Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2014-098 d.d. 26 februari 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. P.A. Offers en drs. W. Dullemond, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consument beklaagt zich erover dat Aangeslotene (tussenpersoon) hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de voortzetting van een aantal beleggingsverzekeringen bij expiratie. Die vond plaats in de vorm van het aanhouden van beleggingseenheden, terwijl Consument een gegarandeerd rendement had beoogd. Hoewel de informatieverstrekking door Aangeslotene beter had gekund, had Consument uit de door verzekeraar en Aangeslotene verstrekte informatie kunnen en moeten begrijpen dat bij voortzetting het beleggingskarakter gehandhaafd bleef.

Consument,

tegen

Meijers Assurantiën B.V., gevestigd te Amstelveen, 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 9 april 2013;
- het e-mailbericht van Consument van 5 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnotitie van Consument.

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 5 februari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij een rechtsvoorganger van ASR Levensverzekeringen N.V. (hierna ASR) een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op beleggingsbasis gesloten onder nummer [..1..].
Ingangsdatum was 1 november 1989 en einddatum 1 november 2006.
Op de polis met afgiftedatum 24 oktober 1989 staat onder meer vermeld:
"Verzekerd kapitaal, vastgesteld per 01-11-1989 en geldend tot de daarop volgende premievervaldag:

fonds	waerdye-eenheden	fonds	waerdye-eenheden
robeco	25.203	rorento	24.232
rolinco	24.707	rodamco	22.302

Het verzekerde kapitaal wordt uitgekeerd bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering of bij het overlijden van de verzekerde."

3.2. Echtgenote van Consument heeft bij ASR een polis van levensverzekering op beleggingsbasis gesloten onder nummer [..2..].
Ingangsdatum was 1 november 1989 en einddatum 1 november 2007.

3.3. Echtgenote van Consument heeft bij ASR een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op beleggingsbasis gesloten onder nummer [..3..].
Ingangsdatum was 1 november 2001 en einddatum 1 november 2007.

3.4. In de brief van Aangeslotene aan Consument van 12 september 2003 vermeldt Aangeslotene met betrekking tot de polis [..1..] respectievelijk [..2..] en [..3..] telkens:
"Verzekerd bedrag : Verzekerd zijn Waerdye-eenheden."

3.5. ASR heeft op 1 november 2006 een polis onder nummer [..1..] opgemaakt met ingangsdatum 1 november 1989 en einddatum 1 november 2014.
Op de polis staat onder meer vermeld:
"Verzekerd kapitaal bij leven

Onderstaand is vermeld het verzekerd kapitaal bij leven in eenheden."

3.6. In de door Consument toegezonden Voorwaarden Waerdye-Levensverzekering (Model WE1) wordt in artikel 11 Vaststelling verzekerd kapitaal, sub 3a vermeld:
"op de ingangsdatum wordt uitgaande van de omgerekende opbouwpremie, de leeftijd van de verzekerde en de duur van de verzekering, het verzekerde kapitaal in de aangegeven Waerdye-eenheden berekend welk kapitaal dan zal gelden tot de eerstvolgende premievervaldag."
De laatste zin van artikel 11, sub 3c luidt:
"Het verzekerde kapitaal op de einddatum in Waerdye-eenheden per fonds waarin belegd is, is gelijk aan de som van de opbouwkapitalen."

3.7. In het verslag van 27 januari 2005 dat werd opgemaakt naar aanleiding van een bespreking op 26 januari 2005 is onder het kopje "Diversen" onder meer genoteerd:
"Tevens is met de heer [X] gesproken over de nabije toekomst waarbij gedacht kan worden aan de verkoop van hun huidige woonhuis, het (deels) staken van de bedrijfsactiviteiten en de expirerende verzekeringspolissen.
Uitvoerig hebben wij met de heer [X] over deze verschillende zaken gesproken en aangegeven dat het verstandig is om hier verder met zijn accountant over te spreken en eventueel een financieel planner.

(…..)
De vraag op welke wijze de diverse expirerende lijfrente- en kapitaalverzekeringen kunnen worden doorgezet (….) beantwoorden wij op korte termijn.
(…..)".

3.8. Met betrekking tot de polis met nummer [..1..] bericht Aangeslotene Consument op 12 september 2006 per e-mail onder meer als volgt:
"Beste [X],
Ik zou jou nog even informeren over de polis welke per 01-11-2006 expireert.
De koersen per 04-09-2006 zijn als volgt:
(….)
Dit geeft de volgende kapitalen
(….)
Met als totaal € 66.981,18
De waerdye eenheden worden jaarlijks met 4% verhoogd wanneer je de polis doorzet. (….)".

3.9. Bij brief van augustus 2007 laat ASR aan de echtgenote van Consument met betrekking tot de polis met nummer [..2..] onder meer weten dat het mogelijk is de lijfrenteverzekering voort te zetten tot de eerste polisverjaardag na de 70ste verjaardag van de verzekerde: 01-11-2015.
Ten aanzien van deze voortzetting vermeldt ASR vervolgens onder meer: "Het kapitaal zal jaarlijks met 4% worden opgerent en worden ingezet als overlijdenskapitaal voor het komende jaar." en "De nieuw vastgestelde verzekerde kapitalen zijn gebaseerd op 4% rendement over het aantal eenheden verzekerd kapitaal."

