Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-291 d.d. 29 juli 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. P.A. Offers en drs. W. Dullemond, leden en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt jegens Aangeslotene (verzekeraar) over de hoogte van kosten en risicopremies die hem niet of onvoldoende zijn meegedeeld en de invloed daarvan op het rendement van zijn in 1988 gesloten beleggingsverzekering. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene, de wet- en regelgeving in 1988 in aanmerking nemende, Consument voldoende heeft geïnformeerd onder meer door in de polis de brutopremie te vermelden en welk bedrag er werd geinvesteerd. Verder is in de toepasselijke voorwaarden informatie gegeven over de hoogte van de risicopremie, hoe deze werd verrekend en over de afslag op het dividend. M.b.t. de fondskosten overweegt de Commissie dat deze is meebegrepen in de Tegemoetkomingsregeling die door Aangeslotene is toegepast en dat Consument niet duidelijk heeft gemaakt in hoeverre de Tegemoetkomingsregeling op dit punt tekortschiet. De vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, 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 22 maart 2013;
- de brieven van Consument van 27 mei en 17 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnota van Consument van 3 februari 2014;
- de aantekeningen van Aangeslotene van 5 februari 2014;
- het gespreksverslag van 16 april 2014.

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 2014en zijn aldaar verschenen. Nadien hebben partijen getracht om tot een vergelijk te komen hetgeen niet tot resultaat heeft geleid. Derhalve zal de Commissie uitspraak doen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 13 april 1988 heeft Consument een aanvraag Dynamisch Investerings Plan ondertekend onder verwijzing naar het voorstel [nr.II].

3.2. Onder verwijzing naar de aanvraag zijn op 26 mei 1988 door een rechtsvoorganger van Aangeslotene onder nummer [nr.I] en [nr.II] een tweetal Voorstellen Dynamisch Investerings Plan vervaardigd. Om medische redenen kon Aangeslotene alleen de offerte met volgnummer II gestand doen. In de voorstellen wordt vermeld dat van de betaling per jaar ad f 16.812,- gedurende 18 jaar in de eerste vijf jaar f 10.600,- en in de vervolgjaren f 15.821,- wordt geïnvesteerd.
In de offerte met volgnummer II is vermeld dat, indien verzekerde op de einddatum (1 maart 2016) leeft, bij 5% gemiddeld rendement f 583.170,- zal worden uitgekeerd en bij een gemiddeld rendement van 6% f 704.928,-.

3.3. Op 27 juni 1988 heeft de rechtsvoorganger van Aangeslotene onder nummer 6201903 een polis opgemaakt met de naam Dynamisch Investerings Plan.
Het betreft een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op beleggingsbasis.
Consument treedt op als verzekeringnemer en verzekerde.
Ingangsdatum is 1 maart 1988 en einddatum 1 maart 2016.

3.4. De premie bedraagt f 16.812,00 per 12 maanden met ingang van 1 maart 1988 tot 1 maart 2006. Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum wordt tenminste een bedrag uitgekeerd ter grootte van f 15.821,00, stijgend met f 15.821,00 per premiebetalingstermijn of, als de op het moment van overlijden aanwezige guldenswaarde vermeerderd met 4% samengestelde interest tot de einddatum hoger is, dit hogere bedrag. Op de einddatum van de verzekering wordt uitgekeerd de guldenswaarde van de toegewezen participaties in de fondsen waarin wordt deelgenomen.

3.5. Op volgnummer 1 van de polis staat achter het woord “investering” vermeld:
“Per betalingstermijn bedraagt de investeringspremie:
van 01-03-1988 tot 01-03-1993 : f 10.600,07
van 01-03-1993 tot 01-03-2006” : f 15.821,00.”
Meeverzekerd is vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid.

3.6. Nadien zijn door Aangeslotene nieuwe polisbladen afgegeven in verband met verhoging van het overlijdenskapitaal dan wel extra stortingen door Consument.

3.7. In de op de polis van toepassing zijnde Algemene voorwaarden DI 8702 staat in artikel 1 Omschrijving van de begrippen onder meer vermeld:
“Investeringspremie:
Het deel van de betaalde premie dat in een of meerdere fondsen belegd wordt.”

In artikel 12 Dividend/Rente wordt vermeld: "Indien het door de contractant gekozen fonds dividend- of rente-uitkering kent, worden deze naar rato, onder inhouding van een half procent van de guldenswaarde van het desbetreffende fonds, omgerekend in extra participaties van dat fonds.
(…….)."

