

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-129
(mr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, J.C. Buiter en drs. L.B. Lauwaars, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft uitgelegd dat voor de prognosekapitalen in de offerte en de waarde overzichten dezelfde rekenmethodiek wordt gebruikt en met een berekening onderbouwd dat de door Consument geconstateerde verschillen ten opzichte van zijn eigen berekening het gevolg zijn van het hanteren van een andere datum waarop de berekening is gebaseerd en van het verwerken van de fondskosten bij de bepaling van de waarde van het fonds. Verzekeraar kan in beginsel niet worden aangesproken voor het fondsbeheer, omdat Verzekeraar deze dienst heeft uitbesteed aan een fondsbeheerder. Verzekeraar heeft zich echter niet op dit verweer beroepen en inhoudelijk verweer gevoerd. De enkele vergelijking van de fondskoers met de AEX-Index, vormt onvoldoende grondslag om aan te nemen dat het beleggingsbeleid niet heeft plaatsgevonden conform de uitgangspunten die in het prospectus genoemd zijn. De vergelijking kan wel vragen oproepen. Voor zover deze vragen voldoende aanleiding zouden vormen om de in het prospectus verstrekte informatie in twijfel te trekken, dan heeft Verzekeraar deze twijfel met zijn uitgebreid gemotiveerde antwoord op de stellingen van Consument, weerlegd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op het verweerschrift; en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie heeft vastgesteld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is bij Verzekeraar drie beleggingsverzekeringen aangegaan, in de vorm van lijfrenteverzekeringen, met de naam Beleggings Groei Polis. De verzekering met polisnummer [Nr. 1] heeft als ingangsdatum 1 januari 1999. In deze verzekering is een koopsom van € 3.950,16 gestort. De verzekering met polisnummer [Nr. 2] heeft als ingangsdatum 1 februari 2000. In deze verzekering is een koopsom van € 4.729,- gestort. De verzekering met polisnummer [Nr. 3] ten slotte, heeft als ingangsdatum 1 december 2000. In deze verzekering is een koopsom van € 4.820,05 gestort. De drie verzekeringen hebben als einddatum 1 september 2019 en zijn belegd in het CB Aandelenfonds Nederland (hierna: “het Fonds”).

2.2 Ten aanzien van het beleggingsbeleid van het Fonds is in het door Verzekeraar gepubliceerde Aanvullend Prospectus onder meer opgenomen:

“(...) De doelstelling van de Beleggingspool is met een gespreide portefeuille, een outperformance te bereiken ten opzichte van de benchmark, Dit betekent dat de Beleggingspool een actief beleggingsbeleid voert en de benchmark niet wordt gevolgd. De benchmark dient als vergelijkingsmaatstaf voor het behaalde resultaat.

Er kan ter optimalisering van de rendement-/ risicoverhouding gebruik worden gemaakt van derivaten, zoals opties en futures, echter zodanig dat niet substantieel meer risico wordt gelopen dan wanneer gebruik van derivaten achterwege wordt gelaten. Liquiditeiten, stocklending- en reprotransacties zijn toegestaan.”

Ten aanzien van het dividend is in het Aanvullend Prospectus opgenomen:

“Voor zover dividend wordt uitgekeerd wordt deze door de verzekeraar herbelegd in het onderliggende fonds en komt daarmee tot uitdrukking in de koers. (...)”

De benchmark voor het Fonds is de AEX Gross Total Return index. Deze index houdt niet alleen rekening met de aandelenkoersen van de AEX fondsen, maar ook met de uitgekeerde dividenden.

2.3 In het laatste kwartaal van 2014 zijn de beleggingen in het Fonds omgezet naar beleggingen in het Achmea mixfonds zeer offensief. Ook zijn de polisnummers van de verzekeringen aangepast. Polisnummer [Nr. 1] is gewijzigd naar [Nr. 1.1], polisnummer [Nr. 2] is gewijzigd naar [Nr. 2.1] en polisnummer [Nr. 3] is gewijzigd naar [Nr. 3.1].

