onderhavige geval bij Consument een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Dit brengt mee dat Consument niet zonder meer op de hoogte behoeft te zijn van het bestaan van de hierboven bedoelde verplichting van Aangeslotene terwijl hij, indien hij daarvan wel op de hoogte is, in beginsel ervan mag uitgaan dat Aangeslotene die verplichting jegens hem naleeft. Het niet naleven van de betreffende verplichting is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer hoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene haar informatieverplichting jegens hem heeft nageleefd, indien hij van die verplichting op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten (Vergelijk r.o. 4.3.1- 4.3.2 van HR 8 februari 2013, LJN BY 4600.)
Uit de inhoud van de brief van 9 januari 2002 van X (de verzekeraar) aan Consument volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer dat sprake is van een tekortschieten van Aangeslotene en deze brief hoefde voor Consument dan ook in beginsel geen reden voor onderzoek te zijn.
5.5 In het onderhavige geval heeft Consument gesteld dat hem pas in 2006 bij ontvangst van X van het waarde-overzicht en door de oprichting van de Stichting Woekerpolisclaim duidelijk is geworden dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Consument heeft vervolgens op 18 december 2006 mondeling bij Aangeslotene geklaagd. Zijn advocaat heeft Aangeslotene bij brief van 7 maart 2007 aansprakelijk gesteld.

Aangeslotene heeft hier, afgezien van het beroep op de brief van X van 9 januari 2002, niets tegenin gebracht. Dit in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene de stelling van Consument onvoldoende heeft betwist zodat er van moet worden uitgegaan dat Consument pas in 2006 op de hoogte is gekomen van een mogelijke tekortkoming door Aangeslotene in haar informatieverplichting. Aangezien Consument zich op 18 december 2006 bij Aangeslotene beklaagd heeft, is de Commissie van oordeel dat Consument overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en zal zij de klacht van Consument inhoudelijk behandelen.

5.6 De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft in de kern de vraag of Aangeslotene bij het omzetten van de oorspronkelijke verzekering in de Verzekering jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten is in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig heeft gehandeld door:

(i) een niet-passend advies te geven;
(ii) geen informatie over de kenmerken, de risico's, de provisie, de bij de omzetting in december 2000 ingebrachte waarde van de oorspronkelijke verzekering en het vervallen van de winstdeling te verstrekken;
(iii) onrealistisch hoge en misleidende voorbeeldrendementen af te geven;
(iv) geen dossier te hebben gevormd over het door haar aan Consument gegeven advies.

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

5.7 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. Aan de hand van dit criterium zal de Commissie hieronder oordelen over de in overweging 5.1 onder (i) tot en met (iv) genoemde onderdelen.

Niet-passend advies?

5.8 De Commissie is van oordeel dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon er voor behoort te zorgen dat het door hem verstrekte advies past bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van zijn cliënt en in diens belang is.

5.8.1 Uit de door partijen aan de Commissie ter beschikking gestelde stukken blijkt dat Consument zich zelf tot Aangeslotene heeft gewend omdat hij een hogere opbrengst uit zijn verzekering wilde realiseren in verband met de aflossing van de hypotheek op zijn woning. Aangezien er veel werd geadverteerd voor beleggingsverzekeringen ging zijn belangstelling daar naar uit.

5.8.2 Uitgaande van de offerte van 17 oktober 2000 (zie hierover r.o. 5.9.3) kan naar het oordeel van de Commissie niet gezegd worden dat het door Aangeslotene gegeven advies tot omzetting van de oorspronkelijke verzekering in de Verzekering niet paste bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van Consument. Het voorstel voorzag in een iets hogere gegarandeerde uitkering, een substantieel lagere premie en uitzicht op een hogere uitkering op grond van beleggingsrendement dan op grond van winstdeling met de oorspronkelijke verzekering kon worden gerealiseerd. Uit het feit dat sprake was van een

(iets hogere) gegarandeerde uitkering blijkt dat Aangeslotene ermee rekening heeft gehouden dat de uitkering uit hoofde van de Verzekering zou worden gebruikt voor aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening. In dit verband acht de Commissie mede van belang dat ook bij handhaving van de oorspronkelijke verzekering het onzeker zou zijn geweest in hoeverre de opbrengst van de winstdeling afdoende zou zijn om het restant van de hypothecaire geldlening geheel af te lossen.

