

Uitspraak Commissie van Beroep 2019-027 d.d. 12 september 2019

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Zorgplicht verzekeraar. Beroep ontvankelijk, behoudens voor zover er nieuwe klachten in beroep aan de orde worden gesteld. De klacht dat beleggingseenheden zouden zijn verdwenen bij de beleggingsverzekering van Consument is onterecht. Verzekeraar is van de Waerdye-overzichten overgegaan op een nieuwe (destijds voorgeschreven) wijze van weergeven van de opgebouwde beleggingseenheden (modellen De Ruiters). Voorheen werd de verwachte eindwaarde weergegeven met een oprentingsfactor van 4% terwijl in de modellen De Ruiters uitgegaan wordt van een actuele waarde waarbij geen oprentingsfactor wordt gebruikt. Een en ander verklaart de verschillen in opgebouwde waarde als de overzichten vergeleken worden. Toegegeven zij dat deze berekeningsmethodieken en de wijzigingen als gevolg van de toepassing van de modellen De Ruiters voor de gemiddelde consument moeilijk te doorgronden zijn en dat op het eerste oog de indruk kan ontstaan dat er een verschil in eenheden is ten nadele van de klant. Van een verschil is echter geen sprake. De klachten worden afgewezen en de uitspraak van de Geschillencommissie blijft in stand.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. De procedure in beroep

- I.1. Bij een op 26 januari 2017 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft Consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep of Commissie) beroep ingesteld tegen een bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 15 december 2016 (dossiernummer [nummer]).
- I.2. Verzekeraar heeft een op 9 maart 2017 gedateerd verweerschrift met bijlage ingediend.
- I.3. De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 11 februari 2019. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.4. Naar aanleiding van de hoorzitting zijn er drie (aanvullende) vragen gesteld door de Commissie van Beroep aan Verzekeraar. Op 14 februari 2019 zijn deze vragen schriftelijk aan partijen gestuurd. De vragen zijn:
 1. Volgens het overzicht dat is gevoegd als bijlage 2 bij het beroepschrift (p. 13/30 van het dossier), heeft per 1-2-2017 een verlaging van het aantal eenheden van Fortis Aziëfonds plaatsgevonden, dus niet door de 'switch' in 2006, maar daarna in 2007. Hoe kan ASR die verlaging verklaren? Is er een verband met de invoering van de modellen De Ruyter in 2008 en zo ja, wat is het verband?
 2. De 2e en de 3e kolom op het overzicht van Fortis Aziëfonds dat als bijlage 3 bij de pleitnota van mr. [naam gemachtigde Consument] is gevoegd, kunnen volgens Consument

fluctueren. Kan ASR een toelichting op die kolommen en de fluctuaties in de waarden toelichten?

3. Consument verwacht een (grotere) aanwas van de eenheden door premie-inleg in de jaren 2006-2015. Kan ASR uitleggen hoe de aanwas heeft plaatsgevonden?

In afwachting van het antwoord op die vragen, alsmede de mogelijkheid van Consument om daarop te reageren, is de uitspraak aangehouden.

- 1.5. Verzekeraar heeft de vragen bij schriftelijke toelichting van 9 maart 2019 beantwoord. Consument heeft daarop bij schriftelijke toelichting van 8 april 2019 gereageerd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie van 15 december 2016.

3. De feiten

De Commissie gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies van 15 december 2016 onder 3.1 tot en met 3.4. Deze feiten zijn in beroep niet in geschil en dienen derhalve ook de Commissie van Beroep als uitgangspunt. Samengevat en waar nodig aangevuld met andere feiten die als enerzijds gesteld en anderzijds niet of onvoldoende betwist zijn komen vast te staan, komen de feiten neer op het volgende.