2.4 Per 31 december 2016 was de waarde van de verzekering met het (nieuwe) polisnummer eindigend op [Nr. 1.1] € 4.202,- de waarde van de verzekering met het polisnummer eindigend op [Nr. 2.1] € 3.631,- en de waarde van de verzekering met het polisnummer eindigend op [Nr. 3.1] € 4.301,-. Indien de gezamenlijke waarde van de drie verzekeringen op deze datum (€ 12.134,-) wordt vergeleken met de som van de gestorte koopsommen (€ 13.499,-), heeft Consument per 31 december 2016 een verlies van € 1.365,- geleden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een schadevergoeding van € 10.000,-, zijnde het verschil tussen de waarde van de drie verzekeringen per 31 december 2016 en de waarde die de verzekeringen bij een jaarrendement van 3,5% hadden gehad.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden en onrechtmatig gehandeld. Consument voert hiertoe aan:
- Verzekeraar heeft misleidende en incorrecte informatie verstrekt. Bij gebruik van de in de offerte gehanteerde rekenmethode voor de prognosekapitalen, om de in de nadien toegezonden waarde overzichtten gehanteerde prognosekapitalen te berekenen, kloppen laatstgenoemde kapitalen niet. Het is niet duidelijk of dit komt door de verwerking van kosten of reserveringen of door rekenfouten. Verzekeraar heeft niet geantwoord op vragen hierover. Consument rekent ter onderbouwing voor dat indien de bij de offerte gehanteerde rekenmethode wordt toegepast op het waardeoverzicht over 2015 van de Verzekering met het polisnummer eindigend op [Nr. 1.1] berekende prognosekapitaal, de uitkomst te laag is.
 - Het beheer van de beleggingsverzekeringen is niet in overeenstemming met het prospectus. Aan de hand van een vergelijking van de (bruto- en netto-) koersontwikkeling van het fonds, de benchmark en de AEX-index, kan worden vastgesteld dat sprake is geweest van een *buy en hold* strategie en niet van het actief beleggingsbeleid – met gebruik van derivaten ter afdekking van risico's en liquiditeiten waar nodig – zoals beschreven in het prospectus. In de periode 2000 – 2002 had geacteerd moeten worden, maar dit is niet gebeurd. Verder heeft de benchmark tot 31 december 2009 exact de AEX-index gevolgd, waaruit blijkt dat in de beginjaren geen actief beleid is gevoerd. Ook het verschil tussen de netto en bruto koers van het Fonds, vooral in de beginjaren, duidt op een grote mate van passiviteit. De benchmark is niet verslagen. Immers, de AEX-index is exclusief dividend. Indien van de AEX-index inclusief 3% dividend wordt uitgegaan, blijft de koers van het Fonds ver achter. Aan de hand van de koersontwikkeling kan eveneens worden vastgesteld dat het dividend, zeker in de eerste jaren, niet conform het Aanvullend Prospectus is herbelegd.
 - Verzekeraar, met name de voorzitter van de Raad van Bestuur en de Directeur Leven, hebben de klacht van Consument niet in overeenstemming met deugdelijk bestuur en de zorgplicht behandeld. Driemaal heeft Consument de directie de gelegenheid gegeven om op adequate wijze te handelen en het probleem op te lossen. Verzekeraar neemt echter geen enkele verantwoordelijkheid. Een klacht op tijd beantwoorden is iets anders dan een klacht inhoudelijk volledig en correct beantwoorden.
 - Voor de berekening van zijn schade sluit Consument aan bij het door Verzekeraar gecommuniceerde historisch fondsrendement van (meer dan) 5%, minus een afslag voor kosten van 1,5%.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:

