KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 239
d.d. 6 oktober 2011
(prof. mr C.E. du Perron, voorzitter, J.C. Buiter, prof. mr M.L. Hendrikse, drs. A.I.M. Kool, drs. L.B. Lauwaars, mr R.J. Verschoof en mr J. Wortel, leden, en mr S.N.W. Karreman , secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. De Consument moet erop kunnen vertrouwen dat indien op het polisblad is vermeld welk deel van de ingelegde premie effectief voor de beleggingen zal worden aangewend, deze vermelding correct en volledig is. Indien de vermelding niet volledig is, moet het effectief te investeren bedrag uit de verdere documentatie, en een eventueel daarop gegeven toelichting, duidelijk blijken, en moet voor Consument duidelijk zijn dat in die verdere documentatie nog essentiële kenmerken van de verzekering zijn vermeld.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier,
- het op 20 mei 2009 door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier,
- het antwoord van Aangeslotene van 22 september 2009,
- de repliek van Consument van 11 oktober 2009,
- de dupliek van Aangeslotene van 11 november 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 21 april 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft door bemiddeling van een tussenpersoon bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene een beleggingsverzekering gesloten met als ingangsdatum 1 oktober 1996 en als beoogde einddatum 1 februari 2009. Waar hierna over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder tevens de rechtsvoorganger verstaan.

De premie voor deze verzekering bedroeg NLG 5.000,- (€ 2.268,90) per jaar. Daarvan zou blijkens de laatste aan Consument uitgebrachte offerte van 24 december 1996 en het polisblad gedurende de eerste vier jaar 79% in de polis geïnvesteerd worden en met ingang van het vijfde jaar steeds 100%.

De polis vermeldt dienaangaande:
'Premie per jaar: f 5.000,00
Investeringsdeel:
Jaar 01 t/m 04 : 79,00 %
Vanaf jaar 05 : 100,00%'

Bij volledige besteding van de premie in het door Consument gekozen fonds en bij ongewijzigde tarieven voor de risico-onttrekkingen garandeerde Aangeslotene blijkens voornoemde offerte op de beoogde pensioendatum een kapitaal van ten minste NLG 74.112,-.

2.2 De op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden luiden - voor zover hier relevant - als volgt:

'Artikel 1
Begripsomschrijvingen
(...)
Allocatiepremie: Het deel van de premie dat wordt geïnvesteerd in het fonds.
(...)
Artikel 13
Koersen der units
1 De maximale aankoopkoers van een unit wordt berekend door de maximale waarde van het fonds te delen door het aantal units van dat fonds op dat ogenblik, en te vermenigvuldigen met 100/95. De uitkomst wordt naar boven afgerond op twee decimalen.
(...)
Artikel 15
Premiebestemming
1 Het aantal units van een fonds dat aan de polis wordt toegewezen, wordt berekend door de allocatiepremie te delen door de aankoopkoers van de units zoals deze wordt bepaald op de premievervaldatum.
(...)
Artikel 18
Kosten voor het overlijdensrisico
1 Op de ingangsdatum van de polis en iedere volle maand daaropvolgend zal [Aangeslotene] de kosten voor het overlijdensrisico voor verzekerde en medeverzekerde gedurende de volgende maand berekenen.
(...)
Artikel 37
1 Kosten per maand per f 100.000,- overlijdensrisico voor
man niet-roker (...)'.