- 3.1. Consument heeft op 20 december 1991 een kapitaalverzekering afgesloten. In 2001 is deze verzekering op verzoek van Consument omgezet in een Waerdye beleggingsverzekering. Consument heeft gekozen voor een belegging in het SR Mix fonds, hetgeen meebracht dat bij een ongewijzigde voortzetting van de verzekering een minimaal kapitaal – bij in leven zijn op de einddatum alsmede bij eerder overlijden – van € 70.339,- respectievelijk € 88.193,- werd gegarandeerd (hierna: de garantie).
- 3.2. In 2006 heeft Verzekeraar in verband met een fusie tussen haar rechtsvoorgangers aangekondigd dat de samenstelling en de naam van de beschikbare beleggingsfondsen zouden wijzigen. Consument had de keuze de beleggingen tegen gelijke voorwaarden voort te zetten in een vergelijkbaar fonds, dan wel te switchen naar een ander fonds. Consument heeft gekozen te switchen naar het Fortis ASR Aziëfonds. Als gevolg daarvan is de garantie komen te vervallen. De fondsmigratie heeft plaatsgevonden per 1 maart 2006.
- 3.3. Consument heeft van Verzekeraar onder meer de volgende (Waerdye) overzichten ontvangen:



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bylage 3
FORTIS ASR

BETREFT DE VERZEKERING MET POLYSOMMEN

OVERZICHT VERZEKERDE BEDIJGEN MET BELEGING IN:

| PER | WAARDE VAN DE EENHEID | OPGEBOUWD KAPITAAL IN EENHEIDEN | TREKWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL | OP TE SOUMEN KAPITAAL IN EENHEIDEN | TREKWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL | VERZEKERD KAPITAAL IN EENHEIDEN | TREKWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL |
|------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 01-02-2001 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-02-2002 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-02-2003 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-02-2004 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-02-2005 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-02-2006 | 0,0000 | 0 | 0,- | 0 | 0,- | 0 | 0,- |
| 01-03-2006 | 0,4272 | 129.854 | 52.901,- | 98.762 | 28.103,- | 182.396 | 78.009,- |
| 01-04-2006 | 0,4252 | 124.342 | 52.887,- | 98.483 | 24.869,- | 182.370 | 77.796,- |
| 01-05-2006 | 0,4362 | 121.932 | 54.455,- | 56.471 | 24.635,- | 191.409 | 79.130,- |
| 01-06-2006 | 0,4410 | 125.488 | 55.331,- | 55.332 | 24.401,- | 190.800 | 79.732,- |
| 01-07-2006 | 0,4040 | 125.996 | 50.902,- | 59.823 | 24.168,- | 185.619 | 75.070,- |
| 01-08-2006 | 0,3950 | 126.572 | 50.527,- | 59.095 | 23.923,- | 186.531 | 74.463,- |
| 01-09-2006 | 0,3950 | 127.153 | 50.225,- | 60.009 | 23.703,- | 187.162 | 74.928,- |
| 01-10-2006 | 0,4082 | 127.740 | 52.148,- | 57.500 | 23.471,- | 185.240 | 75.614,- |
| 01-11-2006 | 0,4101 | 128.307 | 52.733,- | 56.273 | 23.240,- | 184.390 | 75.948,- |
| 01-12-2006 | 0,4230 | 128.870 | 54.512,- | 54.395 | 23.000,- | 183.265 | 77.521,- |
| 01-01-2007 | 0,4294 | 129.435 | 56.057,- | 53.546 | 22.778,- | 182.951 | 77.831,- |
| 01-02-2007 | 0,4530 | 129.993 | 58.858,- | 49.728 | 22.549,- | 179.731 | 82.419,- |

TOTAALSTAND PER 01-02-2007:

REEDS OPGEBOUWD KAPITAAL IN EENHEIDEN:
NOG OP TE SOUMEN KAPITAAL IN EENHEIDEN:

129.950
49.778

VERZEKERD KAPITAAL IN EENHEIDEN:

