

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-517
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, drs. J.W. Janse, leden en
mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., handelend onder de naam REAAL Levensverzekeringen,
gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 18 juni 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht over een beleggingsverzekering afgesloten in 1999 bij een rechtsvoorganger van Reaal. Duidelijk was dat 96% van de premie zou worden belegd en dat derhalve 4% van de premie niet zou worden belegd en dus niet zou bijdragen aan de waardeopbouw in de Verzekering. Een nadere omschrijving waarvoor deze inhouding (initiële afslag) bestemd of bedoeld was, was naar het oordeel van de Commissie niet nodig. Dat over het in rekening brengen van kosten tussen partijen geen wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan, is niet komen vast te staan. Ter vergelijking heeft de Commissie gewezen op een eerdere uitspraak over dit product, GC 2019-1024. Voor zover Consument niet is geïnformeerd over de TER, acht de Commissie de vordering tot vergoeding van (mogelijke) schade als gevolg daarvan, verjaard. Verzekeraar had Consument bij het afsluiten van de verzekering over de TER moeten informeren en de lange verjaringstermijn van twintig jaren was bij het indienen van de klacht reeds verstreken. De vorderingen zijn 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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift;
- de reactie (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 feiten.

- 2.1 Consument heeft via een tussenpersoon (hierna: Adviseur) met ingang van 1 juli 1999 bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten, het zogenoemde “Zurich MegaPlan” (hierna: de Verzekering).
- 2.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. Van toepassing is een lijfrenteclausule.
- 2.3 Consument heeft bij aanvang gekozen om te beleggen in het door Verzekeraar aangeboden Zurich Nederland Beheerfonds en het Zurich Wereld Beheerfonds, later in het Reaal Europees Beheer Fonds en het Reaal Wereld Beheer Fonds.
- 2.4 De premie bedraagt € 2.722,68 (fl. 6.000,-) per jaar en dient voor 1 juli van elk jaar te worden voldaan. Van de premie werd 96% aangewend als beleggingspremie. Over de periode van 1 juli 2007 tot 1 juli 2008 is geen premie betaald (premievakantie).
- 2.5 De looptijd van de Verzekering is tot 1 augustus 2027.
- 2.6 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:
 - Voorstel lijfrentevoorziening d.d. 27 april 1999 (hierna: Offerte)
 - Aanvraagformulier van 16 mei 1999
 - Polisblad 4 augustus 1999, naar Consument verzonden op 20 augustus 1999
 - Zurich Algemene Voorwaarden Levensverzekering - 1098
 - Voorwaarden Mega Plan MP-1097 (hierna: de Voorwaarden)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 2.7 Op de Verzekering was de volgende regelgeving van toepassing:
 - a. Riav 1998
 - b. CRR 1998

- 2.8 Op het polisblad van 4 augustus 1999 stond onder andere het volgende vermeld:
“(…)

Beleggingsplan
Het persoonlijk beleggingsplan vanaf 01-07-1999
Tot nadere wijziging zullen de beleggingen behorende bij de verzekerde uitkeringen nummer: 1, als volgt uitgevoerd worden:
Beleggingspremies voortvloeiende uit de vaste premie worden belegd voor
50,00% in het Zurich Nederland Beheerfonds
50,00% in het Zurich Wereld Beheerfonds
De beleggingspremie voortvloeiende uit de vaste premie bedraagt
96,00% van de vaste premie.
Omtrent de waarde-ontwikkeling van bovenstaande belegging(en) ontvangt de verzekeringnemer periodiek een rekeningoverzicht. Dit overzicht maakt onverbreekelijk deel uit van de verzekeringsovereenkomst.

(…)”

- 2.9 In de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:
“(…)

1.1 Vaste premie: bruto premie die periodiek dan wel eenmalig conform de polis voor het Mega Plan verschuldigd is.

1.2 Beleggingspremie: het deel van de vaste premie dat voor belegging in één of meer spaarvormen in aanmerking komt.

1.3 Overlijdensrisico-, arbeidsongeschiktheidsrisico-, administratiekosten- en beheervergoeding: de vergoeding die in rekening gebracht wordt ten behoeve van de dekking van het overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsrisico van de verzekerde volgens de polis en de door Zurich te maken administratie- en beheerkosten.

