

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1065
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. G. Atasoy-Mähler, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Pensioen en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 20 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering met lijfrenteclausule. Consument stelt niet akkoord te zijn gegaan met de opslag op de beheerkosten die Verzekeraar in zijn verzekering heeft toegepast en dat Verzekeraar zich niet aan de afgesproken kostenberekening houdt. Daarnaast stelt Consument dat de in rekening gebrachte beheerkosten een buitenproportionele beloning vormen voor de door Verzekeraar geleverde prestatie. De Commissie oordeelt dat haar geen feiten en/of omstandigheden zijn gebleken om aan te nemen dat over deze kosten geen wilsovereenstemming bestaat en dat er een andere afspraak zou zijn gemaakt. Het beding over de in rekening te brengen beheerkosten is voldoende duidelijk en begrijpelijk geformuleerd. Van een oneerlijk beding is geen sprake. Het is niet aan de Commissie om te beoordelen of de prijs of vergoeding en de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten gelijkwaardig zijn. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar op de repliek van Consument en
- de reactie van Consument op de dupliek van Verzekeraar.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende, kort en zakelijk weergegeven feiten:

2.1 Consument heeft met ingang van 1 december 1993 een beleggingsverzekering, een zogenoemde Hollandsch Glorie polis (hierna: de Verzekering), bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar. De Verzekering had een looptijd van 20 jaar en is per 8 mei 2014 omgezet in een Avéro Premie Beleggingsplan, met als einddatum 1 juli 2018. Op 31 mei 2018 is de Verzekering verlengd met als nieuwe einddatum 1 juli 2020.

2.2 Op 19 mei 2014 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd, waarin onder meer het volgende staat:

“(...) Per 8 mei 2014 is uw Hollandsch Glorie Verzekering (...) aangepast en heet voortaan Avéro Premie Beleggingsplan. U ontvangt bij deze brief een toelichting op de verschillen, uw nieuwe polis met de voorwaarden en een checklist. (...)”

2.3 In de bij de brief van 19 mei 2014 gevoegde toelichting op de verschillen tussen de eerdere Hollandsch Glorie polis en de aangepaste Verzekering van Consument staat onder meer het volgende:

*“(...) Beheerkosten van de verzekering
In Hollandsch Glorie Verzekering betaalde u bovenop de standaard beheerskosten een incidentele vergoeding. Deze kostencomponent was gekoppeld aan de koers. Steeg de koers met meer dan 12% dan betaalde u deze incidentele vergoeding. Deze kostencomponent is vervangen door een opslag van 0,65% op de beheerkosten van uw Avéro Premie Beleggingsplan. De beheerkosten bedragen nu 1,15% per jaar over de waarde die u belegt in aandelen. Voor het deel dat u in eventuele andere fondsen belegt, geldt geen opslag.*

<i>Beheerkosten per jaar</i>	<i>Hollandsch Glorie Verzekering</i>	<i>Avero Premie Beleggingsplan</i>
<i>Beheerkosten op dit product</i>	<i>0,50%</i>	<i>0,50%</i>
<i>Beheerkosten individuele aandelen</i>	<i>0,50%</i>	<i>1,15%</i>

Fondskosten

De fondskosten (TER) van de mixfondsen waarin u belegt, veranderen niet. Bij beleggen in aandelen zijn er geen fondskosten.

<i>Hollandsch Glorie Verzekering</i>		<i>Avero Premie Beleggingsplan</i>	
<i>Fondsnaam</i>	<i>Fondskosten per jaar</i>	<i>Fondsnaam</i>	<i>Fondskosten per jaar</i>
<i>Aandelen</i>	<i>U betaalde geen fondskosten maar een incidentele vergoeding (...)</i>	<i>Aandelen</i>	<i>Niet van toepassing</i>

- 2.4 Op het bij de brief van 19 mei 2014 gevoegde gewijzigde polisblad van 17 mei 2014 staat onder meer het volgende:

*“(...) Maandpremie
vanaf 01-06-2014
tot 01-07-2018
€0,00*

Begindatum 08-05-2014

Einddatum 01-07-2018

(...)

