

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-518
(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 : 24 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., handelend onder de naaam 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 2000 bij een rechtsvoorganger van Reaal. Voor het oordeel over de rechten van Consument onder de verzekering is niet noodzakelijk dat de mede verzekeringnemer (de (ex-)partner) ook in de procedure als partij wordt betrokken. De Commissie is van oordeel dat de voorwaarden niet onduidelijk (of intransparant) waren over het feit dat vanaf aanvang op iedere betaalde premie een percentage zou worden ingehouden en dat de inhouding stopt zodra het maximum in te houden bedrag is bereikt. Voor zover Consument heeft gesteld dat nergens in de productdocumentatie stond omschreven waarvoor deze inhouding bestemd of bedoeld was, is de Commissie van oordeel dat het duidelijk was dat deze inhouding niet zou worden belegd en dus niet zou bijdragen aan de waardeopbouw in de verzekering. Na afkoop van de beleggingsverzekering bestaat geen recht meer op (een deel van) de (toekomstige) jaarlijks te ontvangen compensatievergoedingen. De vordering is 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, samen met zijn (huidige ex-)partner (hierna: de Partner) via Van Lanschot Assurantiën B.V. (hierna: de Adviseur) met ingang van 1 januari 2000 bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar een beleggingsverzekering afgesloten, het zogenoemde “(Hooge Huys) ParticipatiePlan Sparen” (hierna: de Verzekering).
- 2.2 Bij de Verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. Consument heeft daarbij gekozen om te beleggen in door Verzekeraar aangeboden aandelenfondsen.
- 2.3 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:
 - Offerte 9 december 1999
 - Polisblad 23 februari 2000
 - Verzekeringsvoorwaarden PP/00/9606 (hierna: de Voorwaarden)
 - Verzekeringsvoorwaarden PP/01/9612 (hierna: ORV-Voorwaarden)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 2.4 Op de Verzekering was de volgende regelgeving van toepassing:
 - a. Riav 1998
 - b. CRR 1998
- 2.5 Verzekerd was een uitkering bij overlijden van Consument van fl. 500.000,- (€ 226.890,-) en van fl. 300.000,- (€ 136.134,-) bij overlijden van de Partner of (en alleen gedurende de eerste helft van de verzekeringsduur), indien dat hoger was, de waarde van de participaties vermeerderd met 10%.
- 2.6 De verzekering was verpand aan F. van Lanschot Bankiers NV en diende ter aflossing van een hypothecaire lening.
- 2.7 De premie bedroeg fl. 795,60 (€ 361,03) per maand. Consument ontving jaarlijks een waarde-overzicht van de Verzekering.

- 2.8 De Verzekering had als einddatum 1 januari 2028, maar Consument heeft de Verzekering per 21 januari 2016 afgekocht. De afkoopwaarde bedroeg € 64.493,19, welk bedrag is aangewend voor de aflossing van (een deel van) de hypothecaire geldlening.
- 2.9 In het kader van een door Verzekeraar aangeboden compensatieregeling (hierna: de Compensatieregeling) is Consument in april 2013 geïnformeerd dat hij eenmalig een bedrag van € 2.841,66 zou ontvangen als compensatie voor te hoge kosten en € 431,41 vanwege het hefboom- en inteereffect. Daarnaast zou gedurende de resterende looptijd van de Verzekering € 230,89 per jaar worden toegevoegd aan de waarde van de Verzekering.
- 2.10 Bij brief van 23 januari 2016 is Consument geïnformeerd dat hij recht heeft op een aanvullende compensatievergoeding. Daarbij is een (extra) bedrag van € 9.014,40 aan de Verzekering toegevoegd en een jaarlijkse vergoeding van € 975,02 per jaar toegezegd.
- 2.11 In de Voorwaarden was onder andere het volgende opgenomen:
“(…)
I Begripsomschrijving (...)
Investeringspremie
Het deel van de premie dat voor omrekening in participaties in aanmerking komt.(…)
Participatie
De rekeneenheid waarin een fonds is opgedeeld.(…)
Aankoopkosten
De kosten voor aankoop van participaties.
(…)
7 Investering
Iedere betaalde premie, voorzover dit niet een extra storting betreft, wordt herrekend tot een investering. Hiertoe wordt op de betaalde premie, afhankelijk van de looptijd, een percentage ingehouden. De inhoudingspercentages zijn weergegeven in onderstaande tabel. Met de aldus berekende investering worden participaties aangekocht. De inhouding op de betaalde premie vervalt zodra het maximum in te houden bedrag is bereikt. Hierna wordt de premie voor 100% geïnvesteerd in participaties. Dit maximum wordt als volgt berekend: bij het aangaan van de verzekering wordt het totaal in te houden bedrag vastgesteld door het bij de duur van de premiebetaling horende percentage uit de tabel te vermenigvuldigen met het vijfvoud van de premie op jaarbasis.
(…)
12 Kosten
De maatschappij brengt aan de verzekeringnemer maandelijks een vergoeding voor beheer in rekening. Deze vergoeding bedraagt 0,042% van de waarde per kalendermaand en wordt ten laste van de waarde van de participaties van elk van de betreffende fondsen gebracht.