3.8. In artikel 15 Overlijdensrisicopremie is in een tabel de risicopremie opgenomen en hoe deze wordt verrekend.

3.9. De verzekering is per 1 april 2001 premievrij gemaakt en op 24 november 2009 is de verzekering afgekocht waarbij een bedrag is uitgekeerd ad € 232.203,-.

3.10. Over de jaren 1988 tot en met 2009 zijn door Aangeslotene participatie-overzichten verstrekt. In het participatie-overzicht over het jaar 2008 wordt als "Kosten verzekeringsmaatschappij (eerste kosten en doorlopende kosten)" een bedrag ad € 276,13 vermeld.

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert € 14.302,00 wegens te hoge in rekening gebracht kosten van de verzekering en de beleggingen, welk bedrag Consument door gebrek aan informatie door Aangeslotene en onzekerheid over alle in rekening gebrachte kosten met 50% verhoogt tot € 21.453,00. In repliek verhoogt Consument zijn vordering tot € 66.762,-. In zijn pleitnota vordert Consument bovendien een vergoeding van € 3.000,-, of zoveel meer of minder als de Commissie redelijk acht, voor de door Consument gemaakte kosten en de door hem geïnvesteerde tijd.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument door hem niet of onvoldoende te informeren over de hoogte van de door Aangesloten in rekening gebrachte kosten en risicopremies en de invloed daarvan op het in het vooruitzicht gestelde rendement.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Uit de polis was voor Consument duidelijk welk deel van de premie werd gebruikt als investeringspremie.
- Beheerskosten zijn in de koerswaarde verdisconteerd en komen tot uitdrukking in de voorbeeldkapitalen. Door de offerte te accepteren heeft Consument te kennen gegeven de voorbeeldkapitalen aanvaardbaar te vinden en dus met de hoogte van de kosten in te stemmen.
- De handelwijze van Aangeslotene dient te worden beoordeeld aan de hand van de wet- en regelgeving ten tijde van de totstandkoming van de verzekering. Volgens die wet- en regelgeving heeft Aangeslotene op redelijke en toereikende wijze inzicht gegeven in de kosten.
  Ook volgens de Regeling informatievoorziening aan verzekeringnemers 1994 (Riav 1994) die op 1 juli 1994 in werking is getreden was een verzekeraar niet verplicht inzicht te geven in de kostenstructuur.
- Uit de polis bleek dat gedurende de eerste vijf jaar NLG 6.211,93 per jaar werd

ingehouden voor kosten en risicopremie.
- In artikel 12 van de polisvoorwaarden was bepaald dat in geval van dividend-uitkering 0,5% aan kosten werd berekend van de guldenswaarde van het fonds waarin werd belegd.
- Aangeslotene bestrijdt de kostenberekening van Consument en stelt dat deze berekend moeten worden volgens de door Aangeslotene overgelegde zogenaamde NormKostenBerekening/Daadwerkelijke Waarde Ontwikkeling (NKB/DWO berekening). Daaruit blijkt dat Aangeslotene in het eerste jaar een bedrag ad € 2.460,- voor kosten en AOV-premie inhield.
  De premie voor premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid bedroeg € 359,- en de premie voor het overlijdensrisico € 26,-. Derhalve was € 4.784,- beschikbaar als investeringspremie.
- De kosten die Aangeslotene in rekening heeft gebracht zijn als redelijk aan te merken in het licht van de Tegemoetkomingsregeling.
- Aangeslotene beroept zich op verjaring doordat Consument voor het eerst op 30 mei 2007 een stuitingshandeling heeft verricht en vervolgens op 6 augustus 2012 door het indienen van zijn klacht bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening.
- Consument heeft een eigen verantwoordelijkheid die des te groter is gezien zijn professionele achtergrond en het feit dat hij zich heeft laten bijstaan door een professionele adviseur.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft allereerst te oordelen over de vraag of en in hoeverre Aangeslotene ten tijde van het afsluiten van de verzekering en tijdens de looptijd voldoende informatie heeft verschaft over de kosten en de hoogte daarvan.