- De in de waarde overzichten getoonde prognoserendementen zijn volgens een zelfde systematiek berekend als de voorbeeldrendementen in het prospectus. Ook zijn zij volgens de geldende regelgeving berekend. Verzekeraar rekent voor dat het in het waarde overzicht over 2015 gehanteerde prognosekapitaal op juiste wijze is berekend. Consument heeft bij zijn berekening aan de hand van de waarde overzichten niet de fondskosten meegenomen, terwijl in de offerte met netto-rendementen is gerekend. Verder is bij de berekening niet de waarde van de portefeuille per 31 december 2015 gebruikt, zoals Consument heeft gedaan, maar de waarde per 26 januari 2016 – de datum van het opmaken van het waarde overzicht – omdat bij het berekenen van de prognose-rendementen wordt uitgegaan van de “huidige waarde van uw verzekering”. Ook wordt daarom uitgegaan van een kortere resterende duur, van 26 januari 2016 tot en met 1 september 2019 in plaats van 31 december 2015 tot en met 1 september 2019. De uitkomst van deze voorbeeldberekening is nog iets lager dan het in het waarde overzicht opgenomen prognosekapitaal: vanwege de 90%-overlijdensdekking die de verzekering biedt, wordt nog een klein bedrag toegevoegd aan de risicopremie.
- Consument heeft gekozen voor beleggen via een fonds. Hij heeft de uitvoering van het beleggingsbeleid overgelaten aan de beheerders van het beleggingsfonds. Deze moeten zich houden aan wat is neergelegd in het prospectus. Consument kan achteraf niet stellen dat het fonds andere keuzes had moeten maken binnen het toegestane beleid. Het beheer van de beleggingsfondsen is conform het prospectus uitgevoerd.
- Consument had ervoor kunnen kiezen over te stappen naar een ander beleggingsfonds of naar een andere verzekeraar, waarbij hij had kunnen kiezen voor een product waarbij hij zelf de beleggingen bepaalde.
- De doelstelling van het Fonds is dat met een gespreide portefeuille een outperformance wordt bereikt ten opzichte van de benchmark. Deze outperformance is behaald. Dit betekent dat een actief beleggingsbeleid is gevoerd en dat aan de inspanningsverplichting is voldaan.
- In de periode 2000 - 2002 is het Fonds conform het prospectus beheerd. Het rendement van het Fonds was niet minder dan de AEX-index, zodat Consument geen schade heeft geleden door de uitvoering van het fondsbeleid. Dat het prospectus aangeeft dat gebruik kan worden gemaakt van derivaten en liquiditeiten, houdt niet in dat het beleggingsfonds op grote schaal in derivaten of liquiditeiten mag beleggen. Het verplicht de fonds-beheerder ook niet van deze instrumenten gebruik te maken.
- Bij eenmalige koopsommen is het moeilijk een beurskrach op te vangen.
- Een actief beleggingsbeleid betekent het samenstellen van een portefeuille die bewust van de benchmark afwijkt (door bijvoorbeeld andere aandelen dan de benchmark te kiezen of een andere weging van de aanwezige aandelen) om te proberen een extra rendement te behalen ten opzichte van de index. Consument geeft een andere interpretatie, namelijk dat de fondsbeheerder (steeds) gebruik moet maken van alle mogelijkheden die de prospectus biedt. Bij een aandelenfonds wordt echter een aandelenrisico genomen, zodat het altijd belegd is in de aandelenmarkt en bijvoorbeeld niet volledig in liquiditeiten, ook niet in ‘slechte beursjaren’.

Derivaten kunnen alleen worden gebruikt ter optimalisering van het risico-rendementsprofiel, wat inhoudt dat deze nooit gebruikt zullen worden om een hefboom te creëren of om het neerwaarts risico in grote mate te beperken. Dat zou het profiel van het fonds veranderen. Derivaten worden bijvoorbeeld gebruikt om bij grote stortingen en onttrekkingen in het fonds door uitgifte of inname van participaties versneld 'exposure' op of af te bouwen om ervoor te zorgen dat het fonds 100% belegd is.