(...)

Aan administratiekosten wordt maandelijks een bedrag van f 12,50 (euro 5,67) ten laste van de waarde van de participaties van de betreffende fondsen gebracht.

(...)

38 Aankoopkosten

Aankoopkosten worden in rekening gebracht bij toerekening van participaties, en bedragen 0,75% van de waarde van de toerekening. (...) Verkoopkosten worden niet in rekening gebracht.

(...)

40 Wisselen van fonds

Tenzij dit is uitgesloten heeft verzekeringnemer het recht gedurende de looptijd van de verzekering de toegerekende participaties in een fonds geheel of gedeeltelijk te wisselen voor participaties in een ander fonds. (...)

Aan een dergelijke omwisseling zijn kosten verbonden. Deze bedragen voor de eerste omwisseling in een polisjaar: 0,75% van de waarde plus de gebruikelijke aankoopkosten à 0,75%; voor elke volgende omwisseling in dat polisjaar wordt naast bovenstaande kosten f 100,- (euro 45,38) aan administratie- en verwerkingskosten in rekening gebracht.

(...)

43 Kosten

Alle kosten gemaakt ten behoeve van de betreffende fondsen waaronder begrepen kosten verband houdend met aan- en verkoop van beleggingen, verschuldigde intrest en ten laste van een fonds geheven belastingen worden op de waarde van het betreffende fonds in mindering gebracht.

(...)"

2.12 In de ORV-Voorwaarden was onder andere het volgende opgenomen:

"(...)

4 Premie

De premie voor het risico van overlijden wordt vastgesteld volgens onderstaande tabel, aan de hand van rekenleeftijd, geslacht, rookgedrag en het risicobedrag. (...) Het risicobedrag is het op het polisblad vermelde verzekerd kapitaal bij overlijden, verminderd met de waarde van de participaties. (...) Elke kalendermaand wordt de verschuldigde premie vastgesteld en naar evenredigheid van de waarde verrekend met de beschikbare participaties.

In onderstaande tabel zijn de risicopremies per maand per f 10 000,- (euro 4.532,80) risicobedrag weergegeven. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 8.385,47 vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf januari 2016 tot het moment van betaling en met de kosten ad € 4.905,95 voor de door Consument ingeschakelde (specialistische) bijstand.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar heeft onrechtmatig, en disproportioneel hoge, eerste kosten ingehouden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Op 19 januari 2016 had Consument besloten om de Verzekering af te kopen, maar hij is vervolgens (kort daarna) bij brief van 23 januari 2016 geïnformeerd over een aanvullende compensatie. Daarbij is Consument niet in de gelegenheid gesteld om zijn afkoopbesluit te heroverwegen, maar is zonder verdere correspondentie de afkoopwaarde aangewend ter aflossing van (een deel van) de hypothecaire geldlening.
 - Verzekeraar heeft de (eerste) kosten deels gecompenseerd, maar zich vervolgens op het standpunt gesteld dat de in het vooruitzicht gestelde toekomstige compensatie na afkoop van de Verzekering is komen te vervallen. Consument acht dit niet terecht.
 - De eerste kosten zijn kennelijk gestoeld op artikel 7 van de Voorwaarden. In dat artikel is uitermate hard getracht om de term kosten te vermijden. Wat de bestemming, het nut of doel is van de genoemde inhoudingen of gedurende welke periode deze geschieden wordt niet vermeld.
 - Verzekeraar heeft niet voldaan aan de Riav 1998, welke regeling verplicht om de verzekeringnemer inzicht te verschaffen in het rendement, de kosten, de afkoopwaarde en de risico's verbonden aan de Verzekering om hem in staat te stellen verschillende aanbiedingen te vergelijken. De Voorwaarden zijn onduidelijk en de op die manier verhulde kosten zijn excessief hoog gebleken. Het inhouden van deze (eerste) kosten dient daarom als onrechtmatig jegens Consument beschouwd te worden.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De inhouding was vermeld en overeengekomen in artikel 7 van de Voorwaarden. Deze inhouding is bovendien meegerekend in de voorbeeldkapitalen en productrendementen die staan vermeld in de offerte. Consument heeft de offerte geaccepteerd.

