Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-217
d.d. 10 juli 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.H.W. Vink, leden, en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met winstdeling. Consument stelt dat Aangeslotene heeft verzuimd om in de precontractuele fase te melden dat het afgenomen product een levensverzekering betreft, waarbij op de ingelegde bedragen kosten worden ingehouden. Hij verkeerde in de veronderstelling dat het om een spaarrekening ging. Aangeslotene zou zijn verdiensten kunnen putten uit de zogeheten rentemarge. De Commissie oordeelt dat de indertijd opgestelde rekenspecificatie en de door verzekeraar verstrekte polis en voorwaarden op hoofdlijnen voldeed aan de Riav 1994. Consument had bekend kunnen zijn met de inhoud en de strekking van de gesloten verzekeringsovereenkomst. Dat hij in 1995 heeft nagelaten om in geval van twijfel vragen te stellen over het afgenomen product kan Aangeslotene niet worden aangerekend.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 28 mei 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 dinsdag 21 mei 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Op 30 november 1994 presenteerde een rechtsvoorganger van Aangeslotene een offerte aan Consument voor het X Plan, met daarin opgenomen zowel een omschrijving van het product als een cijfermatig overzicht van de mogelijke ontwikkeling van de waardeopbouw gedurende een periode van 22 jaar.

3.2 Op 2 december 1994 heeft Consument het aanvraagformulier voor het X Plan ingevuld en ondertekend.

3.3 Op 2 maart 1995 stuurde de rechtsvoorganger van Aangeslotene de polis met voorwaarden aan Consument. De begeleidende brief omvatte onder andere de volgende passages:

"Wij hebben uw polisbescheiden gecontroleerd. Toch vragen wij u vriendelijk de inhoud van de polis na te kijken. Mochten er eventueel onjuistheden in voorkomen, dan verzoeken wij u contact op te nemen met het kantoor waar u de verzekering heeft afgesloten.
Naast enige informatie over het X Plan treft u tevens een verzoek aan voor teruggave inkomstenbelasting over 1994."

3.4 Het X Plan, ondergebracht bij verzekeraar [Y] Levensverzekering met polisnummer [A], behelsde een spaarverzekering,
- ingaande 1 februari 1995 - , met een looptijd van 15 jaar.
De verzekerde uitkeringen zijn als volgt omschreven:
   - Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum de waarde van de pensioenspaarrekening.
   - Bij overlijden van verzekerde voor de einddatum: de waarde van de pensioenspaarrekening per het einde van de maand waarin het overlijden plaatsvond met een minimum van de betaalde premies vermeerderd met 5 % rente op rente.

3.5 In Aanhangsel No. 1 was een omschrijving van de "Gegarandeerde waarde van de pensioenspaarrekening" opgenomen:

"Bij ononderbroken betaling gedurende 15 jaar van een premie van Fl. 131,66 als op het polisblad vermeld bedraagt de gegarandeerde waarde van de pensioenspaarrekening op einddatum van de verzekering Fl. 29.235,00.
Deze gegarandeerde waarde zal wijzigen bij aanpassing van het bedrag aan reguliere premie:
   - op grond van aanpassing van het indexpercentage;
   - op grond van individuele aanpassingen en, of
   - door het verrichten van extra premiestortingen door verzekeringnemer;

een en ander conform het gestelde in Artikel 4 (Premiebetalingen; Indexatie; Individuele Aanpassingen) van Clausuleblad 440 deeluitmakend van deze polis. "

3.6 Artikel 20 van de Algemene Voorwaarden van Verzekering (AV 90/05) luidde als volgt:

1. "Alle kosten, welke na het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst ter uitvoering daarvan of ter uitoefening van een daarbij toegekende bevoegdheid moeten worden gemaakt, komen ten laste van degene te wiens behoeve zij door de Maatschappij geacht worden te zijn gemaakt.
2. Alle belastingen geheven of te heffen op te betalen premies of op enig uit te keren bedrag, komen voor rekening van de verzekeringsnemer, dan wel van degene, of degenen, aan wie de uitkering geschiedt.

3. De kosten en belastingen worden, voor zover zij door de Maatschappij zijn betaald, door de Maatschappij aan de betrokkene in rekening gebracht."

