

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-194
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en
mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Waerdye levensverzekering. Consument klaagt dat verzekeraar ten onrechte heeft nagelaten een onderbouwing te geven voor de daling van het historisch rendement tussen 2002 en 2004. Verzekeraar stelt Consument afdoende informatie te hebben verschaft. De Commissie oordeelt dat met de globale berekening van het actuariële lid van de Commissie een verklaring is gegeven voor de daling tussen 2002 en 2004, namelijk: in 2003 is een onjuist kapitaal weer-gegeven. Verzekeraar heeft de fout erkend en heeft haar excuses aangeboden. De Commissie concludeert dat Consument terecht heeft geklaagd over de informatievoorziening over de daling, maar stelt vast dat aan de vordering van Consument is tegemoet gekomen door de uitleg van het actuariële lid van de Commissie, welke uitleg Verzekeraar heeft onderschreven. Consument heeft daarmee de door hem gewenste informatie verkregen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument op de bevindingen van het actuariële lid; en
- de reactie van Verzekeraar op de bevindingen van het actuariële lid.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 1 december 2000 een Waerdye levensverzekering bij Verzekeraar, die geadministreerd wordt onder polisnummer [nummer] (hierna: de Verzekering). Einddatum van de Verzekering is 1 december 2020. Op de Verzekering zijn de voorwaarden WE5 van toepassing.
- 2.2 Naar aanleiding van de door Verzekeraar aan Consument aangeboden aanvullende compensatieregeling zijn bij Consument vragen gerezen over de informatie die Verzekeraar daarbij heeft verschaft. Van 2014 tot en met 2016 heeft Consument uitvoerig met Verzekeraar gecorrespondeerd om zijn vragen beantwoord te krijgen.
- 2.3 Op enig moment heeft (de gemachtigde van) Consument ook het ondernemersloket van de AFM geraadpleegd. De AFM heeft het volgende toegelicht over het historisch rendement, waarover partijen discussiëren:

In [artikel 3:9 lid 1a](#) van de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Nrgfo) staat vermeld dat een historisch opbrengstscenario (in een financiële bijsluiter) wordt weergegeven aan de hand van het gemiddelde rendement over de afgelopen 20 jaren, eventueel aangevuld met een in het wetsartikel genoemde parameter indien er slechts een kortere historie beschikbaar is. Hieruit volgt dus dat het historisch rendement elk jaar 'opschuift', omdat het oudste jaar vervalt en in de berekening wordt vervangen door het meest recente jaar.

- 2.4 Verzekeraar heeft gereageerd per e-mail van 11 november 2016 aan (de gemachtigde van) Consument. Verzekeraar heeft laten weten van mening te zijn dat hij afdoende informatie en uitleg heeft gegeven. Op 23 januari 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering Consument

- 3.1 Consument heeft een geschil met ASR over de uitleg die ASR heeft gegeven over de daling van het historisch rendement van de Verzekering van € 64.000,- in 2003 tot € 29.500,- in 2004. Consument wenst inzage in de berekening van het historisch rendement in 2002, 2003 en 2004.
- 3.2 Consument wil deze informatie om het aanbod van Verzekeraar te kunnen beoordelen voor een aanvullende compensatieregeling. Consument vraagt Kifid ASR te gelasten binnen 14 dagen van een nog te schrijven brief een deugdelijke onderbouwing te verschaffen voor de daling van het historisch rendement van de Verzekering in de jaren 2002, 2003 en 2004.

Verweer

3.3 Verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd dat hij de vragen van Consument steeds beantwoord heeft en afdoende informatie heeft verstrekt. Verzekeraar benadrukt dat niet duidelijk is wat het belang van Consument is bij de gevraagde informatie. Consument beschikt volgens Verzekeraar over afdoende informatie om een goed geïnformeerd besluit te kunnen nemen over het aanvullende compensatievoorstel. Verzekeraar verzoekt de Commissie de klacht ongegrond te verklaren en de vordering af te wijzen.

4. De zitting en het vervolg van de procedure

4.1 Op 19 november 2018 vond een hoorzitting plaats. Ter zitting hebben partijen de gelegenheid gehad hun standpunten toe te lichten. Vervolgens heeft het actuarieel lid van de Commissie haar bevindingen gedeeld aan de hand van een globale berekening. Op basis van die globale berekening bestaat het vermoeden dat Verzekeraar de eindprognose van 2003 te hoog heeft weergegeven, waaraan een vergissing aan ten grondslag lijkt te liggen.

