

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-583
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, drs. J.W. Janse, leden en
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juni 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Goudse Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 juli 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Informatieverstrekking. Fondsbeheer. Verzekeraar heeft Consument conform de ten tijde van het aangaan en gedurende de looptijd toepasselijke regelgeving geïnformeerd. Consument kan Verzekeraar niet aanspreken voor het gevoerde fondsbeheer. Verzekeraar heeft Consument op tijd gewaarschuwd dat de verzekering vermoedelijk niet het beoogde doelkapitaal zal opleveren.

I. Inleiding

- 1.1 De klacht van Consument is aangehouden in afwachting van een aantal uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid (hierna: de CvB) in min of meer vergelijkbare zaken over beleggingsverzekeringen. Die uitspraken zijn inmiddels gedaan.
- 1.2 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op vijf uitspraken van de CvB die de Geschillencommissie (hierna: de Commissie) richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen. Deze uitspraken zijn bekend en terug te vinden als: CvB 2017-023A, CvB 2017-035, CvB 2017-036, CvB 2017-043 en CvB 2018-019. Beide partijen hebben een reactie op die uitspraken ingediend waarna de schriftelijke fase van de klachtprocedure is gesloten. De Commissie heeft besloten om de klacht op basis van de stukken te beoordelen en uitspraak te doen.

2. Procesverloop

- 2.1 De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zoals dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:
 - het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
 - het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
 - het verweerschrift van Verzekeraar;

- de reactie van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie daarop (dupliek) van Verzekeraar;
- het aanvullend daarop door Consument ingediende stuk; en
- de reactie van beide partijen naar aanleiding van de uitspraken CvB.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Deze uitspraak zal dan ook voor beide partijen bindend zijn.

3. Feiten

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

- 3.1 Consument heeft door bemiddeling en advisering van een tussenpersoon met ingang van 1 februari 1996 een beleggingsverzekering, een zogenoemd Spaar Aktief Beleggingsplan (hierna: de Verzekering) gesloten bij Tiel Utrecht Verzekerd Sparen N.V., welke maatschappij later is opgegaan in Verzekeraar. Einddatum van de Verzekering is 1 februari 2021. De Verzekering dient als onderdeel van een “Spaar Aktief Hypotheek” ter aflossing van een hypothecaire geldlening.
- 3.2 De Verzekering is een spaarkasovereenkomst. Er is sprake van een vaste overlijdensrisico-dekking van f 150.000,- en kapitaalopbouw bij leven op basis van beleggen, met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. De bij aanvang verschuldigde storting bedraagt f 120,70 (€ 54,77) per maand. Dit bedrag bestaat uit een spaarstoring van f 44,30 (€ 20,10) en een overlijdensrisicopremie van f 76,40 (€ 34,67). Bij in leven zijn van Consument op de einddatum van de Verzekering ontvangt Consument zijn aandeel in de beleggingskas (inclusief de overlevingswinst). Indien Consument komt te overlijden voor de einddatum wordt terstond een bedrag van f 150.000,- (€ 68.067,03) uitgekeerd aan de begunstigten.
- 3.3 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase, rond en na de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:
- Hypotheekofferte van 11 januari 1996 met verzekeringsvoorstel (hierna: de Offerte)
 - Aanvraagformulier (niet gedateerd) (hierna: het Aanvraagformulier)
 - Oorspronkelijk Certificaat van 4 maart 1996 (hierna: het Certificaat)
 - Brochure, genaamd: Aktief Sparen (hierna: de Brochure)
 - De voorwaarden (hierna: de Voorwaarden)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 3.4 Tot aan 14 mei 2018 zijn in totaal € 746,59 aan kosten in rekening gebracht, waarvan een bedrag van € 241,23 de eerste kosten betrof en een bedrag van € 505,36 de doorlopende kosten. Er is een bedrag van € 9.291,56 aan overlijdensrisicopremies in rekening gebracht.
- 3.5 Op de Verzekering is de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers (Riav) 1994 van toepassing.
- 3.6 In het in de hypotheekofferte opgenomen verzekeringsvoorstel staat onder andere het volgende:

“(…)
 Hypotheeksom : f 75.000,—
 (…)
 Ingangsdatum : 01-03-1996
 Einddatum : 01-03-2021
 Soort belegging : Vredenburg Aandelenfonds
 Overlijdensrisicodekking : vast kapitaal
 totale storting per maand : f 120,70

Geschatte einduitkering
 Geschatte einduitkering : f 74.900,—
 bij een gemiddelde jaarlijkse
 beleggingsopbrengst van : 12 %

Komt het rendement in de praktijk hoger of lager uit, dan wordt de geschatte einduitkering ook hoger of lager.