3.7 In Clausuleblad 440 onder artikel 5 "Beheer en waardeopbouw" werd de systematiek van de verzekering verder uiteengezet:

" 5.1 Administratieve opzet

Het X Plan wordt geadministreerd op maandelijkse basis. Per maand worden ontvangen premiestortingen verwerkt, worden verzekerings- en administratiekosten in rekening gebracht en wordt verdiende rente bijgeschreven op de voor de polis opgezette pensioenspaar-rekening.

5.2 Verzekeringskosten

Onder verzekeringskosten te verstaan:

- de premie voor het verzekeren van het overlijdensrisicokapitaal gedurende die maand;
- de premie voor de eventuele aanvullende verzekering(en).

5.3 Administratiekosten

Onder administratiekosten te verstaan:

- administratie- en beheerkosten;
- verwervingskosten;
- de af te schrijven kosten voor verwerving en polisopzet; deze afschrijving vindt plaats in 60 maanden te rekenen vanaf ingangsdatum; bij beëindiging binnen deze periode zullen de niet afgeschreven kosten alsnog op de opgebouwde waarde in mindering gebracht worden.

5. 4 Waardeopbouw

5.4.1 Spaardeel

Het spaardeel van de gedurende enige maand ontvangen premie wordt rentedragend op de ultimo van die maand.

5.4.2. Rentebijschrijving

Maandelijks wordt er over de in de polis opgebouwde waarde, na verrekening van de kosten van die maand, rente berekend en vervolgens bijgeschreven op de pensioenspaarrekening.

5.4.3 Rentepercentage

Het rentepercentage is gelijk aan het percentage als maandelijks vastgesteld voor een pakket leningen van de Nederlandse Staat. Dit percentage wordt maandelijks onder de benaming U-rendement gepubliceerd door het Centrum van verzekeringsstatistiek van het Verbond van Verzekeraars.

5.4.4. Rentegarantie

Een rentevergoeding van minimaal 4 procent netto wordt gegarandeerd gedurende de gehele looptijd van de verzekering."

3.8 Op 13 januari 2010 stuurde verzekeraar Consument op diens verzoek een nadere uitleg over de methodiek van renteberekening, de hoogte van de kosten voor het overlijdensrisico en de wijze van kostenverrekening.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt het eindkapitaal van de door hem op 1 februari 1995 gesloten "X Plan" aan te vullen met een bedrag ter grootte van € 3.086.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

Er is sprake van een toerekenbare tekortkoming nu Aangeslotene heeft verzuimd om in de precontractuele fase te melden dat het afgenomen product een vorm van levensverzekering was èn dat op de ingelegde bedragen kosten zouden worden ingehouden. Bij volledige belegging tegen het in de offerte van 30 november 1994 genoemde rendement op staatsobligaties zou de uitkering op 1 februari 2010 circa € 17.080 hebben moeten bedragen, terwijl slechts € 13.994 is uitbetaald. Het verschil is geheel te verklaren doordat gedurende de looptijd maandelijks 20 tot 25 procent van de ingelegde premies door Aangeslotene is ingehouden voor kosten.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
Uit het door Consument ondertekende aanvraagformulier, de offerte en de polis met bijbehorende voorwaarden komen de kenmerken van het gesloten contract duidelijk naar voren, te weten een kapitaalverzekering met een gegarandeerde minimale rentevergoeding van 4 procent netto.
Op 2 maart 1995 is het door verzekeraar opgemaakte polisblad met bijbehorende voorwaarden en specifieke clausules naar Consument gestuurd. Artikel 20 vermeldt dat alle door verzekeraar gemaakte kosten in mindering worden gebracht, terwijl artikel 5 van clausuleblad 440 aangeeft welke kosten berekend worden.
Tussen het moment van het verstrekken van de offerte en de verzenddatum van de polis had Consument voldoende tijd om zich te verdiepen in de eigenschappen van de verzekering. Na ontvangst van de polis bestond voorts de mogelijkheid om de verzekering kosteloos te beëindigen als deze niet aan de verwachtingen van Consument voldeed. Nu Consument niet eerder dan op 22 februari 2010, vijftien jaar na de ingangsdatum, zijn bezwaar heeft geuit kan niet meer van een redelijke bezwaartermijn worden gesproken.