Kosten

Van iedere premie houdt Avéro Achmea een percentage van 0,00% in voor de variabele kosten en voor de risicopremie.

Maandelijks haalt Avéro Achmea kosten uit het opgebouwde beleggingstegoed in deze verzekering. De kosten bedragen 0,0410% per maand van het beleggingstegoed. Belegt u in individuele aandelen? Dan bedragen de kosten over dat deel 0,0950% per maand. (...)

- 2.5 Op 8 mei 2018 heeft Consument door middel van een wijzigingsformulier de looptijd van zijn verzekering verlengd met twee jaar, met als nieuwe einddatum 1 juli 2020.
- 2.6 Op 31 mei 2018 heeft Verzekeraar Consument een nieuw polisblad gestuurd, waarop onder meer het volgende staat:

“(...)

Begindatum 08-05-2014

Wijzigingsdatum 31-05-2018

Einddatum 01-07-2020

(...)

Kosten

Van iedere premie houdt Avéro Achmea een percentage van 0,00% in voor de variabele kosten en voor de risicopremie.

Maandelijks haalt Avéro Achmea kosten uit het opgebouwde beleggingstegoed in deze verzekering.

De kosten bedragen 0,0410% per maand van het beleggingstegoed. Belegt u in individuele aandelen? Dan bedragen de kosten over dat deel 0,0950% per maand. (...)

- 2.7 Op 17 juli 2018 heeft Consument Verzekeraar een brief gestuurd, waarin onder meer het volgende staat:

“(...) Ik heb hierover direct gebeld en daarbij werd mij door uw callcentermedewerker bevestigd (...). Tevens is mij in dit gesprek medegedeeld dat op de beleggingen een kostenniveau van 0,0410% per maand van toepassing is, omdat ik beleg in een aandeel dat in de mix van aandelen door Achmea wordt gevoerd. Toch heb ik sterke twijfels of deze bevestiging wel wordt toegepast op mijn depôt. (...)”

- 2.8 Hierop heeft Verzekeraar per brief van 2 augustus 2018 aan Consument als volgt gereageerd:

“(...) De beheerskosten bedragen 1,15% per jaar omdat u in individuele aandelen belegt. Per maand bedragen de beheerskosten voor individuele aandelen 0,0950%. Als u belegt in een Achmea mixfonds zijn de beheerskosten lager. Als u een van de Achmeamixfondsen zijn de beheerskosten 0,0410% per maand. (...)”

3. Vordering, juridische grondslag en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar een bedrag van € 5.500,00 vergoedt, bestaande uit de door Verzekeraar ten onrechte ingehouden (en nog in te houden) opslag op de beheerskosten van 0,054% per maand over de waarde van de aandelen waarin Consument belegt (dit is het verschil tussen 0,041% en 0,095% per maand) over de periode vanaf december 2016 tot en met de einddatum van de Verzekering.

Grondslagen en onderbouwing

- 3.2 Verzekeraar moet Consument dit bedrag vergoeden omdat partijen de opslag op de beheerskosten niet zijn overeengekomen. Consument is akkoord gegaan met een aanpassing van de beheerskosten van een vaste vergoeding met een incidentele Performance Related Fee (hierna: de PRF) naar gelijkblijvende beheerskosten, omdat hij de PRF altijd als onrechtvaardig en eenzijdig heeft ervaren. Maar Consument is niet akkoord gegaan met het tarief van 0,095% per maand. Verzekeraar heeft zich niet aan de afgesproken kostenberekening van 0,0410% gehouden. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
- De vermelding van het percentage van 0,095% op de polis die Consument op 8 mei 2014 toegezonden kreeg, was niet juist. Consument wilde alleen de uitkering op zijn Verzekering uitstellen, omdat hij nog geen behoefte had aan de lijfrente-uitkering.

Omdat Verzekeraar alleen nog kon verlengen in een Avéro Premie Beleggingsplan, was dit voor Consument als bevestiging van de verlenging acceptabel.