Informatievoorziening

5.9 Consument stelt dat Aangeslotene haar in de precontractuele fase geen informatie over de kenmerken, de risico's, de provisie, de bij de omzetting in december 2000 ingebrachte waarde van de oorspronkelijke verzekering en het vervallen van de winstdeling heeft verstrekt. De Commissie heeft dit onderdeel van de klacht van Consument te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten ten tijde van het totstandkomen van de Verzekering eind 2000.

5.9.1 De eind 2000 geldende regels uit hoofde van relevante wet- en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen onder meer de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 ("Riav 1998"), Beleidsregels van de Verzekeringskamer inzake de Riav 1998 en de Code Rendement en Risico 1998 ("CRR 1998"). Voor zover deze regelingen waren gericht op de aanbieder van een financieel product en niet tot de assurantietussenpersoon rust in een situatie als de onderhavige ook op die assurantietussenpersoon een zelfstandige verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de verzekering. Het behoort immers tot diens taken als professionele, ter zake kundige dienstverlener alle relevante informatie te verstrekken aan degene die zijn deskundig advies of deskundige bijstand inroept (Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2009/70).

5.9.2 Of Aangeslotene in het onderhavige geval aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de Verzekering te verschaffen heeft de Commissie getoetst aan de hand van de door Consument en Aangeslotene aan de Commissie verstrekte stukken.

5.9.3 Op grond hiervan gaat de Commissie er in het onderhavige geval vanuit dat Consument de volgende informatie heeft ontvangen:

- de offerte van X van 17 oktober 2000 met daarin het voorstel voor de omzetting van de oorspronkelijke verzekering in de Verzekering. Weliswaar stelt Consument deze offerte niet te hebben ontvangen maar de Commissie acht deze stelling onaannemelijk. In de door Consument op 4 december 2000 ondertekende brief aan X (zie r.o. 3.4) wordt namelijk uitdrukkelijk verwezen naar "de eerdere offerte en uw toelichting" en de Commissie gaat ervan uit dat hiermee wordt gedoeld op de offerte van 17 oktober 2000 omdat er zich tussen de door partijen ingediende stukken geen andere, recenter aan 4 december 2000 voorafgaande offerte bevindt én duidelijk is dat de afgegeven polis is gebaseerd op deze offerte. Consument heeft wel gesteld dat hij de brief van 4 december 2000 onder druk van Aangeslotene heeft ondertekend maar Aangeslotene heeft dit uitdrukkelijk ontkend. Aangezien Consument deze stelling op geen enkele wijze nader heeft onderbouwd is de Commissie

van oordeel dat hij zijn stelling niet aannemelijk heeft gemaakt en moet worden aangenomen dat Consument in vrijheid heeft ingestemd met de inhoud van deze brief. Ten slotte merkt de Commissie op dat zich in het dossier een eerdere offerte van 29 mei 2000 bevindt inzake de omzetting. Deze offerte is in vrijwel dezelfde bewoordingen gesteld als de offerte van 17 oktober 2000 en rechtstreeks aan Consument gericht. Ook als zou moeten worden aangenomen dat Consument de offerte van 17 oktober 2000 niet heeft ontvangen moet Consument daarom geacht worden van de bewoordingen van deze offerte op de hoogte zijn;

- de polis gedateerd 8 januari 2002;
- de toepasselijke VvV.