Bijvoorbeeld, bij 11 % : f 64.400,—
 bij 13 % : f 87.400,—

Gegarandeerde uitkering bij overlijden

*Een vast kapitaal ter grootte
 van 200% van de hypotheeksom : f 150.000,—*

Dit bedrag wordt uitgekeerd bij overlijden van de verzekerde gedurende de looptijd.

Samenstelling storting

*Spaarstorting : f 44,30
 Premie overlijdensrisico : f 76,40*

(…)”

3.7 Bij brief van 9 april 2003 heeft Consument aan Verzekeraar geschreven:

“(…)

Naar aanleiding van het telefoongesprek met uw heer [X] op 27 januari jl. en mijn verzoek om een nadere toelichting, heeft de heer [X] mij toegezegd hiervoor zorg te dragen, echter tot op heden heb ik nog steeds geen reactie mogen ontvangen, zodat ik nu mijn verzoek schriftelijk indien met een herhaling van mijn vraagstelling.

De vraagstelling luidt:

In het waardeoverzicht van 14 januari 2003 staat bij het voorbeeldkapitaal vermeld dat bij ongewijzigde voortzetting het voorbeeldkapitaal op de einddatum op basis van het fondsrendement van 14,5% EURO 31.000,00 bedraagt.

In het overzicht van februari 2001 staat daarentegen vermeld dat bij ongewijzigde voortzetting het voorbeeldkapitaal op de einddatum op basis van het historisch fondsrendement van 15% f 100.600 bedraagt.

Daar de premie ongewijzigd is gebleven is dit verschil toch heel opmerkelijk, wat u niet zomaar met een “gestandaardiseerde waardeoverzicht brief” kunt afdoen, maar waarvoor ik u verzoek een nadere toelichting te geven.

(…)”

Verzekeraar heeft bij brief van 19 mei 2003 geantwoord:

“(…)

Wij hebben uw brief van 9 april 2003 ontvangen. Hierin vraagt u ons om uitleg over het verschil van het voorbeeldkapitaal op de einddatum.

Het voorbeeldkapitaal op de einddatum verschilt elk jaar. Dit komt omdat we met de huidige waarde door rekenen naar de einddatum. De berekening naar de einddatum doen we met het historisch fondsrendement.

(…)”

4. Vordering en juridische grondslag.

- 4.1 Consument vordert betaling van minimaal € 34.033,- op einddatum van de beleggingsverzekering. Indien wordt uitgegaan van de marktrendementen had, bij een goed beleid, een rendement behaald kunnen worden waarmee aan het einde van de looptijd minimaal dat eindsaldo zou worden behaald en Consument geen restschuld heeft.

- 4.2 Consument is van oordeel dat sprake is van slechte resultaten die het gevolg zijn van het slechte beheer van de beleggingskas, waarvoor Verzekeraar verantwoordelijk is als rechtsopvolger van degene die het fonds beheert (ING Investment Management, waarvan de naam later is gewijzigd in NN Investment Partners). Consument heeft met Verzekeraar een overeenkomst gesloten, niet met de fondsbeheerder en houdt daarom Verzekeraar aansprakelijk. Consument mocht uitgaan van een beleggingsbeleid en beheer van de beleggingen dat een goede kans gaf op een hoge opbrengst, zodat aan het einde van de looptijd van de Verzekering, wanneer de hypothecaire geldlening moet worden afgelost, geen restschuld overblijft. Consument wijst ook op de titel van de verstrekte Brochure: *“Spaar-Aktief Hypotheek. Lage lasten, hoge opbrengst.”*
- 4.3 Verzekeraar heeft voorts ten onrechte de waardeontwikkeling van de Verzekering niet gevolgd en niet adequaat geadviseerd om maatregelen te treffen, terwijl Consument reeds telefonisch op 27 januari 2003 zijn bezorgdheid over de waardeontwikkeling kenbaar had gemaakt. Ook in de daaropvolgende jaren is Verzekeraar tekortgeschoten. Pas bij brief van 8 mei 2014 heeft Verzekeraar gewaarschuwd. Verzekeraar had Consument in een eerder stadium moeten waarschuwen voor het gevaar dat een restschuld zou ontstaan. Consument onderbouwt deze stelling met een verwijzing naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 10 maart 2014 (GC 2014-126).
- 4.4 Verzekeraar heeft misleidende en onvolledige informatie verstrekt, door bij het geven van de voorbeeldrendementen in de offerte niet de vereiste heldere en nauwkeurige informatie te verstrekken, zodat Consument kon begrijpen wat voor verzekeringsproduct werd aangeboden. Daarbij wijst Consument erop dat niet aan de Code Rendement en Risico (CRR) 1996 is voldaan bij het presenteren van de voorbeeldrendementen in de offerte.
- 4.5 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