- Het dividend is conform het prospectus herbelegd en verwerkt in de fondskoers.
- Het is onterecht dat Consument pas in 2018 aangeeft dat hij het beleid in de beginjaren van de verzekeringen niet actief genoeg vond en dat hij over de gehele periode een vergoeding wenst te ontvangen. De constatering dat het beleggingsbeleid niet actief genoeg is geweest of dat de timing niet correct geweest is, kan niet worden gedaan op grond van een grafiek met daarin een koersverloop.
- Op de klacht van Consument is steeds inhoudelijk en binnen een redelijke termijn gereageerd. Van een slechte behandeling van de klacht of een zorgplichtschending is geen sprake. De klachtafhandeling was correct.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of (1) Verzekeraar Consument in de jaarlijkse waarde overzichten misleidende informatie heeft verstrekt, (2) Verzekeraar het Fonds conform de uitgangspunten die zijn neergelegd in het Aanvullend Prospectus heeft belegd, en (3) Verzekeraar bij de behandeling van de klacht van Consument voorafgaand aan de onderhavige klachtprocedure, op correcte wijze heeft gehandeld.

Misleidende informatie

4.2 Consument is van oordeel dat Verzekeraar in de waarde overzichten misleidende informatie heeft verstrekt. Toepassing van de in de offerte gehanteerde rekenmethode voor de prognosekapitalen op de nadien toegezonden waarde overzichten, zou leiden tot onjuiste uitkomsten. Verzekeraar heeft niet uitgelegd of dit komt door de verwerking van kosten of reserveringen of door rekenfouten.

4.3 Verzekeraar heeft tijdens de klachtprocedure alsnog uitgelegd dat voor de prognosekapitalen in de offerte en de waarde overzichten dezelfde rekenmethodiek wordt gebruikt en met een berekening onderbouwd dat de door Consument geconstateerde verschillen ten opzichte van zijn eigen berekening het gevolg zijn van het hanteren van een andere datum waarop de berekening is gebaseerd en van het verwerken van de fondskosten bij de bepaling van de waarde van het Fonds. Naar het oordeel van de Commissie is met deze uitleg voldoende aangetoond dat de waarde overzichten niet de door Consument gestelde misleidende of onjuiste informatie bevatten.

Beleggingsbeleid

4.4 Verzekeraar kan in beginsel niet worden aangesproken voor het beheer van het Fonds, omdat Verzekeraar deze dienst heeft uitbesteed aan een fondsbeheerder. Verzekeraar heeft zich echter niet op dit verweer beroepen en inhoudelijk verweer gevoerd. De Commissie zal daarom over dit onderdeel van de klacht een inhoudelijk oordeel vellen.

De klacht dat het Fonds niet is belegd conform de richtlijnen die in het prospectus zijn uiteengezet, spitst zich toe op het CBA Aandelenfonds Nederland, waarin de verzekeringen van Consument tot en met het laatste kwartaal van 2014 belegd zijn geweest. De Commissie zal de behandeling van deze klacht dan ook tot dit fonds beperken.