- Bij de tweede verlenging van zijn Verzekering in mei 2018 ontving Consument een nieuw polisblad met een onjuiste tekst over de beheerkosten. Na ontvangst van dit polisblad heeft een medewerker van Verzekeraar Consument meegedeeld dat in zijn situatie van een belegging in slechts één aandeel uit de lijst met toegestane beursfondsen de beheerkosten 0,0410% per maand zouden bedragen. De op het polisblad opgenomen informatie over de opslag op de beheerkosten heeft Consument, mede gezien de uitleg van deze medewerker van Verzekeraar, begrepen als van toepassing als wordt belegd in aandelen die niet op de door Verzekeraar verstrekte lijst voorkomen.

Verder vindt Consument dat de beheerkosten die Verzekeraar in rekening heeft gebracht een buitenproportionele beloning voor de door Verzekeraar geleverde prestatie.

Consument onderbouwt dit standpunt als volgt.

- Vanaf december 2016 heeft Consument vrijwel alleen belegd in één aandeel. De beheerkosten van 0,0410% per maand zijn volgens Consument een meer dan redelijke beloning voor de prestatie van Verzekeraar in de periode van december 2016 tot en met juni 2020. Door de waarde stijging in de Verzekering, waaraan Verzekeraar niets heeft bijgedragen en waarover Verzekeraar geen enkel risico heeft gelopen, betaalt Consument elk jaar steeds hogere kosten. De enige prestatie die Verzekeraar hiervoor levert is de jaarlijkse dividendbijschrijving, een maandelijks kostenverrekening en het toezenden van jaarlijkse waarde-overzichten, in de vorm van een geautomatiseerd proces.
- De kosten die door Verzekeraar in rekening worden gebracht, staan in geen enkele verhouding tot de door Verzekeraar geleverde prestatie. Bovendien zouden de kosten van Verzekeraar zonder polis van Consument hetzelfde zijn geweest.
- Voor de periode tot en met november 2016 is Consument bereid om de beheerkosten van 0,095% per maand te accepteren.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft samengevat aangevoerd dat partijen de beheersvergoeding van 0,095% per maand zijn overeengekomen. Verzekeraar heeft dit verweer als volgt toegelicht.

- De beheerkosten van 0,095% per maand zijn transparant vermeld in de brief van Verzekeraar van 19 mei 2014 en op het met deze brief meegestuurde polisblad. Hierop stond aangegeven dat de PRF vervangen zou worden door gelijkblijvende beheerkosten. Consument heeft deze informatie ontvangen en was bekend met de hoogte van de beheerkosten. Consument heeft zijn verzekering gehandhaafd en later verlengd met de bijbehorende en voor hem bekende kosten.
- Voor Verzekeraar zijn er werkzaamheden aan zijn beleggingen verbonden.

Voor ieder individueel aandeel dient intern een volledige administratie te worden ingericht, die aan wet- en regelgeving en andere toezichteisen moet voldoen. Hiermee zijn kosten gemoeid. De processen zijn deels geautomatiseerd, maar ook voor die automatisering en het onderhouden daarvan worden manuren gemaakt. Naast het feit dat de kosten vanaf het begin transparant zijn gecommuniceerd, zijn deze ook niet te hoog.