5. Beoordeling

Verjaring

- 5.1 Verzekeraar wijst erop dat Consument jaarlijks een overzicht ontving van de waarde van de Verzekering op dat moment, met het opnieuw berekende voorbeeldkapitaal. Uit die overzichten, de brief van Consument van 9 april 2003 en de bezorgdheid over de waardeontwikkeling die Consument met deze brief heeft geuit, blijkt dat Consument reeds jaren weet dat het voorbeeldkapitaal lager is dan het voorbeeldkapitaal in de offerte. De klacht van Consument is daarom verjaard, aldus Verzekeraar. Consument heeft stuitingsbrieven overgelegd van 21 april 2007 en 19 april 2012. Verzekeraar heeft op beide brieven gereageerd.

De klacht van Consument is ingediend bij brief van 6 juni 2014. Hiermee staat in voldoende mate vast dat de vordering van Consument niet is verjaard. De Commissie zal de klacht dan ook inhoudelijk beoordelen.

Informatieverstrekking

- 5.2 Verzekeraar is verplicht om voorafgaand aan of bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering de op grond van de op dat moment geldende wet- en regelgeving voorgeschreven informatie aan consument te verstrekken. Met regelgeving bedoelt de Commissie onder meer de van toepassing zijnde Riav en CRR. De Verzekering van Consument is ingegaan op 1 februari 1996, zodat de Riav uit 1994 van toepassing is. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar met de in dit geval aan Consument verstrekte Productdocumentatie de door deze Riav voorgeschreven informatie aan Consument heeft verstrekt. Consument beroept zich op de CRR 1996. Deze is ingegaan per 1 januari 1997 en was dus niet van toepassing op het moment van aangaan van de Verzekering door Consument. Verzekeraar hoefde daarom nog niet aan de specifiek in de CRR 1996 genoemde vereisten te voldoen. De Commissie ziet verder geen aanwijzingen dat Verzekeraar Consument misleidende informatie heeft verstrekt.
- 5.3 Consument heeft niet betwist dat Verzekeraar hem jaarlijkse overzichten van de kosten- en waardeontwikkelingen van de Verzekering heeft toegezonden. Wat betreft de informatieverstrekking zijn er in het onderhavige geval verder geen aanwijzingen dat Verzekeraar niet heeft voldaan aan de overeenkomst en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Fondsbeheer

- 5.4 Consument houdt Verzekeraar verantwoordelijk voor het gevoerde fondsbeheer. De Commissie overweegt hierover als volgt. 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.
- 5.5 Verzekeraar is aanbieder van de beleggingsverzekering waarbij kan worden gekozen uit een belegging in door Verzekeraar aangeboden fondsen, beleggingskassen genoemd. Bij het maken van deze keuze kan Consument zich laten adviseren door zijn assurantie-tussenpersoon. Verzekeraar heeft Consument gewezen op de mogelijkheid om de beleggingskas te wijzigen, als de Verzekering niet meer aansluit bij zijn wensen. Verzekeraar moet Consument informeren over de kenmerken en werking van de verzekering en hem op reguliere tijden informeren over de status van de beleggingen.
- 5.6 Verzekeraar heeft het beheer van de beleggingsfondsen uitbesteed aan de fondsbeheerder, ING Investment Management (thans NN Investment Partners). In tegenstelling tot wat Consument stelt, is ING Investment Management niet de rechtsvoorganger van Verzekeraar.

ING Investment Management en Verzekeraar zijn twee afzonderlijke vennootschappen en ING Investment Management is niet opgegaan – bijvoorbeeld door een fusie – in Verzekeraar. 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 de uitvoering van het beleggingsbeleid ligt in handen van de fondsbeheerder, zodat Consument Verzekeraar voor het beleggingsbeleid en het gestelde toerekenbaar tekortschieten, niet aansprakelijk kan houden. Dat Verzekeraar en de fondsbeheerder tot hetzelfde concern behoren, maakt dit niet anders, net zo min als de omstandigheid dat Consument met Verzekeraar de overeenkomst is aangegaan en niet met de fondsbeheerder. Verzekeraar en de fondsbeheerder zijn twee verschillende entiteiten, die ieder een andere financiële dienst aanbieden. De fondsbeheerder is niet de vertegenwoordiger van Verzekeraar tegenover Consument. Het gestelde tekortschieten van de fondsbeheerder maakt niet dat Verzekeraar tegenover Consument tekortschiet.

