

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-354  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en  
mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 juli 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 april 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht van consument gaat over vijf beleggingsverzekeringen die hij in de jaren 90 heeft afgesloten. Consument klaagt over de (hoogte van de) kosten van de verzekeringen. Verzekeraar heeft ter zake van zowel de dwaling als de schadevergoeding een beroep op verjaring gedaan. De Commissie oordeelt dat uit een door consument in oktober 2011 aan verzekeraar verstuurd brief blijkt dat consument toen al een zodanig inzicht had in het feit dat hij onvoldoende geïnformeerd was over de (hoogte van de) kosten van de verzekeringen, dat hij op die grond jegens verzekeraar een vordering tot vernietiging wegens dwaling of schadevergoeding wegens een onrechtmatige daad of tekortkoming had kunnen instellen. Ook blijkt daaruit dat consument toen al van mening was dat verzekeraar een verkeerde, althans onvolledige, voorstelling van zaken had gegeven over de ingehouden kosten, de kapitalen die konden worden opgebouwd en de hoogte van de premies van productonderdelen. De verjaringstermijn van drie of vijf jaar is dus in 2011 gaan lopen. Gesteld noch gebleken is dat consument de verjaring (tijdig) heeft gestuit. Consument heeft pas in 2018 weer bij Verzekeraar geklaagd. De vorderingen van consument zijn naar het oordeel van de Commissie verjaard en worden daarom afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtformulieren met bijlagen;
- de verweerschriften van Verzekeraar;
- de reacties (replieken) van Consument op de verweerschriften;
- de reacties (duplieken) van Verzekeraar;
- de pleitaantekeningen van Consument, overgelegd ter zitting;
- de door Verzekeraar ter zitting overgelegde stukken.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 maart 2020 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de rechtsvoorgangers van Verzekeraar meerdere beleggings-verzekeringen afgesloten. Onder andere vier zogeheten ‘Waerdye verzekeringen’ (hierna: WE-verzekeringen), waarvan er twee in 1990 en twee in 1998 zijn afgesloten. Daarnaast heeft Consument in 1991 een zogeheten ‘Falcon Levensplan’ (hierna: F-verzekering) afgesloten. De vijf verzekeringen worden hierna samen aangeduid als de Verzekeringen.
- 2.2 Eén van de vier WE-verzekeringen (afgesloten in 1990) is in 2005 geëxpireerd. Het bijbehorende expiratiekapitaal is in 2007 uitgekeerd aan Consument.
- 2.3 In oktober 2011 heeft Consument met betrekking tot zijn, op dat moment nog drie, lopende WE-verzekeringen, en ook voor zijn F-verzekering, een brief aan de (rechtsvoorganger van) Verzekeraar verstuurd waarin onder andere het volgende was opgenomen:

(...)

*Mij is onlangs gebleken dat ik door u, ten tijde van het afsluiten van genoemde polis(sen), onjuist ben voorgelicht. Door u is een verkeerde, althans onvolledige voorstelling van zaken gegeven ten aanzien van de kosten die op het product worden ingehouden, de kapitalen die kunnen worden opgebouwd en de hoogte van premies van productonderdelen. Ook ben ik niet voorgelicht over de invloed van de kosten op het rendement en was mij niet bekend welk minimumrendement ik moest behalen om alleen nog maar de kosten terug te verdienen.*

*Voorts ben ik niet, althans onvoldoende geweest op de risico's van bovengenoemde polis(sen), zoals het hefboom-/intereffect en ben ik onvoldoende voorgelicht over de aard van de beleggingen en de specifieke beleggingsrisico's.*

*Als gevolg van het bovenstaande heb ik gedwaald en/of heeft u onrechtmatig gehandeld jegens mij en/of jegens mij wanprestatie gepleegd, tengevolge waarvan ik schade heb geleden en mogelijk nog zal lijden.*

*Ik stel u bij dezen aansprakelijk voor alle hiermee verband houdende schade.*

*U dient deze brief tevens te beschouwen als een handeling om de verjaring te stuiten.*

(...)"