- Voor de waarde die wordt belegd in individuele aandelen, geldt dat de beheerkosten conform de polis 0,095% per maand bedragen. Niet van belang is of het gaat om één of meerdere individuele aandelen. Alleen als in Achmea Mixfondsen wordt belegd, wordt de beheerkostenopslag van 0,054% niet in rekening gebracht.
- Het telefoongesprek waaraan Consument refereert, is bij Verzekeraar niet intern vastgelegd. Mogelijk komt dit omdat er sprake was van een algemeen informatieverzoek. Mocht dit telefoongesprek hebben plaatsgevonden, dan is de vraag of Consument duidelijk heeft gemaakt dat hij belegde in individuele aandelen. Verzekeraar heeft geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat aan Consument een toezegging is gedaan om bij een belegging in individuele aandelen uit te gaan van de situatie waarin niet in individuele aandelen wordt belegd, maar in Achmea Mixfondsen. Deze constatering door Consument is voor Verzekeraar geen reden om af te wijken van hetgeen op de polis stond en overeengekomen was met Consument. Een dergelijke belangrijke toezegging had op zijn minst schriftelijk bevestigd moeten worden, nu de kosten duidelijk stonden vermeld op de polis.
- Door akkoord te gaan met de omzetting van zijn polis in mei 2014, is Consument akkoord gegaan met beheerkosten ter grootte van 0,095% per maand.
- Verzekeraar heeft Consument de mogelijkheid geboden om (met terugwerkende kracht) vanaf omzettingsdatum in mei 2014 alsnog de beheerkosten van 0,041% per maand en daarbovenop de PRF – zoals deze gold in de Hollandsch Glorie polis – te laten gelden. De verhoging van de beheerkosten tot 0,095% per maand zou dan komen te vervallen. Consument heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van deze mogelijkheid en de gelijkblijvende beheerkosten te prefereren boven een incidentele vergoeding.
- Verzekeraar heeft aangegeven dat, indien Consument zijn beheerkosten te hoog vindt, hij de waarde van zijn Verzekering kan overdragen aan een andere aanbieder die ook lijfrentes aanbiedt. In dat geval is er fiscaal gezien sprake van een overdracht en hoeft er bij de overdracht geen belasting te worden ingehouden. Daarnaast kan Consument er ook voor kiezen om de waarde van zijn verzekering af te kopen en de netto waarde zelf te beleggen aan de beurs. Dit dient fiscaal wel afgerekend te worden.

4. Beoordeling

Wilsovereenstemming over de beheerkosten

- 4.1 Uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid (hierna: de CvB) volgt dat Verzekeraar een kostensoort slechts in rekening mag brengen als daarover wils-overeenstemming heeft bestaan. Leidend daarbij is of uit de door de Verzekeraar verstrekte informatie over het product, dat Consument van Verzekeraar heeft afgenomen, valt af te leiden welke kosten in rekening worden gebracht. Oftewel: wist Consument welke kosten in rekening zouden worden gebracht bij aanvang van de verzekering of had hij dat kunnen en moeten weten? Als wilsovereenstemming over kosten of een bepaalde kostensoort ontbreekt moeten de ten onrechte in rekening gebrachte bedragen aan de waarde van de verzekering worden toegevoegd en mogen in de toekomst niet meer in rekening worden gebracht of - indien de verzekering al is beëindigd - moet de eindwaarde opnieuw worden berekend.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie blijkt duidelijk uit de aan Consument verstrekte polisbladen van 17 mei 2014 en 1 juni 2018 dat kosten in rekening zouden worden gebracht op de Verzekering van Consument en welke dat zijn. Uit de tekst op de polisbladen *“Belegt u in individuele aandelen? Dan bedragen de kosten over dat deel 0,0950% per maand.”* had Consument kunnen afleiden dat het hier genoemde percentage aan kosten in rekening zou worden gebracht in zijn situatie. Uit de door de Commissie ontvangen informatie blijkt niet dat dit, zoals Consument stelt, anders zou zijn als Consument slechts in één individueel aandeel belegt of indien Consument belegt in aandelen die zijn opgenomen in een door Verzekeraar verstrekte lijst. Bovendien stond in de door Verzekeraar aan Consument gestuurde toelichting bij de polis van 2014 de volgende tekst opgenomen: *“De beheerkosten bedragen nu 1,15% per jaar over de waarde die u belegt in aandelen.”*. Gezien het voorgaande, is de Commissie van oordeel dat Consument had kunnen en moeten begrijpen dat een percentage van 0,095% per maand over de waarde van zijn Verzekering zou worden berekend aan beheerkosten, ook wanneer hij zou beleggen in één individueel aandeel.
- 4.3 Consument stelt dat door een medewerker van Verzekeraar is bevestigd dat op de Verzekering van Consument het lagere percentage van 0,041% per maand aan beheerkosten van toepassing zou zijn. Consument zou dus dit lagere percentage zijn overeengekomen met Verzekeraar. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn stelling onvoldoende feitelijk onderbouwd. Zo heeft Consument geen schriftelijke bevestiging ontvangen van deze vermeende mondeling verstrekte toezegging of informatie van de medewerker van Verzekeraar. Consument kan deze toezegging ook niet anderszins aantonen. Nu met deze toezegging van de medewerker van Verzekeraar zou worden afgeweken van hetgeen op het polisblad van Consument staat, had het op de weg van Consument gelegen om een schriftelijke bevestiging van deze toezegging te verlangen.