- 5.7 Consument wijst erop dat hij over de hierboven beschreven verhouding tussen Verzekeraar en de fondsbeheerder bij het aangaan van de Verzekering niet (door Verzekeraar) is geïnformeerd. Ook dit gegeven kan er niet toe leiden dat Verzekeraar aansprakelijk wordt voor het door de fondsbeheerder gevoerde fondsbeheer.
- 5.8 Consument betoogt dat hij mocht uitgaan van een beleggingsbeleid en beheer dat een goede kans gaf op een hoge opbrengst, zodat aan het einde van de looptijd van de Verzekering, wanneer de hypothecaire geldlening moet worden afgelost, geen restschuld overblijft. Uit de Productinformatie blijkt echter zonder meer dat de Verzekering een beleggingsverzekering is, waarbij het resultaat afhankelijk is van de op de beleggingen behaalde rendementen. Het is van algemene bekendheid dat daaraan het risico is verbonden dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Ook Consument had dat kunnen en moeten begrijpen.

Tussentijdse informatie en hersteladvies

- 5.9 Consument voert aan dat hij tussentijds onvoldoende is gewaarschuwd voor de tegenvallende opbrengsten van zijn beleggingsverzekering en het risico dat het doelkapitaal niet gehaald zou worden. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar Consument jaarlijks overzichten heeft verstrekt van de Verzekering, vanaf 2008 conform de aanbevelingen van de Commissie De Ruiter. Op Verzekeraar rustte geen verplichting om daarnaast meer of andere informatie te verstrekken.

- 5.10 Verzekeraar was tot aan de invoering van het herstell kader beleggingsverzekeringen per 18 juli 2015 niet gehouden om Consument in aanvulling op de jaarlijks verstrekte opgaven er op te wijzen dat zijn beleggingsverzekering vermoedelijk niet het beoogde doelkapitaal zou opleveren. Verzekeraar was evenmin verplicht om Consument te adviseren over mogelijk te treffen herstelmaatregelen. Bij brief van 8 mei 2014 heeft Verzekeraar Consument gewaarschuwd dat de Verzekering vermoedelijk niet het beoogde doelkapitaal zou opleveren. Daarmee was Verzekeraar op tijd. Verzekeraar heeft aan zijn waarschuwingsverplichting voldaan.
- 5.11 Consument voert aan dat hij reeds telefonisch op 27 januari 2003 zijn bezorgdheid over de waardeontwikkeling van de Verzekering kenbaar had gemaakt en hij is van oordeel dat Verzekeraar nadien niet adequaat heeft gereageerd. De Commissie stelt vast dat Consument bij brief van 9 april 2003 – waarin hij verwijst naar het gestelde telefoongesprek van 27 januari 2003 – Verzekeraar nadere uitleg heeft gevraagd over het verschil tussen het in het waardeoverzicht van 14 januari 2003 opgenomen voorbeeldkapitaal op basis van het fondsrendement (€ 31.000,-) en het voorbeeldkapitaal dat in het waardeoverzicht van februari 2001 was opgenomen (f 100.600,-, € 45.650,29). Hoewel het in 2003 genoemde voorbeeldkapitaal beduidend lager is, leest de Commissie in de brief van 9 april 2003 niet zonder meer de door Consument gestelde zorg. Verzekeraar heeft bij brief van 19 mei 2003 uitgelegd dat het voorbeeldkapitaal op einddatum elk jaar verschilt, omdat de op dat moment actuele waarde van de Verzekering wordt doorberekend naar de einddatum. Daarmee heeft Verzekeraar de bij brief van 9 april 2003 gestelde vraag beantwoord. Indien Consument met dit antwoord niet tevreden was, dan had het op zijn weg gelegen nadere vragen te stellen.
- 5.12 Consument heeft zijn stellingen dat Verzekeraar hem onvoldoende heeft geïnformeerd, onderbouwd met een beroep op een uitspraak van de Geschillencommissie van 10 maart 2014 (GC 2014-126). Deze uitspraak heeft echter betrekking op de zorgplicht die rust op een assurantietussenpersoon. Zoals hierboven onder nummer 5.4 reeds is uiteengezet, is de assurantietussenpersoon degene die de verzekeringnemer adviseert. Verzekeraar doet dit niet, zodat de door Consument aangehaalde uitspraak niet op de verhouding tussen Consument en Verzekeraar kan worden toegepast.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de CvB Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de CvB 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.