179.731

ONGEREKEND IEGEN DE WAARDE VAN DE EENHEID VAN 01-02-2007 NIET DIT BEDRAG OVERIEN MET

81.418,-

DE TREKWAARDE IN EURO'S VAN HET VOORBEELDKAPITAAL BIJ HET IN LEVEN ZIJN VAN DE VERZEKERDE OP DE EINDDATUM
OP BASIS VAN HET BRUTO RENDEMENT VAN 4,00% BEDRAAGT E 74.000,-
OP BASIS VAN HET BRUTO PERMANENTISCH RENDEMENT VAN 0,86% BEDRAAGT E 58.000,-
OP BASIS VAN HET BRUTO HISTORISCH RENDEMENT VAN 6,51% BEDRAAGT E 107.000,-
BIJ DE BEREKENING IS UITGEDAAN VAN DE VOOR HET JAAR 2006 VASTGESTELD VOORBEELDPERCENTAGES.

AAK VOORBEELDKAPITALIEN EN VOORBEELDPERCENTAGES KUNNEN GEEN RECHTEN WORDEN ONTLEEDD,
TOEKOMSTIGE RENDEMENTEN KUNNEN FLUCTUËREN EN KUNNEN AFWIJKEN VAN HET IN HET VOORBEELD GEBRUIKTE RENDEMENT.

DE IN DIT OVERZICHT VERMELDDE KAPITALIEN GELDEN NIETS DE VERZEKERING TOT DE EINDDATUM ONGEREKEND NIET VOORTRIJFT
LBY OP: HET OPGEBOUWD KAPITAAL IS NIET GELIJK AAN DE AFKOP- OF PREMIEVELIJ WAARDE.



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

FORTIS ASR



BETREFT DE VERZEKERING MET POLISNUMMER 60 [REDACTED]

OVERZICHT VERZEKERDE BEDRAGEN MET BELEGGING IN:

AZIEFOND

| PER | WAARDE VAN DE EENHEID | OPGEBOUWD KAPITAAL IN EENHEIDEN | TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL | OP JE BOUWEN KAPITAAL EN EENHEIDEN | TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL | VERZEKERD KAPITAAL IN EENHEIDEN | TEGENWAARDE IN EURO'S VAN DIT KAPITAAL |
|-----------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|------------------------------------|--|---------------------------------|--|
| 01-02-2001 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2002 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2003 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2004 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2005 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2006 | E 0,0000 | | 0,- | | 0,- | | 0,- |
| 01-02-2007 | E 0,4530 | 129.953 | 58.566,- | 49.778 | 22.545,- | | 0,- |
| 01-04-2007 | E 0,4453 | 130.457 | 59.527,- | 48.917 | 22.320,- | 179.731 | 81.418,- |
| 01-05-2007 | E 0,4461 | 132.470 | 59.184,- | 49.728 | 22.032,- | 179.374 | 81.948,- |
| 01-06-2007 | E 0,4513 | 131.980 | 58.648,- | 49.014 | 21.885,- | 180.582 | 80.519,- |
| 01-07-2007 | E 0,4506 | 132.482 | 58.968,- | 47.392 | 21.637,- | 179.972 | 81.286,- |
| 01-08-2007 | E 0,4582 | 132.956 | 54.968,- | 44.568 | 21.610,- | 177.050 | 85.036,- |
| 01-09-2007 | E 0,4622 | 132.478 | 54.734,- | 43.392 | 21.183,- | 176.346 | 86.032,- |
| 01-10-2007 | E 0,4973 | 130.886 | 66.980,- | 43.194 | 20.557,- | 176.642 | 85.622,- |
| 01-11-2007 | E 0,5472 | 134.337 | 73.509,- | 44.680 | 20.731,- | 175.572 | 87.311,- |
| 01-12-2007 | E 0,5744 | 134.746 | 77.259,- | 37.474 | 20.508,- | 171.831 | 94.014,- |
| 01-01-2008 | E 0,5180 | 135.140 | 70.902,- | 35.308 | 20.230,- | 170.056 | 97.680,- |
| 01-02-2008 | E 0,4933 | 135.570 | 66.558,- | 33.718 | 20.037,- | 173.858 | 90.058,- |
| TOTAALSTAND PER 01-02-2008: | | | | 40.156 | 19.883,- | 175.726 | 85.701,- |

