Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-165 d.d. 29 mei 2013
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. B.F. Keulen, leden, en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument klaagt over de hoogte van de kosten. Hij stelt hierover in de (pre)contractuele fase niet goed te zijn geïnformeerd door Aangeslotene en vordert restitutie van de vanaf aanvang in rekening gebrachte bedragen, met uitzondering van de aan-, verkoop- en beheerskosten. Naar de opvatting van de Commissie had Consument op grond van de hem beschikbaar gestelde documentatie bekend kunnen zijn met de kostenstructuur van zijn polis. Hierin is een en ander helder omschreven en/of in percentages of guldens respectievelijk euro's uitgedrukt. De 'vertaling' van de specifieke structuur van deze beleggingsverzekering naar de uniforme vormgeving van het Model De Ruiter mag in 2008 weliswaar tot verwarring bij Consument hebben geleid, maar het dossier biedt geen ruimte om aan te nemen dat er hogere kosten in rekening zijn gebracht dan op grond van het voldoende duidelijk verzekeringscontract tussen partijen is overeengekomen.

Consument,

tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekering N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 16 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 maandag 15 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een levensverzekering afgesloten met ingangsdatum 1 juni 1996 tegen een premie van € 907,56 per jaar met een looptijd van 16 jaar. De einddatum van de polis is 1 juni 2012. Op 1 juni 1996 respectievelijk 1 juni 1997 is een extra inleg gedaan van € 3.176,46 en € 6.126,03. Volgens het polisblad bedraagt het beleggingsbestanddeel van de premie 95%. Voor de extra inleg geldt een percentage van 93. Belegd wordt in een aantal fondsen.

3.2. In de op de verzekering van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden (code 95) onder de rubriek "Fondsen en kosten" zijn de door Consument gedurende de looptijd verschuldigde aankoopkosten, verkoopkosten, beheerskosten en switchkosten benoemd, beschreven en in percentages of euro's uitgedrukt:

"Naam Fonds	Aankoop-kosten 1)	Verkoop-kosten 2)*	Beheers-kosten 3)	Switch-kosten 4)
ABN AMRO	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Ahold	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
AKZO	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Elsevier	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Heineken	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Intern. Ned. Groep	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Koninklijke Olie	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
KPN	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
De Telegraaf	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Unilever	0,5%	1,5%	0,041%	ƒ 50,--
Levob Stallingsfonds	geen	geen	0,041%	geen

1) Ter bestrijding van de aankoopkosten wordt de koers van het aan te kopen Fonds verhoogd met het in deze kolom vermelde opslagpercentage.
2) Ter bestrijding van de verkoopkosten wordt de koers van het te verkopen Fonds verlaagd met het in deze kolom vermelde afslagpercentage.
*) Vanaf ƒ 10.000 bedragen de verkoopkosten 0,5% + ƒ 100,--.
3) Ter bestrijding van de beheerskosten wordt maandelijks het aantal Beleggingseenheden verminderd met het in deze kolom vermelde percentage.
4) Ter bestrijding van de administratiekosten verbonden aan het switchen wordt het in deze kolom vermelde bedrag in rekening gebracht en verrekend met het aantal Beleggingseenheden. Bij verhoging van het prijs-indexcijfer gezinsconsumptie (voor werknemersgezinnen 1995:100) zoals dit wordt vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt de nominale vergoeding dienovereenkomstig verhoogd."

3.3. Verder is in de Aanvullende Voorwaarden (code 107) een bepaling opgenomen ten aanzien van de incidentele vergoeding die verband houdt met de over een (gedeelte van een) verzekeringsjaar vastgestelde koersstijging van een onderliggend Fonds:
"Indien in enig verzekeringsjaar de na de laatste dag van het verzekeringsjaar eerst tot stand gekomen Koers van een onderliggend Fonds met meer dan 12% uitstijgt ten opzichte van de

