Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-829
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. B.C. Donker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 maart 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Unirobe Meeùs Groep B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen: Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 14 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Gesloten in 2000 door bemiddeling en advisering van (een rechts-voorganger van) Aangeslotene bij ABN AMRO Verzekeringen. Consument stelt dat Aangeslotene tegenover Consument bij de bemiddeling en advisering is tekort geschoten in de op hem rustende zorg- en informatieplicht. Consument verwijt Aangeslotene dat er sprake is geweest van een niet passend advies en dat zij nimmer is geïnformeerd over het gegeven dat naast de te betalen premie ook (overlijdens)risicopremies aan de beleggingswaarde van de Verzekering worden onttrokken. Aan de hand van de Productdocumentatie en hetgeen ter zitting door partijen naar voren is gebracht stelt de Commissie vast dat er sprake was van een overlijdensrisicodekking, dat deze, net als de Verzekering zelf door Consument gewenst (en noodzakelijk was) en dat voor deze dekking gedurende de looptijd van de Verzekering premie verschuldigd is die aan de beleggingswaarde van de Verzekering wordt onttrokken. Niet is gebleken dat Aangeslotene tegenover Consument tekort is geschoten. De klachten en vordering worden afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement dat geldig was tot 1 april 2017 en op basis van de volgende stukken:

- Het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- Het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- De reactie van Consument op de vijf richtinggevende Commissie van Beroep uitspraken (CvB 2017-023A, CvB 2017-035, CvB 2017-036, CvB 2017-043 en CvB 2018-019);
- De repliek van Consument;
- De dupliek van de Tussenpersoon.

1.2 Op 17 september 2020 heeft er ten kantore van het Kifid een mondelinge behandeling met partijen plaatsgevonden.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende, kort en zakelijk, weergegeven feiten:

2.1 Consument heeft door bemiddeling en advisering van (een rechtsvoorganger van) Tussenpersoon met ingang van 9 mei 2000 bij Verzekeraar een zogenoemde ABN AMRO Meegroeiverzekering, een beleggingsverzekering, hierna te noemen: de Verzekering afgesloten. De Verzekering was gekoppeld aan een hypothecaire geldlening die Consument tegelijkertijd bij de Bank had afgesloten.

2.2 De einddatum van de Verzekering is gesteld op 1 juli 2030.

2.3 Bij de Verzekering is sprake van kapitaalopbouw op basis van beleggen. Bij deze Verzekering komt het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. Daarnaast was sprake van een overlijdensrisicodekking bij voortijdig (voor de einddatum) overlijden van de verzekerde(n).

2.4 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:

- Offerte ABN AMRO hypotheek d.d. 9 mei 2000 met bijlagen (hierna: Offerte);
- Polisblad ABN AMRO Meegroeiverzekering d.d. 21 augustus 2000 (hierna: de Polis);
- De Algemene Voorwaarden Flexibele Levensverzekering AVFL – 9905 en Aanvullende Voorwaarden ABN AMRO Meegroeiverzekering MGV - 9910 (hierna: de Voorwaarden).

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

2.5 Op de Offerte stond onder andere vermeld:
"(…)
Meegroeiverzekering

Bij ABN AMRO Levensverzekering N.V., verzekeringnemers zijn:
De heer [X] en mevrouw [Y].
Eerste verzekerde is [X], geboren op [datum] 1969.
Verzekerd bedrag bij overlijden is NLG 250.000,00 of 110% van het belegd vermogen van de polis, indien dat hoger is.

Tweede verzekerde is [Y], geboren [datum] 1970. Verzekerd bedrag bij overlijden is NLG 250.000,00 of 110% van het belegd vermogen van de polis, indien dat hoger is.
(…)

BIJLAGE PRODUCTLEESWIJZER

Deze productleeswijzer van de verzekeringspolis verwijst naar de wezenlijke kenmerken van het levensverzekeringsproduct ABN AMRO Meegroeiverzekering van ABN AMRO Levensverzekering N.V. (…)

Onderwerp	***Te vinden in/omschrijving***
(…)	
3. Kosten / Inhoudingen	*Voor de overlijdensdekking te vinden in de Aanvullende Voorwaarden Meegroeiverzekering onder "Risicopremies voor Meegroeiverzekering". Voor de overige dekking te vinden in de offerte onder Meegroeiverzekering (polis 1 en/of 2).*
(…)	

BIJLAGE TOELICHTING EN BEREKENING VOORBEELDKAPITALEN

(…)

In de berekening van de voorbeeldkapitalen is rekening gehouden met alle kosten, die verbonden zijn aan de verzekering en belegging (zoals premies, risicodekking, beheerskosten, aan- en verkoopkosten etc.). Bovengenoemde voorbeeldkapitalen en productrendementen zijn gebaseerd op het daadwerkelijk geïnvesteerde gedeelte van de premie en op de veronderstelling dat het genoemde rendement jaarlijks wordt gerealiseerd.