- 2.4 Vanaf maart 2018 heeft Consument, met behulp van zijn vertegenwoordiger, opnieuw bij Verzekeraar geklaagd over zijn Verzekeringen.

In reactie daarop heeft Verzekeraar Consument bericht dat hij te laat is om nog over de Verzekeringen te klagen of om (schadevergoedings)vorderingen in te dienen omdat deze zijn verjaard. Consument heeft vervolgens zijn klachten bij Kifid aanhangig gemaakt.

- 2.5 Voor de klacht met betrekking tot de F-verzekering (dossier [nummer 1]), was voorafgaand aan de zitting van 4 maart 2020 nog geen verweer gevoerd door Verzekeraar. Tijdens de zitting hebben partijen echter laten weten dat daarvoor over en weer dezelfde stellingen en argumenten gelden zoals die zijn verwoord in de vier WE-verzekeringzaken (dossiers: [nummer 2], [nummer 3], [nummer 4] en [nummer 5]) en dat zij er mee instemmen dat de Commissie op die basis ook in die zaak een beslissing zal geven.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar de bij de Verzekeringen ten onrechte ingehouden en/of te hoge kosten, terugbetaalt met wettelijke rente.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat Consument bij het sluiten van de Verzekeringen heeft gedwaald, over (een deel van) de kosten geen wilsovereenstemming bestond, Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomsten en/of bij de totstandkoming dan wel uitvoering van de Verzekeringen onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld.

#### *Verweer van Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De (schade)vorderingen van Consument zijn verjaard, omdat Consument al in oktober 2011 zijn klachten over de Verzekeringen heeft geuit en daarna pas weer in 2018. De vorderingen op grond van dwaling (tot vernietiging van de overeenkomsten) zijn daarmee al in 2014 verjaard en de schadevorderingen al in 2016.
  - Voor de klacht over de WE-verzekering die in 2005 is geëxpireerd en waarvan het expiratiekapitaal in 2007 is uitgekeerd, geldt bovendien dat Verzekeraar daarvan geen stukken meer heeft, omdat deze na verloop van 7 jaren (de wettelijke bewaartermijn) na de uitkering, dus in 2014, zijn vernietigd. Ook daarvoor geldt overigens dat de schadevordering is verjaard, omdat Consument in 2007 heeft ingestemd met het expiratiekapitaal en vervolgens niet binnen 5 jaar een schadevordering heeft ingediend.
  - Nu sprake is van verjaring van de vorderingen, kan de vraag of Consument aan zijn klachtplicht op grond van artikel 6:89 BW heeft voldaan buiten beschouwing worden gelaten. Ook een inhoudelijke behandeling van de klacht is daarmee overbodig.

## 4. Beoordeling

*Vorderingen zijn verjaard*

- 4.1 Verzekeraar heeft ter zake van zowel de dwaling als de schadevergoeding een beroep op verjaring gedaan.
- 4.2 In artikel 3:52 lid I en onder c BW is bepaald dat rechtsvorderingen tot vernietiging van een rechtshandeling wegens dwaling verjaren drie jaren nadat de dwaling is ontdekt. In artikel 3:310 lid I BW staat, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon zo worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid I BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 24 januari 2003 (te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0694). Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. De hiervoor genoemde regels zien op gevallen waarin de benadeelde onbekend is met of redelijkerwijs in onzekerheid verkeert over het bestaan van schade, de oorzaak van de schade of de voor het ontstaan van de schade verantwoordelijke persoon. Deze regels houden niet in dat voor het gaan lopen van de verjaringstermijn is vereist dat de benadeelde – behalve met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon – daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van die feiten en omstandigheden. Zie de uitspraak van de Hoge Raad van 26 november 2004 (ECLI:NL:HR:2004:AR1739). Dit betekent evenmin dat is vereist dat de benadeelde steeds ook met de (exacte) oorzaak van de schade bekend is. Zie uitspraak van de Hoge Raad van 20 februari 2004 (ECLI:NL:HR:2004:AN8903). Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden. Zie uitspraak van de Hoge Raad van 14 november 2014 (ECLI:NL:HR:2014:3240).

- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie volgt uit de door Consument in oktober 2011 verstuurde brief (zie hiervoor onder 2.3) dat hij eind 2011 een zodanig inzicht had in het feit dat hij onvoldoende geïnformeerd was over de (hoogte van de) kosten van de verzekeringen, dat hij op die grond jegens Verzekeraar een vordering tot vernietiging wegens dwaling of schadevergoeding wegens een onrechtmatige daad of tekortkoming had kunnen instellen. In zijn brief van oktober 2011 heeft Consument ook geschreven dat zijn brief bedoeld was als een handeling om de verjaring te stuiten. Consument is vervolgens kort daarna, in november 2011, geïnformeerd over de compensatieregeling, waarmee hem duidelijk werd in hoeverre hij door Verzekeraar voor (de hoogte van) de in rekening gebrachte kosten zou worden gecompenseerd. Het moet er dan ook voor gehouden worden dat Consument op dat moment ervan op de hoogte was dat, zoals hij nu stelt, hij bij de totstandkoming van de verzekeringen had gedwaald en dat hij schade had geleden waarvoor Verzekeraar aansprakelijk is. De verjaring van de vorderingen van Consument is daarom in elk geval in november 2011 gaan lopen. Gesteld noch gebleken is dat Consument de verjaring (tijdig) heeft gestuit. Consument heeft pas bij brief van 30 maart 2018 weer bij Verzekeraar geklaagd. Op dat moment waren zijn vorderingen jegens Verzekeraar tot vernietiging wegens dwaling (eind 2014) en schadevergoeding (eind 2016) al verjaard.
- 4.4 Voor zover Consument aan zijn vorderingen tot schadevergoeding ten grondslag legt dat door Verzekeraar ten onrechte kosten in rekening zijn gebracht, waarover tussen partijen geen wilsovereenstemming heeft kunnen bestaan, is de Commissie van oordeel dat ook die vorderingen zijn verjaard. Uit de gekozen bewoordingen in de brief van oktober 2011 blijkt immers dat Consument toen al van mening was dat Verzekeraar een verkeerde, althans onvolledige, voorstelling van zaken had gegeven over de ingehouden kosten, de kapitalen die konden worden opgebouwd en de hoogte van de premies van productonderdelen. Consument was derhalve bekend met de omstandigheid dat voor de in rekening gebrachte kosten mogelijk geen grondslag in de verzekeringsvoorwaarden bestond en hij als gevolg daarvan schade had geleden, zodat ook in zoverre de verjaringstermijn van zijn vorderingen tot schadevergoeding al eind 2011 is gaan lopen en deze eind 2016 was voltooid.
- 4.5 De Commissie is verder van oordeel dat voor de klacht van Consument over de WE-verzekering die in 2005 is geëxpireerd, en waarvan het expiratiekapitaal in 2007 is uitgekeerd, geen uitzondering valt te maken. Hoewel Consument in de brief van oktober 2011 niet specifiek ook over deze verzekering bij Verzekeraar heeft geklaagd, blijkt uit die brief wel dat Consument op dat moment al op de hoogte was van de specifieke tekortkomingen van Verzekeraar die hij in deze procedure ook ten grondslag legt aan zijn vorderingen met betrekking tot de in 2005 geëxpireerde WE-verzekering. Het betrof bovendien hetzelfde product als de drie WE-verzekeringen waarover Consument in 2011 wel heeft geklaagd.

Onder die omstandigheden moet er van worden uitgegaan dat Consument ook ter zake van de in 2005 geëxpireerde WE-Verzekering eind 2011 daadwerkelijk in staat was jegens Verzekeraar een rechtsvordering tot vernietiging wegens dwaling of tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. De verjaringstermijn is daarom ook voor die rechtsvorderingen in ieder geval per eind 2011 gaan lopen en was, nu deze niet meer tijdig is gestuit, per eind 2014 respectievelijk 2016 voltooid.

- 4.6 De conclusie is dat alle vorderingen van Consument zijn verjaard. De Commissie zal de vorderingen van Consument daarom afwijzen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen 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](http://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.*