2.3 In de door Aangeslotene opgestelde productbrochure is - voor zover hier relevant - het volgende bepaald:

> **'Van premie naar units**
> Uw inleg wordt geheel geïnvesteerd in één of meer beleggingsfondsen van [Aangeslotene].
> (...)
> **Investeringspercentages in de offerte**
> In uw offerte kunt u lezen hoe uw premie in units wordt geïnvesteerd. De eerste vier jaar geldt een lager investeringspercentage ter dekking van een aantal algemene kosten. Alle daarop volgende jaren wordt deze premie voor de volle 100% in units geïnvesteerd. Ongeacht het aantal jaren dat u wilt deelnemen.
> **De kosten van de (…) fondsen zijn vooraf bekend**
> Net als bij individuele aandelentransacties betaalt u aan- en verkoopkosten. Om het systeem zo eenvoudig mogelijk te maken, brengen we beide kosten direct in rekening zodra u een premie stort. Deze eenmalige kosten bedragen 5%.(…)
> De beheersvergoeding van de (...) beleggingsfondsen bedraagt 1% per jaar. Ook deze kosten zijn in de gepubliceerde koersen verwerkt. Behaalt het fonds een rendement van 12% per jaar, dan bedraagt uw netto rendement dus 11% over het in het betreffende fonds geïnvesteerde kapitaal.
> (...)
> **Maandelijks worden een aantal units verkocht**
> Door de investering in uw (...) kunt u in de loop der jaren een fors pensioenkapitaal opbouwen in de vorm van de eerder genoemde units. Maandelijks wordt door [Aangeslotene] een aantal van deze units verkocht. Zo worden de kosten voor de meeverzekerde dekkingen (denk aan bijvoorbeeld een partnerpensioen) en de administratievergoeding (f 12,50 per maand) voldaan'.

2.4 Consument heeft van Aangeslotene over het jaar 2007 een opgave van de waarde van zijn beleggingsverzekering ontvangen. Hieruit bleek Consument dat in 2007 € 16,61 in verband met premie voor dekking van het overlijdensrisico en € 113,44 in verband met aan- en verkoopkosten aan de waarde van zijn beleggingsverzekering was onttrokken.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene terugbetaling van de door Aangeslotene vanaf 1 oktober 2000 aan zijn polis onttrokken aan- en verkoopkosten ten bedrage van € 113,44 per jaar en premie voor dekking van het overlijdensrisico ten bedrage van € 16,61 per jaar. Tevens vordert Consument vergoeding van de schade die hij heeft geleden doordat hij rente-inkomsten over voornoemde bedragen is misgelopen.

3.2 Deze vordering steunt - kort en zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen: Aangeslotene heeft vanaf het vijfde jaar van de looptijd van de verzekering de hiervoor genoemde kosten ten onrechte bij Consument in rekening gebracht. Consument is zowel in de offerte als in het polisblad door Aangeslotene voorgehouden dat slechts gedurende de eerste vier verzekeringsjaren kosten in rekening zouden worden gebracht en dat vanaf het vijfde verzekeringsjaar de gehele premie in zijn polis zou worden geïnvesteerd. Bovendien heeft Consument de in de offerte vermelde inhouding voor kosten van 21% gedurende de

eerste vier verzekeringsjaren met zijn tussenpersoon besproken waarbij de tussenpersoon hem heeft verzekerd dat vanaf het vijfde verzekeringsjaar geen kosten meer bij hem in rekening zouden worden gebracht. De onjuiste informatieverstrekking door de tussenpersoon wordt bevestigd door de brief van de tussenpersoon van 5 juni 2007.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Aangeslotene heeft Consument bij de totstandkoming van de overeenkomst, zeker in het licht van de destijds van toepassing zijnde wet- en regelgeving, voldoende geïnformeerd over de aan- en verkoopkosten en over de premie voor dekking van het overlijdensrisico. In het polisblad staat weliswaar dat het investeringsdeel van de premie vanaf het vijfde verzekeringsjaar 100% bedraagt, maar uit de aan Consument verstrekte productbrochure blijkt duidelijk dat aan- en verkoopkosten in rekening zouden worden gebracht. Deze kosten blijken ook uit artikel 15 juncto de artikelen 1 en 13 van de verzekeringsvoorwaarden. Wat betreft de premie voor dekking van het overlijdensrisico geldt dat in de offerte is vermeld dat bij de berekening van de voorbeeldkapitalen rekening is gehouden met een uitkering bij overlijden ten bedrage van 110% van de poliswaarde (gedurende de eerste helft van de beoogde looptijd). Consument moet dan ook hebben begrepen dat voor de door hem gekozen vorm van dekking voor het overlijdensrisico premie verschuldigd was. Dat overlijdensrisicopremies zijn verschuldigd, en tot welk bedrag, blijkt voorts voldoende duidelijk uit de artikelen 18 en 37 van de verzekeringsvoorwaarden. Bovendien is de wijze waarop de premie voor dekking van het overlijdensrisico maandelijks met de poliswaarde wordt verrekend, beschreven in de productbrochure.
- De beide door Consument gewraakte kostensoorten zijn meegenomen bij de berekening van de in de offerte vermelde voorbeeldkapitalen.
- Niet aannemelijk is dat de hoogte van de aan- en verkoopkosten en van de premie voor dekking van het overlijdensrisico destijds de keuze van Consument om deze verzekeringsovereenkomst met Aangeslotene te sluiten, heeft beïnvloed.
- De door Aangeslotene in overleg met de Ombudsman Financiële Dienstverlening opgestelde compensatieregeling is ook van toepassing op de beleggingsverzekering van Consument.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.
- Aangeslotene heeft ter zitting medegedeeld dat hij de tussenpersoon een uitgebreide productbrochure ter beschikking heeft gesteld met uitleg over het betreffende verzekeringsproduct. Aangeslotene heeft ter zitting voorts erkend dat de door de tussenpersoon in zijn brief van 5 juni 2007 gedane mededeling, inhoudende dat vanaf het vijfde jaar van de looptijd van de verzekering de volledige premie in de polis is geïnvesteerd, onjuist is.
- Consument heeft ter zitting medegedeeld dat hij aanneemt dat hij de productbrochure heeft ontvangen.