Richtlijn Oneerlijke bedingen

- 4.4 Een (kosten)beding dient op grond van Richtlijn 93/13/EEG, betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn), steeds duidelijk en begrijpelijk te zijn opgesteld. Voor dit vereiste van transparantie is niet voldoende dat de bedingen taalkundig en grammaticaal begrijpelijk zijn. De concrete werking van het mechanisme waarop het betrokken beding betrekking heeft (te weten de manier waarop de kosten worden berekend en hoe en wanneer deze in rekening worden gebracht) moet op een transparante wijze worden uiteengezet, zodat de consument op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die daaruit voor hem of haar voortvloeien kan inschatten. Vergelijk CvB 2018-041, overweging 4.5.3. Indien daaraan niet is voldaan, kan dat ertoe leiden dat het betreffende (kosten)beding als onredelijk bezwarend buiten toepassing moet worden gelaten. Daarvan kan sprake zijn indien een (kosten)beding in de zin van artikel 3 lid 1 van de Richtlijn “*in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort*”. Dit is bijvoorbeeld het geval indien de omvang van de kosten niet op voorhand duidelijk is gemaakt, de vaststelling daarvan – eenzijdig – is overgelaten aan de verzekeraar en de verzekeraar er redelijkerwijs niet van uit kon gaan dat het beding door consument zou zijn aanvaard indien daarover afzonderlijk was onderhandeld. Vergelijk CvB 2019-007, overweging 4.7.3, met verwijzing naar rechtspraak van het Hof van Justitie EG. Artikel 4 lid 2 van de Richtlijn bepaalt (onder meer) dat de beoordeling van het oneerlijke karakter van bedingen geen betrekking heeft op de gelijkwaardigheid van enerzijds de prijs of vergoeding en anderzijds de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten (ook wel *iustum pretium* genoemd), voor zover die bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.
- 4.5 Consument vindt dat de door Verzekeraar in rekening gebrachte beheersvergoeding een onredelijke beloning vormt voor de door Verzekeraar geleverde prestatie. De Commissie begrijpt hieruit dat Consument het op het polisblad opgenomen beding met betrekking tot de beheersvergoeding als een oneerlijk beding beschouwt. De Commissie deelt dit standpunt van Consument niet. Zoals hiervoor overwogen, is Consument de beheersvergoeding met Verzekeraar overeengekomen. Dit kernbeding over de hoogte van de in rekening te brengen kosten is voldoende duidelijk en begrijpelijk geformuleerd. Die kosten stonden en staan vast. Consument wist dat of hoorde dat te begrijpen. Van een oneerlijk beding in de zin van de Richtlijn is daarom geen sprake. Het is niet aan de Commissie om te beoordelen of de prijs of vergoeding en de als tegenprestatie te leveren goederen of te verrichten diensten gelijkwaardig zijn.

Conclusie

- 4.6 Samenvattend is de Commissie van oordeel dat haar geen feiten en/of omstandigheden zijn gebleken om aan te nemen dat over de beheerkosten geen wilsovereenstemming bestaat.

Nu het betreffende kernbeding verder voldoende duidelijk en begrijpelijk is en de Commissie voor het overige niet is gebleken dat Verzekeraar op enigerlei andere wijze jegens Consument te kort zou zijn geschoten en op basis daarvan Consument tegemoet zou dienen te komen, leidt dit tot de conclusie dat de klachten en vordering van Consument dienen te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.