3.10. Op 7 september 2007 schrijft Aangeslotene, verwijzend naar de brief van ASR van augustus 2007, aan de echtgenote van Consument onder meer:
"**De lijfrentekapitaalverzekering met polisnummer [..2..].**
Omdat uw voorkeur uitgaat naar verlenging verwijzen wij u naar de tabel op de eerste pagina van de brief van Fortis ASR. (…..) Indien u niet reageert op de bijgevoegde stukken van Fortis ASR zal de verzekeraar automatisch overgaan tot verlenging."
Bijgevoegd is een offerte en een aanvraagformulier voor een uitgestelde garantielijfrente met betrekking tot de op 1 november 2007 expirerende lijfrentekapitaalverzekering met nummer [..3..].

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert een bedrag van € 39.553,32, door Consument als gevolg van de recente gunstige ontwikkeling van de beurskoersen ter zitting desgevraagd verlaagd naar € 30.000,-. De schade heeft Consument berekend als het verschil tussen de met 4% opgerente expiratiekapitalen van de polissen in 2006 respectievelijk 2007 en de geschatte, huidige, waarde van de polissen.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslag:
Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door hem niet te voorzien van voldoende juiste en duidelijke informatie bij de

verlenging/voortzetting van zijn polis respectievelijk die van zijn echtgenote op het moment van expiratie van de oorspronkelijke polissen.

Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

4.3. Consument was op de hoogte van de structuur en werking van de Waerdye-polis.

4.4. Aangeslotene heeft Consument tijdens de bespreking op 26 januari 2005 expliciet geadviseerd om contact op te nemen met een financieel planner of met zijn eigen accountant om alle mogelijkheden c.q. alternatieven te onderzoeken.

4.5. Consument heeft na ontvangst van de verlengde/voortgezette polissen niet gereageerd.

4.6. Aangeslotene heeft Consument blijkens een offerte van 6 september 2007 gewezen op de mogelijkheid om de expirerende polis met nummer [..3..] om te zetten in een garantieverzekering. Consument heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft te oordelen over de vraag over de vraag of Aangeslotene als redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon verwijtbaar tekort is geschoten in diens zorgplicht jegens Consument door hem niet adequaat te informeren over de mogelijkheden bij de voortzetting dan wel omzetting van de expirerende polissen.

5.2. De Commissie overweegt in dat verband dat het beleggingskarakter en de specifieke eigenschappen van de Waerdye-polissen zoals die in 1989 respectievelijk 2001 tot stand zijn gekomen, Consument op grond van de polistekst en verzekerings-voorwaarden duidelijk hadden moeten zijn.

5.3. Voorts heeft de Commissie nagegaan welke informatie voorafgaand aan de expiratie van de polissen in 2006 respectievelijk in 2007 door Aangeslotene aan Consument is verstrekt.
De Commissie acht daarbij van groot belang dat Aangeslotene Consument met betrekking tot de als eerste expirerende polis met nummer [..1..] op 12 september 2006 heeft bericht dat de Waerdye eenheden met 4% worden opgerent als de polis wordt doorgezet. Deze informatie was consistent met het bij Consument bekende beleggingskarakter en de specifieke eigenschappen van de door hem en zijn echtgenote gesloten Waerdye-verzekeringen en kan derhalve niet als onduidelijk of onjuist worden beschouwd.

5.4. Met betrekking tot de op 1 november 2007 geëxpireerde polis met nummer [..3..] overweegt de Commissie dat Consument is voorzien van een op 6 september 2007 gedateerde offerte voor de aanwending van de uitkering uit voormelde verzekering als koopsom voor een garantieverzekering. Consument was daarmee op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om een garantieverzekering te sluiten, maar heeft daar geen gebruik van gemaakt.

5.5. Ten overvloede heeft de Commissie in aanmerking genomen dat Consument respectievelijk zijn echtgenote de polissen nadat deze waren verlengd/voortgezet niet hebben teruggezonden of vragen hebben gesteld over de inhoud, zodat Aangeslotene

mocht aannemen dat deze conform de wensen van Consument en diens echtgenote waren opgesteld.

5.6. De Commissie heeft zich ook gebogen over de vraag welke betekenis moet worden gehecht aan de inhoud van de brief van Aangeslotene aan de echtgenote van Consument van 12 november 2007. Aangeslotene gaf daarin antwoord op een vraag over het rendement na verlenging van de polis met nummer [..2..]. Aangeslotene stelde dat ASR uitging van 4% garantierendement en voegde daaraan toe: "Dit ligt 1% boven de wettelijke rente van 3% welke in veel gevallen wordt gehanteerd."
De Commissie overweegt dat deze toevoeging weliswaar verwarring kon wekken maar dat het begrip garantierendement niet los kan worden gezien van de inhoud van het hiervoor genoemde e-mailbericht van Aangeslotene van 12 september 2006 en van de brief van ASR d.d. augustus 2007 inzake polisnummer [..2..], waarin is vermeld dat de nieuw vastgestelde verzekerde kapitalen zijn gebaseerd op 4% rendement over het aantal eenheden verzekerd kapitaal. Ook hieruit kon Consument afleiden dat het kapitaal niet in geld maar in eenheden werd uitgedrukt.

5.7. Hoewel de informatieverstrekking aan Consument duidelijker had gekund, had Consument uit de informatie die ASR en Aangeslotene hem verstrekten al met al kunnen en moeten begrijpen dat bij verlenging van de polissen sprake bleef van kapitaal uitgedrukt in (in koers variërende) Waerdye-eenheden en niet van een in geld uitgedrukt garantiekapitaal.

5.8. Al het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. De overige argumenten van partijen behoeven geen bespreking.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.