TOTAALSTAND PER 01-02-2008:

REMS OPGEBOUWDE KAPITAAL IN EENHEIDEN:
NOG OP JE BOUWEN KAPITAAL IN EENHEIDEN:

135.570
40.156

VERZEKERD KAPITAAL IN EENHEIDEN:

175.726

ONGERIKEND TEGEN DE WAARDE VAN DE EENHEID VAN 01-02-2008 KOMT DIT BEDRAG OVEREEN MET

E 85.731,-

DE TEGENWAARDE IN EURO'S VAN HET VOORBEELDKAPITAAL BIJ HET IN LEVEN ZIJN VAN DE VERZEKERDE OP DE EENHEIDEN
OP BASIS VAN HET BRUTO BELEGDEMENT VAN 4,00% BEDRAGT E 74.500,-
OP BASIS VAN HET BRUTO PERSOONLIJK BELEGDEMENT VAN 7,45% BEDRAGT E 25.300,-
OP BASIS VAN HET BRUTO HISTORISCH BELEGDEMENT VAN 11,66% BEDRAGT E 105.000,-
BIJ DE BELEGDEMENT IS UITGEGAAN VAN DE VOOR HET JAAR 2007 VASTGESTELDE VOORBELEGDEPERCENTAGES.

AAN VOORBEELDKAPITALEN EN VOORBELEGDEPERCENTAGES KUNNEN GEEN RECHTEN WORDEN ONTLEEND.
TOEKOMSTIGE BELEGDEMENTEN KUNNEN FLUCTUËREN EN KUNNEN AFRIJKEN VAN HET IN HET VOORBEELD BELEGDE BELEGDEMENT.

DE IN DIT OVERZICHT VERMELDE KAPITALEN GELDEN NIET DE VERZEKERING TOT DE EINDELIJKE ONTBELEGDE WERD VOORTGEZET
LET OP: HET OPGEBOUWD KAPITAAL IS NIET GELIJK AAN DE ANKOOP- OP PREMIEVRIJLE WAARDE.

**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

3.4. Consument heeft van Verzekeraar voorts het volgende op 13 mei 2010 gedateerde overzicht ontvangen:

Bijlage 4



'Informatie over uw beleggingsverzekering' onder polisnummer [REDACTED] in 2007 - 2008.
In deze brief geven wij u informatie over uw beleggingsverzekering in 2007 - 2008.

Hoe heeft de waarde van uw verzekering zich ontwikkeld?

Hoeveel premie heeft u in 2007 - 2008 betaald? Hoeveel kosten hebben wij in 2007 - 2008 van uw premie afgetrokken? Hoeveel heeft u in 2007 - 2008 verdiend op de beleggingen (resultaat)? En wat is nu de waarde van de beleggingen? De antwoorden op deze vragen staan in deze tabel.

| | |
|--|-------------|
| Saldo per 01-02-2007 | € 43.043,15 |
| Hoeveel premie heeft u in 2007 - 2008 voor uw beleggingsverzekering betaald? | € 2.798,76 |
| Subtotaal 1: saldo per 01-02-2007 plus inleg 2007 - 2008 | € 45.841,91 |

Hieraan trekken we het volgende af:

| | | |
|--|----------|-------------|
| premie's overlijdensrisicodekking | € 618,99 | |
| kosten verzekeringssmaatschappij (eerste kosten en doorlopende kosten) | € 210,81 | |
| kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur | € 210,52 | |
| Totaal | | -€ 1.040,32 |

Subtotaal 2: na aftrek kosten en premies

| | |
|---|-------------|
| Wat is in 2007 - 2008 het resultaat van de beleggingen? | € 5.803,40 |
| Saldo per 01-02-2008 | € 50.604,99 |

Wat is de waarde van de beleggingen?