5.2. De Commissie overweegt in dat verband dat haar niet is gebleken van gebreken bij de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst.
Weliswaar ontbreekt een expliciete instemming van Consument met voorstel [nr.II] zoals dat door Aangeslotene op 28 mei 1988 is uitgebracht, maar uit het feit dat Consument na de ontvangst van de polis en de toepasselijke voorwaarden niet heeft gereageerd leidt de Commissie af dat de polis voldeed aan de wensen van Consument. Hoewel Consument ontkent dat hij offertes heeft ontvangen, verwijst het door Consument ondertekende aanvraagformulier naar offertenummer [nr.II].
Ter zitting heeft Consument verklaard dat hij de polis en voorwaarden heeft ontvangen maar deze na ontvangst niet heeft bekeken. In de pleitnota erkent Consument dat het verschil tussen brutopremie en investeringsdeel uit de polis bleek maar dat hij dit verschil pas jaren later heeft geconstateerd.

5.3. Verder stelt de Commissie vast dat in 1988 geen specifieke wet- en regelgeving van toepassing was, waardoor het handelen van Aangeslotene beoordeeld moet worden aan de hand van de op dat moment geldende algemene burgerrechtelijke beginselen. Daarom kan de Commissie ook voorbijgaan aan de door Consument aangehaalde uitspraak van de Commissie van Beroep van 14 oktober 2010.

Nu op de polis is vermeld wat de brutopremie is en wat er werd geïnvesteerd, kon Consument in ieder geval begrijpen tot welk bedrag kosten en risicopremies werden ingehouden.
Uit de polis bleek eveneens dat premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid was meeverzekerd en een uitkering bij overlijden gelijk aan de restitutie van de betaalde premie. Het kon Consument bekend zijn dat voor deze dekking een opslag respectievelijk een premie in rekening werd gebracht.
Bovendien heeft Aangeslotene in artikel 15 van de toepasselijke voorwaarden de risicopremie per eenheid vermeld alsmede de wijze waarop deze premie wordt verrekend.

5.4. In artikel 12 van de toepasselijke voorwaarden is vermeld dat uitkering van dividend plaatsvindt onder inhouding van een half procent van de guldenswaarde.

5.5. Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene, beoordeeld naar de burgerrechtelijke normen zoals die golden ten tijde van het tot stand komen van de verzekering, in de contractuele fase voldoende informatie heeft verschaft over de verschillende kosten die verbonden waren aan de verzekering, de premies voor het overlijdensrisico en de vrijstelling van premiebetaling bij arbeidsongeschiktheid. Aan een oordeel over de schade en berekening daarvan op deze punten komt de Commissie derhalve niet toe, evenmin als aan een oordeel over het beroep op verjaring door Aangeslotene.

5.6. De fondskosten (Total Expense Ratio), hierna TER, zijn niet in de offerte, de polis en/of de toepasselijke voorwaarden vermeld, Weliswaar verklaart Aangeslotene dat met de TER rekening is gehouden bij de bepaling van de in de offertes genoemde voorbeeldkapitalen, maar dit laat onverlet dat op dit punt geen wilsovereenstemming tot stand is gekomen.

5.7. Aangeslotene is derhalve wel tekort geschoten in zijn voorlichting over de TER. Aangeslotene heeft in verband daarmee gesteld dat zij een Tegemoetkomingsregeling toepast waarmee uitvoering wordt gegeven aan de Aanbeveling van de Ombudsman Financiële Dienstverlening d.d. 4 maart 2008 ter zake van de vergoeding van bovenmatige kosten bij beleggingsverzekeringen. In deze regeling is een voorziening voor overschrijding van de maximaal toelaatbare TER begrepen.
Aangeslotene heeft vastgesteld dat de in rekening gebrachte kosten onder het in de Tegemoetkomingsregeling als maximum vastgestelde percentage blijven. Volgens Aangeslotene komt Consument derhalve niet voor compensatie in aanmerking.

5.8. De Commissie overweegt ten aanzien van de TER dat beheerkosten inherent zijn aan beleggen via beleggingsfondsen. Een eventuele mededelingsplicht terzake moet worden bezien in het licht van de inzichten op het moment van sluiten van de overeenkomst, die inmiddels in belangrijke mate zijn gewijzigd.
In de bespreking die tussen partijen heeft plaatsgevonden op 16 april 2014 heeft Aangeslotene Consument uitleg gegeven over de berekeningen die ten grondslag liggen aan de Tegemoetkomingsregeling.
Consument heeft, aldus het besprekingsverslag, aangegeven dat hij de werking van de regeling en de berekening van Aangeslotene begrijpt en vervolgens niet te kennen gegeven op welke punten de Tegemoetkomingsregeling met betrekking tot de TER in

deze zaak tekort schiet. Ook overigens heeft Consument dat niet duidelijk gemaakt. Daardoor moet de vordering van Consument ook op dit punt worden afgewezen.

5.9. Gezien het voorgaande komt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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.