5. Beoordeling

5.1 Aan de orde is de vraag of Aangeslotene vanaf het vijfde jaar van de looptijd van de beleggingsverzekering kosten bij Consument in rekening mocht brengen.

5.2 Tussen partijen staat vast dat Consument voorafgaande aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een offerte heeft ontvangen. Voorts staat tussen partijen vast dat Aangeslotene Consument naar aanleiding van de aanvraag voor de verzekering een polisblad, alsmede de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden heeft doen toekomen. Nu Consument ter zitting heeft medegedeeld dat hij aanneemt dat hij de productbrochure heeft ontvangen, acht de Commissie aannemelijk de stelling van Aangeslotene dat hij Consument de productbrochure heeft doen toekomen.

5.3 Wat de kosten van de beleggingsverzekering betreft, constateert de Commissie dat de laatste aan Consument uitgebrachte *offerte* en het *polisblad* vermelden dat de eerste vier jaar van de looptijd van de verzekering 79% van de premie in de polis geïnvesteerd wordt en met ingang van het vijfde jaar steeds 100%. De *verzekeringsvoorwaarden* daarentegen geven, zoals hiervoor onder 2.2 is geciteerd, een opsomming van kosten die aan de beleggings-verzekering zijn verbonden en de berekeningswijze van de premie voor dekking van het overlijdensrisico. In de *productbrochure* staat, zoals hiervoor onder 2.3 is geciteerd, eveneens opgenomen dat aan de beleggingsverzekering aan- en verkoopkosten en beheerskosten zijn verbonden, zij het dat deze informatie naar het oordeel van de Commissie niet consistent is en bovendien veel duidelijker had gekund. Voorts staat in de productbrochure vermeld dat maandelijks units worden verkocht om de kosten voor de meeverzekerde dekkingen te voldoen.

5.4 De Commissie neemt tot uitgangspunt dat bij een beleggingsverzekering als de onderhavige voor de verzekeringnemer essentieel is welk deel van zijn inleg aangewend zal worden voor kapitaalsopbouw en welke bedragen op het opgebouwde kapitaal of op het daarop behaalde rendement in mindering worden gebracht. De Consument moet er dan ook op kunnen vertrouwen dat indien op het polisblad is vermeld welk deel van de ingelegde premie effectief voor de beleggingen zal worden aangewend, deze vermelding correct en volledig is. Indien de vermelding niet volledig is, moet het effectief te investeren bedrag uit de verdere documentatie, en een eventueel daarop gegeven toelichting, duidelijk blijken, en moet voor de Consument duidelijk zijn dat in die verdere documentatie nog essentiële kenmerken van de verzekering zijn vermeld. De hiervoor onder 5.3 vermelde bescheiden maken, ook in onderling verband beschouwd, onvoldoende duidelijk dat er vanaf het vijfde verzekeringsjaar nog inhoudingen op de inleg in de verzekering en het opgebouwde kapitaal zullen plaatsvinden ter dekking van risicopremie en kosten. Uit de informatie in de offerte en op het polisblad heeft Consument naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid mogen afleiden dat van de door hem te betalen jaarpremie van NLG 5.000,- (€ 2.268,90) gedurende