Wij hebben uw geld belegd in één of meer beleggingsfondsen. In deze tabel laten we de volgende informatie zien: hoeveel eenheden u per 01-02-2007 had, hoeveel eenheden u nu heeft, wat de koers van de eenheden aan het einde van de periode is. En hoeveel de beleggingen nu waard zijn.

Fondskosten die fondsbeheerders maken, zijn door hen in mindering gebracht op de koers. Kijk voor meer informatie over de beleggingsfondsen op www.asrverzekeringen.nl

| Beleggingsfonds | Eenheden 01-02-2007 | Eenheden 01-02-2008 | Koers 01-02-2008 | Waarde beleggingen |
|---------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| ASR Aziëfonds | 95,018 | 102,460 | 0,4939 | € 50.604,99 |
| Hoeveel zijn de beleggingen nu waard? | | | | € 50.604,99 |

Wat zijn voorbeeldkapitalen op de einddatum van de verzekering?

In deze tabel laten we zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een voorbeeldberekening op basis van historica. Maar we laten ook zien hoe hoog uw eindkapitaal is bij een pessimistische voorbeeldberekening. Dit noemen we het pessimistische rendement. In de tabel staat ook het doellokapitaal dat in de aan u laatst afgegeven offerte is opgenomen. Dit is bijvoorbeeld het kapitaal dat u nodig heeft om de hypotheek op uw huis af te lossen. Op basis van deze tabel kunt u advies vragen aan uw bemiddelaar of uw verzekeringsadviseur.

| | Percentage Pessimistisch rendement | Voorbeeldkapitaal Pessimistisch rendement | Percentage Historisch rendement | Voorbeeldkapitaal Historisch rendement |
|---------------|--|---|---------------------------------------|--|
| ASR Aziëfonds | -10,50 % | € 29.423,00 | 8,30 % | € 105.775,00 |
| Totaal | | € 29.423,00 | | € 105.775,00 |

Vergelijk de berekende voorbeeldkapitalen met de waarde in uw offerte.

- 3.5. Verzekeraar heeft - in verband met het onderhavige geschil - nog de volgende overzichten verstrekt over de opbouw waarde in het SR Mixfonds en in het Azië fonds van de verzekering van Consument.

GEDETAILLEERDE OPBOUWHISTORIE

Polisnummer : ██████████ Valuta : 10 WE-polissen
Premiebetaler: (██████████)

| Rekendatum | Mut. | Vv | Dip | SOMIX | BLMIX |
|------------|------|----|-----|--------|-------|
| 01-12-2006 | 0321 | N | N | | |
| 01-11-2006 | 0321 | N | N | | |
| 01-10-2006 | 0321 | N | N | | |
| 01-09-2006 | 0221 | N | N | | |
| 01-08-2006 | 0221 | N | N | | |
| 01-07-2006 | 0221 | N | N | | |
| 01-06-2006 | 0321 | N | N | | |
| 01-05-2006 | 0321 | N | N | | |
| 01-04-2006 | 0221 | N | N | | |
| 01-03-2006 | 0657 | N | N | | |
| 01-03-2006 | 0659 | J | N | 0 | |
| 01-03-2006 | 0321 | J | N | 102048 | |
| 01-02-2006 | 0321 | N | N | 101592 | |

Keuze:) PROD Sleutel:

Overzicht van het aantal opgebouwde eenheden in het SR Mixfonds

GEDETAILLEERDE OPBOUWHISTORIE

Polisnummer : 4 ██████████ Valuta : 10 WE-polissen
Premiebetaler: ██████████

| Rekendatum | Mut. | Vv | Dip | AZIE | NED | ASR-F |
|------------|------|----|-----|--------|-----|-------|
| 01-12-2006 | 0321 | N | N | 128870 | | |
| 01-11-2006 | 0321 | N | N | 128307 | | |
| 01-10-2006 | 0321 | N | N | 127740 | | |
| 01-09-2006 | 0221 | N | N | 127153 | | |
| 01-08-2006 | 0221 | N | N | 126572 | | |
| 01-07-2006 | 0221 | N | N | 125996 | | |
| 01-06-2006 | 0321 | N | N | 125468 | | |
| 01-05-2006 | 0321 | N | N | 124932 | | |
| 01-04-2006 | 0221 | N | N | 124382 | | |
| 01-03-2006 | 0657 | N | N | 123834 | | |
| 01-03-2006 | 0659 | J | N | 123834 | | |
| 01-03-2006 | 0321 | J | N | | | |
| 01-02-2006 | 0321 | N | N | | | |

Keuze: PROD Sleutel:

Overzicht van het aantal opgebouwde eenheden in het Aziëfonds

- 3.6. Consument heeft de verzekering voortijdig beëindigd. De afkoopwaarde – zijnde een bedrag van € 94.724,23 – is op 7 april 2015 aan Consument uitbetaald.

4. De vordering, de grondslagen en het verweer

- 4.1. Consument vordert bij beroepschrift dat de Commissie van Beroep de uitspraak van de Geschillencommissie vernietigt en dat Verzekeraar veroordeeld wordt tot vergoeding van een bedrag van € 50.000,- ter compensatie van geleden nadeel. Hij voert daartoe aan dat de Geschillencommissie miskend heeft dat Verzekeraar bij het omzetten van de fondsen in 2006 een fout heeft gemaakt, althans dat eenheden zijn verdwenen, waardoor na de switch in de jaaroverzichten het aantal opgebouwde beleggingseenheden op onverklaarbare wijze was afgenomen. Consument verwijst daarbij naar de verschillende door Verzekeraar verstrekte overzichten. Voorts klaagt Consument over de afkoopwaarde van de verzekering, over (inherente) gebreken in de beleggingsverzekering zelf bestaande uit de kostenstructuur ervan en gebreken in de informatievoorziening omtrent de kosten.
- 4.2. Verzekeraar heeft primair betoogd dat Consument niet ontvankelijk is in zijn beroep en heeft voorts de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie van Beroep bij de beoordeling daarop ingaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Alvorens tot een inhoudelijke beoordeling van de klachten te kunnen komen, zal de Commissie van Beroep de ontvankelijkheid van het beroep moeten beoordelen. Verzekeraar heeft aangevoerd dat het beroep om twee redenen niet-ontvankelijk is.
- 5.2. Volgens Verzekeraar is het beroep in de eerste plaats niet-ontvankelijk, omdat niet voldaan is aan het in artikel 5.1 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) (zoals dit reglement gold tot 1 april 2019) gestelde belangvereiste van € 25.000,-.
- 5.2.1 Artikel 5.1 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) houdt in:
- 'De Commissie van Beroep oordeelt over beroepen van Consumenten en Aangeslotenen tegen uitspraken van de Geschillencommissie waarbij het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde, ten minste € 25.000 beloopt.'
- 5.2.2 Bepalend voor de ontvankelijkheid in beroep is niet het schadebedrag zoals dat door de Geschillencommissie is begroot, maar het belang van het geschil (de door Consument ingestelde vordering) waarover de Geschillencommissie had te oordelen. De vaststelling door de Geschillencommissie van dat belang (de vordering) is ook voor de Beroepscommissie leidend, behalve als tegen de vaststelling van het schadebedrag zelf een klacht is gericht (vgl. HR 6 februari 2004, NJ 2004/271 en ook CvB 2018-013, CvB 2016-015, CvB 2012-07).
- 5.2.3 Volgens overweging 4.1. van de uitspraak van de Geschillencommissie heeft Consument € 5.000,- gevorderd ter compensatie van het geleden nadeel. Consument bestrijdt echter dat deze vaststelling juist is. Hij geeft aan dat de schade waarvan vergoeding wordt

gevorderd, veel hoger ligt en dat dit hogere bedrag door hem ook bij de Geschillencommissie is gevorderd en meer dan € 25.000,- bedraagt.