(…)

10 Administratiekosten-en beheervergoeding

10.1 Ter vergoeding van de kosten voor de administratie van de polis en het beheer van de spaarvormen bij Zurich worden aan het begin van elke maand kosten in rekening gebracht bij de verzekeringnemer. Dit geschiedt door deze vergoedingen naar evenredigheid in mindering te brengen op de spaarsaldi van de gekozen spaarvormen.

10.2 De vergoeding van administratiekosten bedraagt tijdens de gehele looptijd van de verzekering f 5,- per maand. Gedurende de periode dat er een vaste periodieke premie wordt betaald, wordt deze maandelijkse vergoeding verhoogd met een bedrag van 0,5% van de vaste periodieke premie op jaarbasis, met een minimum van f 8,- en een maximum van f 15,-.

10.3 De beheervergoeding voor alle spaarvormen, met uitzondering van die in deposito's, bedraagt per maand 0,05% van het spaarsaldo op de eerste van de maand. De beheervergoeding voor de spaarvormen in deposito's bedraagt per maand 0,07% van het spaarsaldo op de eerste van de maand.

10.4 Indien het beleggingsaldo onvoldoende is om de administratiekosten- en beheervergoeding te verrekenen, rekening houdend met de vermindering bij gehele afkoop zoals aangegeven in artikel 19, wordt het Mega Plan van rechtswege beëindigd.

(...)

11.1 Ter zake van een meeverzekerd overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsrisico wordt een risicopremie in rekening gebracht bij de verzekeringnemer. De risicopremies worden vermeld in de tabel(len) die bij deze voorwaarden worden verstrekt.

11.2 De verrekening vindt aan het begin van elke maand plaats overeenkomstig de verrekenwijze voor de administratiekosten- en beheervergoeding, zoals vermeld in artikel 10.1.

(...)

16.1 De aan- en verkoopkosten van spaarvormen bedragen een percentage van het betrokken spaarsaldo. Lopende rekening: niet van toepassing. Doorlopend deposito en Termijndeposito: aankoopkosten nihil; verkoopkosten 1%. Zurich Fondsen: aankoopkosten en 1%; verkoopkosten 1%. (...)"

2.10 Consument ontving en ontvangt jaarlijks een waarde-overzicht van zijn Verzekering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot het vergoeden van € 11.512,30 vanwege onterecht ingehouden 'eerste kosten' ad € 4.027,35 en onterecht ingehouden fondsbeheerkosten ad € 7.484,95 inclusief gedeerd rendement, en een bedrag van € 5.146,43 voor de door Consument ingeschakelde (specialistische) rechtsbijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de 'eerste kosten' en fondsbeheerkosten niet zijn overeengekomen. Consument voert daartoe de volgende argumenten aan:

- De initiële afslag van de premie van 4%, wordt nergens verantwoord, zowel in de precontractuele fase als de uiteindelijke polis worden deze 'eerste kosten' niet toegelicht.
- In de ter beschikking gestelde informatie is (ook) nergens melding gemaakt van bepaalde fondsbeheerkosten. De Verzekering is aangegaan na de inwerkingtreding van de CRR 1998 en op Verzekeraar rustte daarom de verplichting om over de fondsbeheerkosten te informeren. Aangezien Verzekeraar dat heeft nagelaten, zijn de fondsbeheerkosten onrechtmatig ingehouden.

- In artikel 10.1 en 10.3 van de Voorwaarden wordt de schijn gewekt dat de 0,05% per maand separate kosten zijn voor het beheer van de beleggingen, letterlijk “beheer van de spaarvormen”. Consument hoefde daarom geen rekening te houden met nog meer kosten.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar is van mening dat de vordering moet worden afgewezen en heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op het polisblad, pagina 2 staat dat 96% van de premie wordt aangewend als beleggingspremie, en dat deze beleggingspremie wordt belegd in de gekozen fondsen.
- De beheerkosten zijn niet verhoogd. Met de komst van het waarde-overzicht conform model de Ruiters worden kosten anders weergegeven. Onder ‘kosten verzekeringsmaatschappij’ worden sinds 2008 ook bepaalde fondskosten weergegeven die daarvoor niet apart op het waarde-overzicht waren vermeld maar verdisconteerd waren in de waarde van de verzekering.
- Voor zover Verzekeraar heeft verzuimd om over de fondsbeheerkosten te informeren, dan kan dat mogelijk schending van een informatieplicht opleveren, maar in dit geval is de eventuele vordering tot schadevergoeding verjaard. Er is meer dan 20 jaar verstreken tussen de (gestelde) schadeveroorzakende gebeurtenis en de eerste klacht.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument gaat over de vraag of de zogenaamde ‘eerste kosten’ en of de ‘fondsbeheerkosten’ wel of niet, of slechts gedeeltelijk, zijn overeengekomen.