eerstvastgestelde Koers in dat verzekeringsjaar, is – voor elk onderliggend Fonds dat een zodanige koersstijging kent – een vergoeding aan de maatschappij verschuldigd. Deze vergoeding wordt vastgesteld als een percentage van het op de laatste dag van het betreffende verzekeringsjaar aanwezige aantal Beleggingseenheden en wordt vervolgens op genoemd tijdstip aan de Beleggingsrekening onttrokken. Het vergoedingspercentage is gelijk aan 20% van het meerdere boven genoemde 12% koersstijging, met een maximum van 3,6. Indien in enig verzekeringsjaar een Fonds – om welke reden dan ook – gedurende (een) kortere periode(s) dan een vol verzekeringsjaar aan de onderhavige verzekering ten grondslag heeft gelegen, wordt de koersstijging en de daarmee samenhangende verschuldigde vergoeding voor elke periode afzonderlijk bepaald. De vaststelling van de koersstijging alsmede van het vergoedingspercentage geschiedt overeenkomstig de hiervoor terzake omschreven methodiek. De koersstijging wordt vastgesteld over de periode van het verzekeringsjaar waarin een Fonds aan deze verzekering ten grondslag heeft gelegen. Het vergoedingspercentage wordt gerelateerd aan de periode waarin het betreffende Fonds in een verzekeringsjaar aan de verzekering ten grondslag heeft gelegen, en wel naar tijdsevenredigheid. De aan de maatschappij verschuldigde vergoeding wordt vervolgens vastgesteld als een percentage van de op het tijdstip van vaststelling van de koersstijging aanwezige Beleggingseenheden en wordt op genoemd tijdstip aan de Beleggingrekening onttrokken;"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt de vanaf aanvang in rekening gebrachte kosten terug te storten, met uitzondering van de aan-, verkoop- en beheerskosten.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
Consument is door Aangeslotene niet tijdig op de hoogte gesteld van de op zijn verzekering van toepassing zijnde kostencomponenten.
De polis is op 1 juni 1996 afgesloten en pas 12 jaar later werden de kosten over 2007 duidelijk na ontvangst van het "Beleggingsoverzicht Model 3 De Ruiter". Over de voorgaande periode, 1996-2006, is door Aangeslotene nooit enig inzicht verstrekt in de betreffende inhoudingen op de betaalde premies, behoudens de periodieke beleggingsoverzichten met daarin opgenomen de poliswaarde. Kosten zijn dermate hoog, dat het behalen van een fatsoenlijk rendement niet mogelijk is.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
Consument heeft op 12 augustus 1996 een polis ontvangen met de daarbij behorende voorwaarden. Hierin zijn alle kostencomponenten, die voor het afgesloten product op enig moment van toepassing zouden kunnen zijn, nadrukkelijk opgenomen. Verder beschrijft het polisblad de beleggingsbestanddelen. Van iedere betaalde premie komt 95% en van de aanvullende stortingen komt 93% voor belegging in aanmerking. Vanaf ingangsdatum tot 2007 is jaarlijks een overzicht verstrekt van de betaalde premies en de waarde van de verzekering. Deze overzichten bevatten geen individuele transacties per fonds (kosten, dividenden), maar gedetailleerde beleggingsoverzichten waren steeds op verzoek beschikbaar. Consument heeft in deze periode geen noodzaak gezien een dergelijke specificatie op te vragen.

Sinds begin 2008 ontvangt Consument de uniforme beleggingsoverzichten, zoals voorgeschreven door de Commissie De Ruiter. De volgende kostensoorten mogen worden opgenomen in deze overzichten, te weten kosten verzekeringsmaatschappij en kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur.
Het door Consument gesloten product kent deze kostencomponenten niet.
De in de voorwaarden beschreven kosten (aankoopkosten, verkoopkosten, beheerskosten en de incidentele vergoeding) zijn derhalve toegerekend aan bovengenoemde rubrieken. Daarvoor is een maatman-model ontwikkeld die de kostensoorten conform een bepaalde verdeelsleutel aan beide rubrieken toekent. Deze sleutel blijft, bij ongewijzigde voorzetting van de polis, gedurende de verdere looptijd ongewijzigd. De Werkgroep Transparantie Levensverzekeringen van het Verbond van Verzekeraars heeft Aangeslotene eind 2010 toegestaan de "incidentele vergoeding" als apart item op het beleggingsoverzicht Model 3 op te nemen. Polishouders zijn hierover geïnformeerd.
In het kader van de tussen Aangeslotene en de Stichting Verliespolis en Stichting Woekerpolis Claim bereikte akkoord bedraagt voor de polis van Consument het maximum kostenpercentage 2,45. Gebleken is dat de daadwerkelijke kosten ver onder deze norm blijven (1,9 procent), hetgeen met zich meebrengt dat Consument niet in aanmerking komt voor compensatie.
Consument was derhalve bekend, of had redelijkerwijs bekend kunnen zijn, met alle kostenbestanddelen die bij de door hem gesloten polis behoren. Zowel in de brochure die precontractueel wordt verstrekt als in de voorwaarden zijn al deze bestanddelen opgenomen. Andere kosten zijn op deze polis nooit ingehouden.

5. Beoordeling

5.1. Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag in hoeverre Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van en gedurende de looptijd van de beleggingsverzekering aan de op haar rustende informatie- en zorgplicht jegens Consument heeft voldaan.

5.2. Naar de opvatting van de Commissie had Consument op grond van de aan hem beschikbaar gestelde informatie bekend kunnen zijn met het beleggingskarakter en de kostenstructuur van zijn polis. De verschillende kostensoorten zijn in de voorlichtingsbrochure, de offerte, de polis, de voorwaarden en verstrekte overzichten expliciet benoemd, helder omschreven en/of in percentages of guldens respectievelijk euro's uitgedrukt.

5.3. Op grond van de door partijen in deze kwestie toegezonden documenten is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene heeft voldaan aan de voor haar geldende informatie- en zorgplicht.

5.6. De "vertaling" van de specifieke kostenstructuur van de beleggingspolis naar de uniforme vormgeving van het Model De Ruiter mag dan in 2008 tot verwarring bij Consument hebben geleid – en had kunnen worden weggenomen door een meer uitvoerige toelichting van Aangeslotene – maar op geen enkele wijze is uit het dossier

af te leiden dat hogere kosten in rekening zijn gebracht dan op grond van het voldoende duidelijke verzekeringscontract tussen partijen zijn overeengekomen.

5.7. Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.