- 5.2.4. Een en ander betoogt Consument terecht. Vast staat dat de Geschillencommissie het aan haar gerichte schrijven van Consument van 17 april 2016 heeft aangemerkt als aanvullende repliek en derhalve heeft toegelaten als processtuk. Daarin valt te lezen dat de schade waarvan vergoeding wordt gevorderd, uitdrukkelijk op € 38.351,31 wordt begroot (onder letter h). In zoverre is het beroep ontvankelijk aangezien dat bedrag hoger is dan € 25.000,-.
- 5.3. Verzekeraar voert verder aan dat het beroep niet-ontvankelijk is omdat het hoger beroep volledig aan andere onderwerpen is gewijd dan die waarop de klachten bij de Geschillencommissie betrekking hadden. De stelling van Verzekeraar dat het beroep niet-ontvankelijk is omdat Consument allerhande nieuwe klachten heeft geformuleerd waarvoor eerst de reguliere klachtenprocedure bij Verzekeraar moet worden gevolgd, wordt echter verworpen, behoudens hetgeen de Commissie van Beroep hierna in 5.9. overweegt. De Geschillencommissie heeft expliciet geoordeeld omtrent de hieronder aan de orde zijnde klachten in beroep.
- 5.4. De kern van de klachten van Consument is dat er eenheden uit de beleggingsverzekering zijn verdwenen ten nadele van Consument, waarbij hij verwijst naar de door Verzekeraar verstrekte overzichten die niet met elkaar te rijmen zijn. Verzekeraar betwist dat eenheden zijn verdwenen. De verschillen in de overzichten worden verklaard doordat Verzekeraar eerst een waarde-overzicht gaf van het te verwachten eindkapitaal (met een oprentingsfactor van 4% en gecorrigeerd met levens- en sterftekansen) en zij nadien is overgestapt op de Modellen De Ruiter, waarbij een reservewaarde (actuele waarde) wordt weergegeven.
- 5.5. Niet gebleken is dat eenheden zijn verdwenen. De door Consument geconstateerde verschillen zijn als volgt te verklaren. In de Waerdye-overzichten (onder 3.3.) en het conversieoverzicht na de 'switch' (onder 3.5.) was het uitgangspunt de geprognosticeerde **eindwaarde** van de verzekering. Deze overzichten waren - verkort weergegeven - als volgt samengesteld. Voor de Verzekering van Consument kocht Verzekeraar eenheden aan. Bij iedere aankoop van eenheden werden deze eenheden direct opgerent met 4% naar de einddatum, waarbij ook rekening werd gehouden met sterfte- en overlevingskansen van de verzekerde. Het percentage van 4% was de rekenrente van het verzekeringstarief. De eenheden werden dus direct omgezet in een stukje opgebouwd kapitaal per einddatum. In de waarde-overzichten vóór 2008 gaf Verzekeraar dus de (te verwachten) waarde in eenheden per de einddatum weer. Een en ander inclusief de jaarlijkse oprenting van 4% tot de einddatum.
- 5.6. Verzekeraar is vanaf 2008 echter verplicht om jaarlijks op een voorgeschreven uniforme manier inzage te geven in de waardeontwikkeling van beleggingsverzekeringen via (toen) de Modellen De Ruiter. In de Modellen De Ruiter is het uitgangspunt de **actuele** waarde van de verzekering op het moment van het overzicht, door Verzekeraar in deze procedure ook wel de reservewaarde genoemd. Omdat deze waarde niet is opgerent naar de einddatum is het aantal eenheden lager. Als de actuele waarde (zoals in het overzicht van 13 mei 2010