Eerste kosten

4.2 In dit geval zijn partijen het erover eens dat duidelijk was – wat ook volgt uit het polisblad van 4 augustus 1999 – dat 96% van de (vaste) premie zou worden belegd en dat derhalve 4% van de premie niet zou worden belegd en dus aan Verzekeraar zou toekomen. Voor zover Consument stelt dat nergens in de productdocumentatie stond omschreven waarvoor deze inhouding (initiële afslag) bestemd of bedoeld was, is de Commissie van oordeel dat het voor Consument in ieder geval duidelijk was, althans duidelijk had kunnen zijn, dat van de premie 96% zou worden belegd en dat de resterende 4% dus niet zou bijdragen aan de waarde-opbouw in de Verzekering. Dat deze inhoudingen pas vanaf 2008, met de introductie van de waarde-overzichten conform de Modellen de Ruiters, als ‘kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur’ werden verantwoord, maakt naar het oordeel van de Commissie geen verschil; duidelijk was dat 4% van de premie niet zou worden belegd.

Overige kosten

- 4.3 Uit de Voorwaarden volgt verder dat op de poliswaarde administratie- en beheerkosten (artikel 10) in mindering zouden worden gebracht. Dat Verzekeraar daarnaast nog meer of andere dan de in de Productdocumentatie genoemde kosten in rekening heeft gebracht is niet aannemelijk gemaakt (voor de fondsbeheerkosten of TER, zie de overwegingen hieronder).

De Commissie is onder deze omstandigheden van oordeel dat Consument op basis van de Productdocumentatie wist, of had kunnen weten, welke kosten in rekening zouden worden gebracht bij aanvang van de Verzekering. Dat over het in rekening brengen van deze kosten tussen partijen geen wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan, is dan ook niet komen vast te staan. Vergelijk ook een eerdere uitspraak van de Commissie over dit product, GC 2019-1024.

Fondsbeheerkosten of TER

- 4.4 De fondsbeheerkosten, ook wel TER genoemd, zijn verwerkt in en gaan dus ten koste van het rendement van het fonds waarin Consument heeft belegd, zodat het er niet om gaat of Verzekeraar deze kosten in rekening mocht brengen. Wel moet de vraag worden beantwoord of Verzekeraar Consument over deze kosten moest informeren en dus of zonder die informatie de voorbeeldrendementen voldoende inzicht gaven in het te verwachten rendement. Vergelijk CvB 2018-010, overweging 5.9.
- 4.5 Op de Verzekering is de CRR 1998 toepasselijk, zodat Verzekeraar bij het sluiten van de Verzekering over de TER had moeten informeren. Verzekeraar heeft gesteld dat destijds in de offerte de (hoogte van de) TER was opgenomen. Consument bestrijdt dat hij destijds over de fondsbeheerkosten is geïnformeerd.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat wat daar ook van zij, de vordering tot vergoeding van schade als gevolg van het (mogelijk) niet informeren over de TER, inmiddels is verjaard. De Commissie overweegt daartoe dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade ingevolge artikel 3:310 lid 1 BW verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. De absolute verjaringstermijn van twintig jaren begint te lopen door het intreden van de schadeveroorzakende gebeurtenis, zelfs als de benadeelde met het bestaan van zijn vordering niet op de hoogte is.

- 4.7 Verzekeraar had Consument bij het sluiten van de Verzekering per 1 juli 1999 over de TER moeten informeren. De aanvraag voor de Verzekering is gedaan op 16 mei 1999 en de polis is opgemaakt op 4 augustus 1999 en met een begeleidende brief van zijn Adviseur op 20 augustus 1999 aan Consument toegezonden. Verzekeraar had Consument uiterlijk op dat moment over de TER moeten informeren en de lange verjaringstermijn van twintig jaren is dus op dat moment gaan lopen. Consument heeft de verjaring vervolgens voor het eerst gestuit met de brief van 27 augustus 2019. Op dat moment was de termijn van twintig jaren al verstreken. De Commissie is daarom van oordeel dat de vordering tot vergoeding van schade als gevolg van het (mogelijk) niet nakomen van de verplichting om over de TER te informeren is verjaard.

Conclusie

- 4.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat alle vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

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.

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.