- Dat de aanvullende vergoeding op grond van de Compensatieregeling (relatief) hoog is uitgevallen, komt in dit geval met name door de hoogte van de overlijdensrisicopremies. In de compensatieregeling is gekozen voor een vaste sterftetafel met een bepaalde opslag. Daarbij is onder meer geen rekening gehouden met rokers-tarieven. Consument en zijn Partner betaalden beiden het rokerstarief.
- In de Compensatieregeling is overeengekomen dat toekomstige kosten die uitkomen boven een bepaald niveau zouden worden gecompenseerd door een jaarlijkse toevoeging aan de poliswaarde. Met de afkoop is de Verzekering beëindigd en sindsdien worden ook geen kosten meer in rekening gebracht en daarom hoeft ook geen vergoeding meer te worden betaald. In de afkoopofferte van 8 januari 2016 stond daarover het volgende: *“Als u recht heeft op compensatie dan hebben wij uw compensatiebedrag voor het verleden al in uw verzekering gestort. Let op: als u vóór de einddatum uw verzekering afkoopt vervalt uw jaarlijkse compensatie voor de toekomst.”*
- De Verzekering stond niet alleen op naam van Consument, maar ook op naam van de Partner. De klacht is echter alleen ingediend door Consument die daarom niet ontvankelijk zou moeten verklaard, omdat niet kan worden bepaald in hoeverre een eventuele schadevergoeding aan ieder van hen zou toekomen.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

- 4.1 De Commissie beoordeelt allereerst het meest verstrekkende verweer van Verzekeraar, te weten dat Consument niet-ontvankelijk zou zijn omdat de klacht niet mede namens de Partner is ingediend, die mede verzekeringnemer en ook verzekerde was. De Commissie begrijpt daaruit dat Verzekeraar van mening is dat het bij de Verzekering gaat om een zogeheten processueel ondeelbare rechtsverhouding, waarbij het (rechtens) noodzakelijk is dat een beslissing daarover in dezelfde zin luidt ten aanzien van alle bij die rechtsverhouding betrokken personen). De Commissie is echter van oordeel dat het in dit geval niet gaat om een processueel ondeelbare rechtsverhouding. De eventuele rechten van Consument en de Partner vloeien weliswaar voort uit dezelfde Verzekering, maar het gaat daarbij om van elkaar te onderscheiden zelfstandige aanspraken op Verzekeraar. Voor het oordeel over de rechten van Consument onder de Verzekering is dus niet noodzakelijk dat de Partner ook in de procedure als partij wordt betrokken. Voor zover tussen eventuele uitspraken over de aanspraken van Consument en de Partner op Verzekeraar tegenstrijdheden ontstaan, is dat hooguit onwenselijk maar niet voldoende om Consument niet-ontvankelijk te achten zolang de Partner niet ook in het onderhavige geschil wordt betrokken.

4.2 Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk beoordelen.

Kosten en inhoudingen

4.3 De klacht van Consument gaat over de vraag of zogenaamde 'eerste kosten' wel of niet zijn overeengekomen.

4.4 De Commissie is van oordeel dat de inhouding van deze kosten tussen partijen is overeengekomen omdat deze staan omschreven in artikel 7 van de Voorwaarden. Daarin staat dat van elke betaalde premie een percentage wordt ingehouden en dat met het restant van de premie participaties worden aangekocht. Verder is in artikel 7 van de Voorwaarden vermeld hoe deze inhouding wordt berekend en dat deze afhankelijk is van de hoogte van de (overeengekomen) premie en looptijd (duur) van de Verzekering en is gemaximeerd.