onder 3.4.) in eenheden wel zou worden opgerent naar 4% tot de einddatum, rekening houdend met sterfte- en levenskansen, dan is de uitkomst (nagenoeg) dezelfde als het opgebouwde kapitaal in eenheden op de oude overzichten. De toepassing van deze uitgangspunten op de verzekering van Consument, zoals door Verzekeraar (nogmaals) specifiek toegelicht in de schriftelijke reacties op vragen van de Commissie van Beroep, is door de ter zake deskundige leden van de Commissie van Beroep nagerekend en niet onjuist bevonden. Er zijn dus geen eenheden verdwenen, maar de weergave van de eenheden is veranderd omdat de rekenkundige uitgangspunten anders zijn geworden. Toegegeven zij dat deze berekeningsmethodieken en de wijzigingen als gevolg van de toepassing van de modellen De Ruiter voor de gemiddelde consument moeilijk te doorgronden zijn en dat op het eerste oog de indruk kan ontstaan dat er een verschil in eenheden is ten nadele van de klant. Hiervoor is echter duidelijk gemaakt dat van het laatste geen sprake is en ook dat Verzekeraar enkel voldaan heeft aan de voorgeschreven en gewijzigde inzichten omtrent het (tussentijds) weergeven van de waarde van een beleggingsverzekering.

- 5.7. De fluctuaties in kolommen twee en drie uit de overzichten van Verzekeraar (onder 3.3) - waarover Consument in dit verband nog heeft geklaagd - zijn als volgt te verklaren. In kolom twee gaat het om het nog op te bouwen kapitaal in eenheden. Dat is het deel van het verzekerd kapitaal dat met de toekomstige premies wordt aangekocht, uitgaande van de laatst bekende eenheidswaarde. Dus alle toekomstige premies worden doorgerekend tegen de laatst bekende eenheidswaarde. Deze waarde fluctueert doordat de eenheidswaarde fluctueert en omdat er één premie minder wordt meegenomen in de berekening in het daaropvolgende maandoverzicht. In kolom 3 staat het opgebouwde kapitaal en het nog op te bouwen kapitaal. Aangezien het op te bouwen kapitaal (zoals weergegeven in kolom 2) fluctueert, fluctueren ook de eenheden in kolom 3.
- 5.8. Consument klaagt voorts nog over de uitgekeerde afkoopwaarde. Die klacht slaagt evenmin. Verzekeraar heeft adequaat toegelicht waarom bij de afkoopwaarde is uitgegaan van een lager aantal eenheden dan de (geprognosticeerde) eindwaarde. Dat heeft te maken met rekenrente, kosten en de levens- en sterftekansen, die maken dat het aantal eenheden in de afkoopwaarde lager is dan de verwachte eindwaarde als niet zou zijn afgekocht.
- 5.9. Voor zover Consument tijdens de mondelinge behandeling en bij akte na de mondelinge behandeling in beroep nog klaagt over andere zaken, zoals de door Verzekeraar ingehouden kosten, inherente gebreken aan de verzekering en gebreken in de informatievoorziening (in strijd met het destijds geldende Riav 1998) en over de in rekening gebrachte kosten bij de afkoop, gaat de Commissie van Beroep daaraan voorbij. De kern van de klacht van Consument is zowel bij de Geschillencommissie als bij beroepschrift steeds geweest dat eenheden na conversie plotsklaps verdwenen zijn. Op dat punt heeft de Commissie van Beroep een aantal nadere specifieke vragen gesteld

waarop partijen mochten reageren. Voor nieuwe klachten is in deze stand van de procedure geen ruimte meer.

- 5.10 De conclusie is dat het beroep ontvankelijk is, dat de in beroep aangevoerde klachten, voor zover zij voor behandeling in aanmerking komen, niet slagen en dat derhalve het bindend advies van de Geschillencommissie in stand blijft

6. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft bij bindend advies de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.