4.2 Ter zitting heeft de gemachtigde van Consument kenbaar gemaakt dat het verzoek was om informatie te verschaffen en dat die informatie nu via de toelichting van het actuarieel lid verkregen is. De gemachtigde van Consument heeft de Commissie gevraagd in een uitspraak vast te leggen dat de informatie van Verzekeraar niet correct was. De Commissie is met partijen overeengekomen dat zij de gelegenheid krijgen de berekening van het actuarieel lid zelf te zien en te beoordelen en zich daarover uit te laten.

4.3 Per e-mail van 10 december 2018 heeft de gemachtigde van Verzekeraar zich uitgelaten over de berekening van het actuarieel lid. De actuaris van Verzekeraar heeft bevestigd dat de berekening van het actuarieel lid juist is. Het voorbeeldkapitaal in het jaaroverzicht van 2003 is niet correct en de voorbeeldkapitalen in de jaaroverzichten van 2002 en 2004 zijn wel juist. Verzekeraar biedt haar excuses aan voor het onjuiste voorbeeldkapitaal in het overzicht van 2003.

4.4 Vervolgens heeft de gemachtigde van Consument bij brief van 10 januari 2019 gereageerd. Consument stelt dat steeds blijkt dat Verzekeraar onjuiste informatie verschaft en dat Verzekeraar niet betrouwbaar is inzake de verstrekking van juiste en correcte informatie.

Consument heeft ook een actuaris laten kijken naar de berekeningen van het actuarieel lid. De actuaris van Consument kan niet controleren of de netto inleg juist is en had die hoger verwacht. Ook is de afslag die het actuarieel lid heeft toegepast onjuist. De afslag omvat contractuele kosten die volgens de voorwaarden 0,75% op jaarbasis zijn, maar die in de praktijk een stuk hoger zijn. De afslag moet dus 0,75% zijn.

De uitkomsten van het actuarieel lid en de door Verzekeraar geleverde cijfers zijn, ook na afronding op duizenden of op honderden, geen van alle hetzelfde.

5. Beoordeling

- 5.1 De Commissie beoordeelt hierna de klacht van Consument. De klacht hield in dat Verzekeraar ten onrechte heeft nagelaten een onderbouwing te geven voor de daling van het historische rendement tussen 2002 en 2004. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat zij Consument afdoende informatie heeft verschaft.
- 5.2 De Commissie stelt vast dat met de globale berekening van het actuarieel lid van de Commissie een verklaring is gegeven voor de daling tussen 2002 en 2004, namelijk: Verzekeraar heeft in 2003 een onjuist kapitaal weergegeven. Het kapitaal dat in 2003 had moeten worden weergegeven ligt om en nabij de € 41.000,-, in plaats van € 64.000,-. De door Verzekeraar weergegeven daling tussen 2002 en 2003 is hierdoor te laag geweest en de daling tussen 2003 en 2004 te hoog. De door Verzekeraar weergegeven daling tussen 2002 en 2004 is in overeenstemming met de werkelijkheid. De conclusie van het actuarieel lid verandert overigens niet bij 0,1% hogere beheerskosten of een iets hogere netto-inleg. Dat Verzekeraar een fout heeft gemaakt bij de weergave van het kapitaal in 2003, heeft Verzekeraar erkend. Verzekeraar heeft daarvoor haar excuses aangeboden.
- 5.3 De Commissie volgt het actuarieel lid in haar bevindingen. Aan partijen is steeds kenbaar gemaakt dat sprake was van een globale berekening. Met die globale berekening is een afdoende antwoord gegeven op de vraag van Consument. De Commissie concludeert dat Consument terecht heeft geklaagd over de informatievoorziening over de daling tussen 2002 en 2004, maar stelt vast dat aan de vordering van Consument tegemoet is gekomen door de uitleg van het actuarieel lid van de Commissie, welke uitleg Verzekeraar heeft onderschreven. Consument heeft de door hem gewenste informatie verkregen. Een onderbouwing van de door Verzekeraar weergegeven bedragen, kan Verzekeraar vanzelfsprekend niet geven, omdat daarin een fout schuilging. De eis van Consument dat de Commissie Verzekeraar gelast deze onderbouwing te geven, zal daarom worden afgewezen.

6. Beslissing

De commissie oordeelt dat de klacht van Consument gegrond is, maar wijst zijn eis af, omdat Consument daarbij geen belang meer heeft.

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.