5.9.4 Na kennisneming van de in 5.9.3 genoemde documenten is de Commissie van mening dat Aangeslotene naar de einde 2000 geldende maatstaven in voldoende mate aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de Verzekering te verschaffen. Indien Consument - zoals dat van hem mag worden verwacht - kennis had genomen van de inhoud van de offerte, polis en de VvV had het hem op basis van deze informatie volledig duidelijk moeten c.q. kunnen zijn dat sprake was van een beleggingsverzekering met een minimum gegarandeerde einduitkering, dat de premie zou worden belegd, dat er uit hoofde van de te sluiten verzekering diverse soorten kosten in rekening worden gebracht en dat er geen winstdelingsregeling gold. Voor wat betreft het uit de Verzekering voortvloeiende beleggingsrisico wordt in de offerte onder het kopje "Code "Rendement en Risico" gewezen op het risico dat een belegging meebrengt voor de toekomstige uitkeringen. Los hiervan wijst de Commissie er op dat het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen in effecten koersrisico's meebrengt.
De omzettingswaarde en de provisie blijken niet uit de offerte, de polis of de VvV. De omzettingswaarde wordt echter berekend door de verzekeraar en valt niet onder de verplichting van Aangeslotene om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de eigenschappen van de Verzekering te verschaffen. Als Consument de omzettingswaarde had willen weten dan had hij zich derhalve rechtstreeks tot X kunnen wenden dan wel Aangeslotene kunnen verzoeken dit bij X op te vragen. Voor de door Aangeslotene in het kader van de omzetting ontvangen provisie geldt dat Aangeslotene destijds niet verplicht was Consument daarover te informeren.

Voorbeeldrendementen

5.10 Consument stelt dat door Aangeslotene onrealistisch hoge en misleidende voorbeeldrendementen zijn afgegeven. Het is de Commissie onduidelijk op welke voorbeeldrendementen Consument precies doelt. Aannemelijk is dat Consument doelt op voorbeeldrendementen aan hem verschaft in de precontractuele fase. Consument betoogt immers dat de gegeven voorbeeldrendementen hem (mede) ertoe hebben gebracht de oorspronkelijke verzekering om te zetten in de Verzekering. De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat Aangeslotene geen voorbeeldrendementen heeft afgegeven maar dat X dat heeft gedaan. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de offertes van 29 mei 2000 en 17 oktober 2000. Alleen al om deze reden kan Aangeslotene niet verantwoordelijk worden gesteld voor de voorbeeldrendementen waarop Consument doelt. Verder onderbouwt Consument niet waarom de door X gebruikte

voorbeeldrendementen volgens de destijds geldende maatstaven als onrealistisch hoog en misleidend dienen te worden beschouwd. De Commissie stelt in dit verband vast dat in de betreffende offertes wordt gewezen naar de Code Rendement en Risico en dat haar niet gebleken is, noch door Consument aannemelijk is gemaakt dat de gebruikte voorbeeldrendementen niet in overeenstemming zouden zijn met de destijds toepasselijke CRR 1998.

5.11 *Dossiervorming*

Consument stelt dat Aangeslotene geen dossier heeft gevormd over het door haar aan Consument gegeven advies. De Commissie wijst dit verwijt af. In 2000 was Aangeslotene niet verplicht een dossier te vormen over het door haar aan Consument gegeven advies. Niettemin kan in geval van een langlopend product als het onderhavige in de gegeven omstandigheden van een financieel dienstverlener als Aangeslotene wel in redelijkheid worden gevraagd dat zij in staat is haar adviestraject op hoofdlijnen te reconstrueren. Uitgaande van het gegeven dat de betreffende advisering inmiddels ruim dertien jaar geleden heeft plaatsgevonden is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in het onderhavige geval daaraan in voldoende mate heeft voldaan.

5.12 *Conclusie*

Uit bovenstaande vloeit voort dat geen sprake is van toerekenbare tekortkoming c.q. onrechtmatig handelen van Aangeslotene jegens Consument bij het omzetten van de oorspronkelijke verzekering in de Verzekering. Dit leidt ertoe dat de vorderingen van Consument zullen 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 vorderingen 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.