BIJLAGE ONTWIKKELING AFKOOP- EN PREMIEVRIJEWAARDE

(…)

Ultimo Jaar	*Totaal betaalde*	*Voorbeeld afkoopwaarde*	*Voorbeeld premievrije waarde*
1	*8.484,00*	*8.259,49*	*0,00**
2	*16.698,00*	*17.184,61*	*4.140,93*
(…)			

**: Door de inhoudingen voor o.a. de premies voor overlijdensdekking daalt het belegd vermogen tussentijds tot NLG 0,-. De verzekering wordt op dat moment beëindigd.*

Toelichting:
Bovenstaande afkoop- en premievrije waarden zijn gebaseerd op het gekozen prognoserendement van 8,00%

De premievrije waarde is bepaald bij onverminderde voortzetting van de meeverzekerde overlijdingsdekkingen. Meeverzekerde aanvullende arbeidsongeschiktheidsdekking(en) en/ of werkeloosheidsdekking komen bij premievrij te vervallen. (…)"

2.6 Op de Polis stond vermeld:

" (…) Verzekerd bij overlijden: NLG 250.000,00 uit te keren bij overlijden van (…). Deze uitkering bedraagt nooit minder dan 110% van het belegd vermogen. Na overlijden van deze verzekerde wordt de gehele verzekering beëindigd."

2.7 In de Voorwaarden stond onder meer het volgende (MGV -9910):

"(…) ***Administratie- en beheerkosten***
Artikel 5.4

De risicopremies en kosten worden onttrokken aan het saldo van de hypotheekrenterekening. Indien er geen of onvoldoende saldo op de Hypotheekrenterekening aanwezig is, worden Participaties verkocht van de fondsen waarin is belegd, in verhouding tot de waarde van de Beleggingen in de desbetreffende fondsen. In dat geval worden geen verkoopkosten in rekening gebracht.

En (AVFL-9905):

Verrekening van kosten en premies
Artikel 7.1

De voor de verzekering verschuldigde kosten, zoals o.a. administratiekosten en beheerkosten alsmede de risicopremies, worden onttrokken aan het belegd vermogen voor een bedrag gelijk aan de te verrekenen kosten en/of risicopremies. (…)"

2.8 Consument heeft gedurende de looptijd van de Verzekering tot 2016 meerdere gesprekken met ABN AMRO, in de hoedanigheid van tussenpersoon, gevoerd over aanpassingen van de Verzekering. Dit heeft niet tot aanpassingen geleid. In november 2016 heeft Consument, naar aanleiding van het gesprek met ABN AMRO over haar Verzekering, de Verzekering aangepast waarbij de overlijdensrisicodekking uit de Verzekering werd gehaald en waarvoor in de plaats een losse overlijdensrisico-verzekering werd gesloten.

3. Vordering en juridische grondslag

Vordering Consument

3.1 Consument wenst, zoals de Commissie het begrijpt, door Tussenpersoon, die in 2009 de verzekeringsportefeuille heeft overgedragen aan ABN AMRO schadeloos gesteld te worden voor de geïncasseerde (overlijdens)risicopremies. Volgens Consument gaat het hierbij om een bedrag van € 12.240,-. Dit komt overeen met een maandelijkse (risicopremie)betaling/onttrekking van € 60,- gedurende 17 jaar.

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is tot 2016 nimmer geïnformeerd over het gegeven dat naast de te betalen premie ook (overlijdens)risicopremies aan de beleggingswaarde van de Verzekering werden onttrokken. Dit is volgens Consument in geen enkele polis, verzekeringsvoorwaarden of afschrift terug te vinden. Doordat de premies aan de beleggingswaarde zijn onttrokken heeft de verzekering geen kans gekregen om te kunnen renderen;
- De in rekening gebrachte overlijdensrisicopremie is belachelijk hoog. Gebleken is dat een aparte levensverzekering veel goedkoper is;
- Er wordt nog steeds risicopremie betaald/onttrokken ondanks dat er is afgesproken dat er niet meer dan 20 jaar premie betaald zou worden;
- Consument heeft geen gedegen advies van Tussenpersoon ontvangen waardoor zij de verkeerde hypotheek heeft afgesloten en nu voor duizenden euro's gedupeerd is.

Verweer van Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft zich samengevat als volgt verweerd:

- Tussenpersoon beschikt niet meer over het adviesdossier. Ook de adviseur van destijds kan zich niets meer van de inhoud van het adviesgesprek herinneren en kan slechts in algemene zin verklaren dat in geval van een overlijdensrisicoverzekering die is gekoppeld aan een beleggingsverzekering, de constructie van de premiebetaling altijd wordt toegelicht;
- In de berekening van de Hypotheekshop van 26 april 2000 die Consument bij haar klacht heeft overgelegd, is sprake van een beleggingsrekening met een separate overlijdensrisico-verzekering. De premie voor de dekking van f 300.000,- was f 2.136,- per jaar en gelijk-blijvend. Dit was een heel andere kostenstructuur dan bij het product waarvoor Consument uiteindelijk heeft gekozen, de Meegroeiverzekering van ABN AMRO. Hoe Consument tot deze keuze is gekomen is Tussenpersoon niet bekend. Uit de voor handen zijnde stukken blijkt niet dat Tussenpersoon daar een rol bij heeft gespeeld;
- Consument erkent dat zij de door ABN AMRO in de offerte van 9 mei 2000 vermelde stukken (polisvoorwaarden, algemene voorwaarden, etc.) bij de offerte heeft ontvangen, zodat zij met inhoud daarvan bekend mag worden verondersteld.

