

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-389
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 6 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Klacht over prestaties beleggingsfondsen. Verzekeraar biedt Consument als aanbieder van de beleggingsverzekering aan, te beleggen in een aantal beleggingsfondsen waaruit de klant kan kiezen. Deze klant kan zich bij de keuze laten adviseren door zijn assurantie-tussenpersoon. Verzekeraar moet Consument informeren over de kenmerken en werking van de Verzekering en hem op reguliere tijden informeren over de status van de beleggingen. Consument acht de informatieverstrekking door Verzekeraar erg summier in verhouding tot de kosten die Verzekeraar op de koopsom heeft ingehouden. Consument heeft bij aanvang van de looptijd van de Verzekering kennis kunnen nemen van de hoogte van de inhouding en heeft hij dit geaccepteerd. Over deze inhouding bestaat daarom wilsovereenstemming. De verantwoordelijkheid voor het beleggingsbeleid ligt in handen van de fondsbeheerder, zodat Consument Verzekeraar voor het beleggingsbeleid niet aansprakelijk kan houden. Verzekeraar is niet verplicht Consument tot in detail te informeren over hoe de fondsbeheerder het beleggingsbeleid uitvoert.

I. De procedure

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 stelt vast 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft met ingang van 15 februari 2000 bij Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten met een looptijd van 19 jaar. Het gaat om een Koopsom Beleggingspolis met polisnummer [polisnummer] (hierna: “de Verzekering”). De koopsom bedroeg NLG 90.000, (€ 40.840,22) waarvan een bedrag van NLG 84.598,50 (€ 38.389,13) is geïnvesteerd in beleggingsfondsen. Consument was voornemens het vrij te komen kapitaal als aanvulling op zijn pensioen te gebruiken. ABN AMRO Bank N.V. is bij het totstandkomen van de Verzekering als assurantietussenpersoon opgetreden.
- 2.2 Op 15 februari 2019 is de Verzekering geëxpireerd en is een bedrag van € 27.864,- vrijgekomen.

Vordering en klacht

- 2.3 Consument vordert een schadevergoeding van € 20.648,-. Hij baseert dit bedrag op het verschil tussen de waarde van de Verzekering op 31 december 2018 en de waarde die de verzekering had gehad indien deze gemiddeld jaarlijks met 1% had gereendeerd.
- 2.4 Bij aanvang van de Verzekering heeft Verzekeraar Consument een eindkapitaal van € 416.562,- voorgespiegeld. Dit komt neer op een gemiddeld rendement van 13,4% per jaar. In plaats daarvan heeft Consument een veel lager eindkapitaal ontvangen en is sprake geweest van een negatief rendement van 1,7% per jaar. Dat het hoge voorbeeldrendement niet is gehaald, is voor Consument geen verrassing. Aan beleggen zijn risico's verbonden en de periode van 2000 tot 2019 was geen goede periode voor beleggingen. Het door een expert als Verzekeraar gerealiseerde extreem lage rendement kan Consument echter niet verklaren. Consument heeft om uitleg verzocht. Hij vindt de door Verzekeraar gegeven toelichting onvoldoende. Daarbij stelt Verzekeraar met het toezenden van de portefeuille overzichten aan zijn verplichtingen te hebben voldaan. Verder beschouwt Verzekeraar het verzoek van Consument om nadere toelichting als een klacht. Al met al heeft Consument het gevoel aan Verzekeraar € 2.451,- betaald te hebben enkel voor het recht om 19 jaar lang portefeuille overzichten te ontvangen. Van enige beleggingskwaliteit bij Verzekeraar is niet gebleken. De Verzekering heeft een groter waardeverlies laten zien dan de daling van de AEX-index. Verzekeraar stelt dat dit komt door de specifieke beleggingskeuzes van Consument, maar besteedt daarbij geen aandacht aan de prestaties van de beleggingsfondsen. Dat is juist waar Verzekeraar invloed op heeft.

Het verweer

- 2.5 Verzekeraar heeft verweer gevoerd. Daarbij heeft Verzekeraar een toelichting gegeven op de beleggingsresultaten:
- De Verzekering is ingegaan in januari 2000, toen de beurskursen op een hoogtepunt waren. De AEX sloot op 31 december 1999 op 671 punten. Daarna is de AEX-index tot aan 2008 gedaald tot een laagste stand eind 2008 van 245,94. Op 15 februari 2019 opende de AEX-index op 533 punten, bijna 21% lager dan de stand van 31 december 1999. Consument gaat bij zijn vergelijking uit van de begindatum van de Verzekering en van 31 december 2018. Op dat moment was de stand van de AEX-index 487 punten, 28% lager dan per 31 december 1999.
 - De specifieke keuzes in de beleggingsportefeuille van Consument hebben tot gevolg gehad dat deze een grotere daling heeft laten zien dan de AEX-index.
 - In de eerste jaren van de looptijd van de Verzekering heeft Consument belegd in het Information Security Fund, dat zich richtte op de ICT-sector. Bedrijven binnen de IT en Telecom en IT waren in 2000 de grootste verliezers op de beurs, zodat de gekozen beleggingen slechter presteerden dan de AEX-index.
 - Verder heeft Consument vanaf 2007 gekozen voor een vastgoedbelegging. De vastgoedmarkt is extra hard getroffen door de krediet- en vastgoedcrisis die in 2008 begon.
 - Ten slotte heeft Consument vanaf 2007 in Oost-Europese aandelen belegd. Deze markten hebben zich trager hersteld van de krediet- en vastgoedcrisis dan markten elders in de wereld.

Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling op het verweer ingaan.

3. Beoordeling

- 3.1 De Commissie moet de vraag beoordelen of Verzekeraar aansprakelijk kan worden gehouden voor de slechte prestaties van de Verzekering. Consument heeft berekend dat de Verzekering over de 19 jaar van de looptijd, gemiddeld een negatief jaarrendement van 1,7% heeft laten zien.
- 3.2 Bij de beoordeling van de klacht is allereerst van belang dat de Verzekering een beleggingsverzekering is, waarbij de ingelegde koopsom voor rekening en risico van Consument wordt belegd. Kenmerkend voor beleggen is dat koersen kunnen stijgen maar ook kunnen dalen, wat de kans geeft op een goed rendement maar er ook toe kan leiden dat een negatief rendement wordt behaald. Consument onderkent dat sprake is van een beleggingsproduct, dat in mindere tijden minder goed kan presteren. Hij is echter van oordeel dat de Verzekering zelfs in relatie tot de tegenvallende prestaties van de beurzen over de afgelopen twintig jaren, ondermaats heeft gepresteerd. Hij roept Verzekeraar hiervoor ter verantwoording.

- 3.3 De rechtsverhouding tussen Consument en Verzekeraar wordt in de eerste plaats bepaald door de inhoud van de tussen hen gesloten overeenkomst, de daarbij behorende voorwaarden en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 3.4 Verzekeraar is aanbieder van de beleggingsverzekering. Verzekeraar biedt Consument daarbij aan te beleggen in een aantal beleggingsfondsen, waaruit de klant kan kiezen. Deze klant kan zich bij de keuze voor deze fondsen laten adviseren door zijn assurantie-tussenpersoon, in dit geval ABN AMRO Bank N.V.. Verzekeraar moet als aanbieder Consument informeren over de kenmerken en werking van de Verzekering en hem op reguliere tijden informeren over de status van de beleggingen. Vaststaat dat Verzekeraar Consument vanaf 2008 jaarlijks waardeoverzichten heeft toegezonden, waarin is opgenomen wat de waardeontwikkeling van de Verzekering was en welke kosten in rekening zijn gebracht. Ook heeft Consument Financieel Jaaroverzichten ontvangen aan de hand waarvan hij de waardeontwikkeling van de Verzekering kon bijhouden. Ten slotte kon hij de koersen van de door hem gekozen fondsen volgen via publiek toegankelijke bronnen als de krant, teletekst of het internet.
- 3.5 Consument acht de informatieverstrekking erg summier in verhouding tot de kosten die Verzekeraar op de koopsom van de Verzekering heeft ingehouden. De Commissie overweegt dat een dergelijke inhouding op de koopsom in het algemeen niet alleen wordt gebruikt ter bestrijding van de kosten van het verzenden van de waardeoverzichten, maar ook ter bestrijding van andere kostenposten. Verder geldt dat Consument bij aanvang van de looptijd van de Verzekering kennis heeft kunnen nemen van de hoogte van de inhouding op de koopsom en heeft hij dit geaccepteerd. Over deze inhouding bestaat daarom wils-overeenstemming.
- 3.6 Het beheer van de beleggingsfondsen heeft Verzekeraar uitbesteed aan een fondsbeheerder. De fondsbeheerder is verantwoordelijk voor het gevoerde en te voeren beleggingsbeleid waarbij de doelstellingen en het beleggingsbeleid in samenspraak tussen de beheerder en Verzekeraar zijn vastgelegd. De verantwoordelijkheid voor het beleggingsbeleid ligt in handen van de fondsbeheerder, zodat Consument Verzekeraar voor het beleggingsbeleid niet aansprakelijk kan houden. De verplichtingen van Verzekeraar gaan ook niet zo ver dat hij Consument tot in detail moet informeren over hoe de fondsbeheerder het beleggingsbeleid uitvoert. In zoverre is de klacht van Consument dan ook ongegrond. Zie Geschillencommissie Kifid 6 maart 2019, GC 2019-163.
- 3.7 Voor zover Consument klaagt dat Verzekeraar zijn verzoek om nadere informatie over de slechte prestaties van de Verzekering pas serieus heeft genomen nadat deze bij het Kifid was ingediend, heeft de Commissie gezien dat Verzekeraar hiervoor zijn excuses heeft aangeboden.

Verder heeft Verzekeraar in het kader van de klachtprocedure alsnog onderzocht waarom de prestaties van de Verzekering zijn achtergebleven bij de prestaties van de beurs in het algemeen en heeft Verzekeraar hiervoor een aantal verklaringen gegeven. Ook heeft Verzekeraar historische koersinformatie voor Consument opgevraagd bij de fondsbeheerder. Daarmee heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie ruimschoots aan zijn verplichtingen voldaan.

- 3.8 Consument voert ten slotte aan dat Verzekeraar tijdens de looptijd de spelregels heeft veranderd door rond 2012 vijf profielfondsen te introduceren. Consument stelt verplicht naar deze fondsen te hebben moeten overstappen, waarbij hij zich afvraagt welk effect deze verandering op het eindresultaat heeft gehad. Consument vermoedt dat Verzekeraar hiermee een dekmantel creëert. Verzekeraar heeft een brief van 26 augustus 2013 overgelegd waaruit blijkt dat Consument niet verplicht was over te stappen naar de nieuwe profielfondsen en zijn belegging ongewijzigd kon voortzetten. De Commissie ziet verder geen reden om aan te nemen dat de fondswijziging bedoeld was om Dit klachtonderdeel faalt dan ook.
- 3.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

4. 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.