4.4 Ter zitting heeft Consument nogmaals aangevoerd dat de voorlichting door Aangeslotene ten aanzien van dit product beneden de maat was. Hij heeft in 1994 het contract gesloten in het kader van de besteding van spaarloon. Het X Plan zou volgens de betrokken adviseur van Aangeslotene een beter rendement bieden dan een reguliere spaarloonrekening. Consument was echter niet bekend met het feit dat een levensverzekering op zijn naam zou worden gesloten en dat op de door hem ingelegde bedragen kosten in mindering werden gebracht. Hij verkeerde in de veronderstelling dat, evenals bij soortgelijke spaarproducten, Aangeslotene zijn verdiensten zou putten uit de zogeheten rentemarge. Consument stelt dat hij bij een juiste kennis van zaken nooit tot het sluiten van het geoffreerde product was overgegaan.
Aangeslotene heeft ter zitting benadrukt dat op het moment van het indienen van de klacht ruim vijftien jaar waren verstreken. De indertijd gevoerde adviesgesprekken zijn derhalve niet meer te reconstrueren. De thans beschikbare documenten geven de strekking en het karakter van de overeenkomst evenwel helder weer. Er is sprake van een garantie van vier procent op de ingelegde spaarpremies en in de berekening van het garantiekapitaal zijn alle verschuldigde kosten en overlijdensrisicopremies meegenomen.

5. Beoordeling

5.1 Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7: 400 BW en dat op Aangeslotene een zorgplicht rust. In de jurisprudentie is die zorgplicht voor assurantietussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1).

5.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Aangeslotene bij de totstandkoming van de verzekering aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie tot uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon de nodige deskundigheid en vakkennis mag worden verwacht, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Voorts mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de overeenkomst een welafgewogen beslissing kunnen nemen.

5.3 De begin 1995 geldende regels uit hoofde van relevante wet– en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen in het onderhavige geval de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994). De Riav 1994 verplichtte een verzekeraar of assurantietussenpersoon overigens niet om informatie te verstrekken over de kosten die uit hoofde van de verzekering in rekening worden gebracht.

5.4 De Commissie wijst er echter op dat, los van de Riav 1994, de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden naar algemene maatstaven van het contractenrecht behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken.

5.5 Uit rechtsoverweging 5.4 vloeit voort dat de Commissie dient te onderzoeken of de door Consument bestreden kosten zijn vermeld in de offerte, de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en/of de polis.

5.6 Naar het oordeel van de Commissie geven zowel de op 30 november 1994 door Aangeslotene opgestelde rekenspecificatie als de door verzekeraar op 2 maart 1995 verstrekte polis en voorwaarden voldoende helderheid omtrent de prestaties en plichten van partijen, zodat gesteld kan worden dat de in de (pre)contractuele fase aan Consument ter beschikking gestelde informatiemateriaal op hoofdlijnen voldeed aan de Riav 1994. Consument had derhalve bekend kunnen zijn met het feit dat het door hem afgenomen product een kapitaalverzekering was, dat hij in het contract als

verzekeringnemer werd betiteld èn dat in het Clausuleblad 440 de verschillende kosten uitvoerig waren benoemd en beschreven.

5.7 Indien de toen ter beschikking gestelde documentatie bij Consument vragen had opgeroepen omtrent bijvoorbeeld de kostenstructuur van de overeenkomst, dan was er op dat moment gelegenheid om zich tot verzekeraar te wenden voor nadere uitleg. Dat Consument dit heeft nagelaten kan Aangeslotene niet worden aangerekend. Deze heeft naar het oordeel van de Commissie bij zijn advisering de zorg betracht die van een redelijk bekwaam en handelend assurantietussenpersoon toen mocht worden verwacht. Aangeslotene heeft Consument op adequate wijze geïnformeerd over de kenmerken en risico's van het verzekeringsproduct, zodat deze in november 1994 c.q. maart 1995 een welafgewogen beslissing heeft kunnen nemen.

5.8. Voor zover door Consument wordt gesteld dat sprake is van hogere kosten dan de kosten waarover hij bij het sluiten van de verzekering is geïnformeerd stelt de Commissie vast dat sprake is van een levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal met rentewinstdeling. Consument wist dus wat hem was gegarandeerd, eventueel verhoogd met een bedrag uit hoofde van rentewinstdeling, terwijl hij ook precies wist welke premies daartegenover stonden.

5.9. Dit alles leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

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.