- 4.5 De Commissie stelt vast dat geen verschil van mening bestaat over het feit dat de keuze van Consument voor een fondsbelegging inhoudt dat hij het beheer van zijn belegging – afgezien van de keuze voor het Fonds - uit handen heeft gegeven. Ook zijn partijen het erover eens dat het beleggingsbeleid in overeenstemming moet zijn met het prospectus. Ten slotte zijn partijen het erover eens dat sprake is van een inspanningsverplichting, niet van een resultaatsverbintenis. Wat partijen verdeeld houdt, is de vraag of het fondsbeheer in overeenstemming is geweest met de in het prospectus neergelegde parameters.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat het Fonds volgens het Aanvullend Prospectus belegt in aandelen en een actief beleggingsbeleid kent, dat gericht is op het bereiken van een out-performance ten opzichte van een door het Fonds gekozen benchmark. Ter optimalisering van de rendement-/ risicoverhouding kan gebruik worden gemaakt van derivaten en liquiditeiten, en zijn stocklending- en repotransacties toegestaan. Consument stelt dat geen sprake is geweest van een actief beleggingsbeleid, maar van een buy en hold strategie. Deze stelling onderbouwt hij met een vergelijking van de koers van het Fonds met de AEX-Index.
- 4.7 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – deze stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat, in tegenstelling tot de in het prospectus verstrekte informatie, geen sprake is geweest van een actief beleggingsbeleid, rust de bewijslast van deze stelling op Consument.
- 4.8 De enkele vergelijking van de koers van het Fonds met de AEX-Index, vormt onvoldoende grondslag om aan te nemen dat het beleggingsbeleid van het Fonds niet heeft plaatsgevonden conform de uitgangspunten die in het Aanvullend Prospectus genoemd zijn. De vergelijking kan wel vragen oproepen, bijvoorbeeld de vraag waarom geen sprake is van een grotere afwijking van de vergeleken koersen. Voor zover deze vragen voldoende aanleiding zouden vormen om de in het prospectus verstrekte informatie in twijfel te trekken, dan heeft Verzekeraar deze twijfel met zijn uitgebreid gemotiveerde antwoord op de stellingen van Consument, weerlegd. In dit verband wijst de Commissie erop dat het hanteren van een actief beleggingsbeleid niet inhoudt dat de fondsbeheerder op ieder moment actief moet beleggen. Het gedurende enige tijd toepassen van een buy en hold strategie kan als gevolg van gemaakte beleggingskeuzes onderdeel uitmaken van een actief beleggingsbeleid. Voor zover Consument van oordeel is dat meer gebruik gemaakt had moeten worden van derivaten en liquiditeiten, geldt dat de mogelijkheid dit te doen, geen verplichting inhoudt dit te doen.

Verzekeraar wijst er bovendien terecht op dat het Fonds een aandelenfonds is, dat ook in slechte tijden belegd is in de aandelenmarkt en bijvoorbeeld niet – in afwachting van betere tijden – voor een deel in liquiditeiten.

- 4.9 Consument stelt verder dat de dividenden, in tegenstelling tot wat in het prospectus is beschreven en met name in de eerste jaren van de looptijd van de verzekeringen, niet in het Fonds zijn herbelegd. Ook ten aanzien van deze stelling geldt dat de enkele vergelijking tussen de (netto- en bruto-) koersen van het Fonds, de benchmark en de AEX-index onvoldoende grondslag vormt om aan te nemen dat de dividenden niet zijn herbelegd. De Commissie ziet evenmin een andere aanleiding om aan te nemen dat de dividenden niet in de fondsen zijn herbelegd.

Klachtbehandeling

- 4.10 Consument is van oordeel dat Verzekeraar zijn klachten niet volledig en niet op correcte wijze heeft beantwoord. De Commissie heeft de in het klachtdossier opgenomen klachtcorrespondentie bestudeerd en ziet naar aanleiding daarvan geen redenen om aan te nemen dat Verzekeraar de klachten van Consument op onzorgvuldige wijze heeft behandeld. Daarbij wijst de Commissie erop dat een correcte afhandeling van de klacht niet noodzakelijkerwijs inhoudt dat Verzekeraar de klachten van Consument (deels) gegrond moet vinden. Ook houdt de Commissie er rekening mee dat Verzekeraar Consument naar het Klachteninstituut heeft verwezen, mocht Consument zich niet in het antwoord van Verzekeraar kunnen vinden.
- 4.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar is tekortgekomen in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst, zijn zorgplicht heeft geschonden of onrechtmatig heeft gehandeld. Het overige door Consument gestelde maakt dit oordeel niet anders. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.