Uit de bij het geadviseerde product behorende voorwaarden blijkt voldoende dat de premies voor de overlijdensrisicoverzekering worden onttrokken aan de ingelegde premies;

- Gedurende de looptijd van de Verzekering heeft Consument volgens ABN AMRO van de Verzekeraar jaarlijks overzichten ontvangen waaruit de opbrengsten en de kosten van de Verzekering bleek. Deze overzichten zijn voor Consument nooit aanleiding geweest de Verzekering te wijzigen;
- Consument heeft zo blijkt uit haar klacht en uit de reactie daarop van ABN AMRO, gedurende de looptijd van de hypotheek meerdere malen contact gehad met ABN AMRO. Onder meer in 2009, toen Consument een verhoging van de hypotheek heeft door-gevoerd. Daarbij is zij niet geadviseerd door Tussenpersoon, maar zo leidt Tussenpersoon uit de brief van ABN AMRO van 26 januari 2017 af, door een adviseur van ABN AMRO. ABN AMRO verwijst daarbij naar een adviesrapport van 21 augustus 2009, eveneens van ABN AMRO, waaruit zou blijken dat de overlijdensrisico-verzekering is besproken. Ook in 2013 en 2014 is door een adviseur van ABN AMRO gesproken met Consument over de Verzekering en de (on)mogelijkheden om daarin wijzigingen aan te brengen, aldus ABN AMRO;
- Tussenpersoon is niet op de hoogte van de adviesgesprekken met ABN AMRO. Aangezien Consument met ingang van 2009 kennelijk heeft besloten van een adviseur van ABN AMRO gebruik te maken, is Tussenpersoon niet meer verantwoordelijk voor de vanaf dat moment door Consument genomen beslissingen;
- Er is sprake van verjaring op grond van artikel 3:310 BW omdat Consument in elk geval sinds 2009 op de hoogte moet worden geacht te zijn geweest van de overlijdensrisico-dekking en de wijze waarop deze werd betaald;
- Weliswaar is Consument gehouden gedurende 20 jaar stortingen te doen echter de overlijdensrisicodekking geldt gedurende de gehele looptijd van de Verzekering (30 jaar). Ook na 20 jaar dient er voor deze dekking, door middel van onttrekkingen, dan ook nog feitelijk betaald te worden;
- Wat de gevorderde schade betreft heeft Consument door het betalen van de overlijdens-risicopremie dekking voor het overlijden van de verzekerden voor de einddatum van de polis. Voor terugbetaling van de premie bestaat dan ook geen aanleiding.

Voor zover nodig zal de Commissie bij de Beoordeling nog op de stellingen van partijen ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag of Tussenpersoon in zijn dienstverlening jegens Consument tekort is geschoten en aldus gehouden is Consument daarvoor schadeloos te stellen. De Commissie oordeelt als volgt. Ter zitting op 17 september 2020 hebben partijen hun inhoudelijke standpunt over en weer kenbaar gemaakt en toegelicht.

Hierbij is onder andere vastgesteld dat Tussenpersoon vanaf 2009 niet meer als Tussenpersoon voor Consument is opgetreden maar dat deze taak was overgegaan naar ABN AMRO. Door Tussenpersoon is voorts onder verwijzing naar de door Consument bij het afsluiten van de Verzekering ontvangen Productdocumentatie nader uitleg gegeven over de Verzekering, de wijze waarop de overlijdensrisicopremie in de Verzekering in rekening wordt gebracht en de duur daarvan. Daarnaast heeft Tussenpersoon de ontwikkelingen die in de loop der jaren ter zake van de hoogte van de overlijdensrisicopremie hebben plaats-gevonden, toegelicht. Daarmee werd onder andere het advies van ABN AMRO in 2016 om de Verzekering aan te passen, waarbij de overlijdensrisicodekking uit de Verzekering werd gehaald en daarvoor in de plaats een losse overlijdensrisicoverzekering af te sluiten, verklaard. Ter zitting is vastgesteld dat met deze uitleg de onduidelijkheden die tot de klachten van Consument hebben geleid zijn weggenomen en dat de bij aanvang van de Verzekering opgenomen overlijdensdekking noodzakelijk en door Consument, als onderdeel van de Verzekering zelf, gewenst was. Gelet hierop kan een nadere beoordeling c.q. behandeling van het geschil achterwege blijven, nu ter zitting vast is komen te staan dat er geen sprake is van toerekenbare tekortkomingen zodat Tussenpersoon geen verwijt treft. Hoewel dit ter zitting is gebleken, werd de Commissie verzocht een uitspraak te doen. De Commissie oordeelt dat de klachten en daarmee verband houdende vordering van Consument als ongegrond afgewezen dienen te worden.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de CvB Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de CvB Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u informatie over het instellen van beroep, zie: www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid."

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.