de eerste vier jaar van de verzekering 79% zou worden belegd en dat in de periode daarna het gehele premiebedrag van € 2.268,90 zou worden belegd, derhalve zonder verdere inhouding van kosten en premie voor dekking van het overlijdensrisico. Indien Aangeslotene nog andere kosten dan wel premie voor dekking van het overlijdensrisico in rekening wilde brengen, had dat Consument bij het aangaan van de verzekering onmiskenbaar duidelijk moeten worden gemaakt. Het door Aangeslotene gedane beroep op de vermelding van verder gaande kosten en premie voor dekking van het overlijdensrisico in de verzekerings-voorwaarden en de productbrochure faalt dan ook.

5.5 Bovendien is het volgende van belang. Consument heeft, onweersproken door Aangeslotene, gesteld dat hij vóór het aangaan van de verzekeringsovereenkomst navraag bij de tussenpersoon heeft gedaan naar de aan de overeenkomst verbonden kosten. Gezien het feit dat de tussenpersoon in zijn brief van 5 juni 2007 nog onjuiste informatie over de aan de verzekering verbonden kosten heeft verstrekt, in die zin dat hij Consument mededeelde dat vanaf het vijfde jaar de volledige premie in de polis werd geïnvesteerd, welke onjuiste informatieverstrekking door Aangeslotene ter zitting ook is erkend, acht de Commissie aannemelijk de stelling van Consument dat hem ook vóór het aangaan van de verzekerings-overeenkomst door de tussenpersoon verkeerde informatie over de aan de verzekering verbonden kosten is verstrekt. De Commissie acht aannemelijk dat Consument door die onjuiste mededeling van de tussenpersoon in zijn vertrouwen werd gesterkt dat vanaf het vijfde jaar na ingang van de verzekering geen kosten en premie voor dekking van het overlijdensrisico in rekening zouden worden gebracht. Bovendien had klaarblijkelijk ook de tussenpersoon op grond van de documentatie van Aangeslotene geen goed beeld van de inhoudingen gekregen.

5.6 Blijkens mededeling van Aangeslotene ter zitting maakte de tussenpersoon gebruik van door Aangeslotene aan hem ter beschikking gestelde informatie. Voor die informatie, alsmede de in de offerte en het polisblad vermelde informatie is Aangeslotene verantwoordelijk. Op hem rustte immers de verplichting er op toe te zien dat Consument voldoende kon worden voorgelicht over de aan de verzekering verbonden kosten door daartoe aan de tussenpersoon de juiste en duidelijke informatie te verstrekken.

5.7 Ambtshalve merkt de Commissie nog op dat haar uit de overgelegde stukken is gebleken dat Aangeslotene ook over de eerste vier verzekeringsjaren niet - zoals op het polisblad vermeld - 79% van de premie in de polis heeft geïnvesteerd, maar daarnaast tevens € 113,44 voor aan- en verkoopkosten en € 16,61 voor premie voor dekking van het overlijdensrisico aan de polis van Consument heeft onttrokken en bovendien jaarlijks - ook na de eerste vier verzekeringsjaren - 1% beheerskosten aan het beleggingsfonds heeft onttrokken.

5.8 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene de onttrekkingen uit de polis van Consument voor aan- en verkoopkosten, beheerskosten en premie voor dekking van het overlijdensrisico die niet vallen onder de in het polisblad vermelde 21% kosten gedurende de eerste vier jaar van de looptijd van de verzekering ongedaan moet maken en aan Consument de door deze ten onrechte gedane onttrekkingen geleden schade dient te vergoeden.

5.9 Aangeslotene zal voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil dienen te voldoen.

5.10 De Commissie bepaalt dat zij, onder verwijzing naar art. 5.6 van het reglement van de Commissie van Beroep, gelet op het belang van deze zaak, voor beide partijen beroep open-stelt op de Commissie van Beroep.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de onttrekkingen uit de polis van Consument voor aan- en verkoopkosten, beheerskosten en premie voor dekking van het overlijdensrisico die niet vallen onder de in het polisblad vermelde 21% kosten gedurende de eerste vier jaar van de looptijd van de verzekering, ongedaan maakt en Consument de door deze ten onrechte gedane onttrekkingen geleden schade vergoedt, en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,-, vergoedt.

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.