Voor zover Consument stelt dat nergens in de productdocumentatie stond omschreven waarvoor deze inhouding bestemd of bedoeld was, is de Commissie van oordeel dat het voor Consument in ieder geval duidelijk was, althans duidelijk had kunnen zijn, dat deze inhouding niet zou worden belegd en dus niet zou bijdragen aan de waarde-opbouw in de Verzekering. Dat niet over 'kosten' maar over 'inhoudingen' wordt gesproken, maakt voor wat Consument had moeten begrijpen geen verschil.

Uit het artikel volgt verder dat er een maximum in te houden bedrag is en dat dit maximum wordt berekend door het bij aanvang van de Verzekering van toepassing zijnde inhoudingspercentage te vermenigvuldigen met het vijfvoud van de premie op jaarbasis. Zowel de overeengekomen premie als de duur van de Verzekering is bij de (aspirant-)verzekeringnemer bekend zodat deze maximum inhouding vrij eenvoudig berekend kan worden en dus ook bekend kan zijn.

De Commissie is ook van oordeel dat artikel 7 van de Voorwaarden niet onduidelijk (of intransparant) is over het feit dat vanaf de aanvang op iedere betaalde premie een percentage zou worden ingehouden en dat de inhouding stopt zodra het maximum in te houden bedrag is bereikt.

4.5 Hoewel uit artikel 7 van de Voorwaarden niet zondermeer valt af te leiden dat de inhouding vooral in de eerste vijf jaren zou plaatsvinden, had het op de weg van Consument gelegen om bij onduidelijkheid daarover vragen te stellen aan zijn Adviseur of Verzekeraar. Consument kon bovendien uit de jaarlijks verstrekte waarde-overzichten de hoogte van de inhouding(en) opmaken, zoals bijvoorbeeld blijkt uit het door Verzekeraar overgelegde, en door Consument niet betwiste, waarde-overzicht over 2001 waarop ten opzichte van de inleg (van € 3.971,33) een relatief hoge inhouding (van € 2.001,55) stond vermeld.

Gesteld noch gebleken is dat dit toen, of op enig ander moment gedurende de eerste vijf jaar van de Verzekering, voor Consument aanleiding is geweest om naar het doel of de bestemming van deze inhouding(en) te informeren of Verzekeraar daarvoor aan te spreken.

- 4.6 De Commissie is met Consument van oordeel dat het ongelukkig is geweest dat Consument pas over de nadere compensatie is geïnformeerd nadat hij al had besloten de Verzekering af te kopen. Het klopt dat hij de (omvang) van die nadere compensatie niet heeft kunnen betrekken bij zijn afweging om de Verzekering al dan niet te af te kopen. Consument heeft echter niet gesteld dat hij als hij eerder op de hoogte was geweest, een andere beslissing zou hebben genomen, zodat niet kan worden aangenomen dat Consument hierdoor schade heeft geleden.
- 4.7 Voor zover Consument heeft gesteld dat hij na afkoop van de Verzekering nog recht heeft op (een deel van) de in het vooruitzicht gestelde (toekomstige) jaarlijks te ontvangen compensatievergoedingen zoals opgenomen in de brief van 23 januari 2016, volgt de Commissie de toelichting van Verzekeraar dat uit het systeem van de Compensatieregeling voortvloeit dat door afkoop ook het recht op de toekomstige vergoedingen is komen te vervallen. Daarbij is aan de ene kant van belang dat de Compensatieregeling door Verzekeraar wordt aangeboden en dat de voorwaarden daarvan dus ook door Verzekeraar worden bepaald. Aan de andere kant is van belang dat Verzekeraar met de Compensatieregeling een vergoeding heeft aangeboden voor (te) hoge kosten die in rekening worden gebracht. Daarbij is over het verleden afgerekend door toevoeging van € 9.014,40 aan de (afkoop)waarde en waren de toekomstige vergoedingen bedoeld als compensatie voor nadien nog in rekening te brengen kosten. Als gevolg van de afkoop van de Verzekering worden bij Consument echter geen kosten meer in rekening gebracht en hij wordt dan ook niet benadeeld als hij daarvoor niet meer wordt gecompenseerd.
- 4.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.