

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-587 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Klacht ontvangen op | : 4 februari 2020  |
| Ingediend door      | : Consument  |
| Tegen               | : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar |
| Datum uitspraak     | : 17 juli 2020   |
| Aard uitspraak      | : Bindend advies   |
| Uitkomst            | : Vordering afgewezen  |
| Bijlage             | : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden                               |

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Afkoop. De afkoopwaarde is conform de voorwaarden berekend. Aan Consument is een hoger bedrag uitgekeerd omdat Verzekeraar per abuis een gehele jaarpremie heeft meegenomen bij het bepalen van de afkoopwaarde. Verzekeraar heeft bij het opstellen van het gecorrigeerde waardeoverzicht geen valsheid in geschrifte gepleegd.

### **1. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Verzekeraar.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument heeft bij Stad Rotterdam, een voorganger van Verzekeraar, een beleggingsverzekering afgesloten. Het gaat om een Waerdye Verzekering met polisnummer [nummer] (hierna: de “Verzekering”). Ingangsdatum van de Verzekering is 1 september 1999 en einddatum 1 september 2029. Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden van Waerdye Levensverzekering van toepassing.

- 2.2 Verzekerd bij leven is een kapitaal in Waerdye-eenheden. Consument betaalt een premie van fl. 5.155 (€ 2.339,24), jaarlijks te voldoen op 1 september.
- 2.3 Het investeringsdeel van de premie wordt belegd in het ASR Nederlandfonds.
- 2.4 Per 1 oktober 2019 heeft Consument de Verzekering afgekocht. Verzekeraar heeft Consument per brief van 2 augustus 2019 een opgave van de afkoopwaarde gezonden. Deze was € 98.782,77. Op 2 oktober 2019 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de afkoopwaarde € 100.606,88 bedraagt. Dit bedrag is aan Consument uitgekeerd.
- 2.5 Bij brief van 30 oktober 2019 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat bij het vaststellen van de afkoopwaarde die Consument heeft ontvangen, per abuis de jaarpremie van € 2.339,24 was meegenomen. Consument had deze niet betaald omdat hij had verzocht de Verzekering per 1 oktober 2019 af te kopen. Verzekeraar heeft Consument daarom verzocht de premie alsnog te voldoen. Bij e-mail van 3 december 2019 heeft Verzekeraar Consument echter laten weten dat Verzekeraar het bedrag van € 2.339,24 kwijtscheldt.
- 2.6 Verzekeraar heeft Consument een waardeoverzicht d.d. 2 december 2019 gezonden waarin de volgende berekening van de waardeontwikkeling van de Verzekering is opgenomen:

|  |              |
|--|--------------|
| Saldo per 01-09-2018   | € 97.803,31  |
| Hoeveel premie bent u in 2018-2019 voor uw beleggingsverzekering verschuldigd? | € 4.678,48   |
| Jaarlijkse vergoeding ASR Compensatieregeling                                  | € 1.287,66   |
| Subtotaal 1: saldo per 01-09-2018 plus inleg 2018-2019                         | € 103.769,45 |

Hiervan trekken we het volgende af:

|   |                |
|---|----------------|
| Premies overlijdensrisicodekking                        | € 1.035,10     |
| Kosten a.s.r. (eerste kosten en doorlopende kosten)     | € 470,46       |
| Kosten bemiddeling verzekeringsadviseur                 | € 519,72       |
|   | -/- € 2.025,28 |
| Subtotaal 2: na aftrek van kosten en premies            | € 101.744,17   |
| Wat is in 2018 – 2019 het resultaat van de beleggingen? | € -3.167,57    |
| Saldo per 01-10-2019                                    | € 98.576,60    |

- 2.7 Verzekeraar heeft Consument per 12 december 2019 een verbeterd waardeoverzicht gezonden, met de volgende berekening over de waardeontwikkeling:

|  |             |
|--|-------------|
| Saldo per 01-09-2018                       | € 97.803,31 |
| Hoeveel premie bent u in 2018-2019 voor uw |             |

|  |              |
|--|--------------|
| beleggingsverzekering verschuldigd?                    | € 2.534,18   |
| Jaarlijkse vergoeding ASR Compensatieregeling          | € 1.287,66   |
| Subtotaal 1: saldo per 01-09-2018 plus inleg 2018-2019 | € 101.625,15 |

Hiervan trekken we het volgende af:

|   |                |
|---|----------------|
| Premies overlijdensrisicodekking                        | € 1.035,10     |
| Kosten a.s.r. (eerste kosten en doorlopende kosten)     | € 254,83       |
| Kosten bemiddeling verzekeringsadviseur                 | € 281,52       |
|   | -/- € 1.571,45 |
| Subtotaal 2: na aftrek van kosten en premies            | € 100.053,70   |
| Wat is in 2018 – 2019 het resultaat van de beleggingen? | € -1.477,10    |
| Saldo per 01-10-2019                                    | € 98.576,60    |

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 Consument vordert een controle van de berekening van Verzekeraar, waaruit blijkt of deze klopt en of deze conform de voorwaarden is uitgevoerd. Hij vordert daarbij correctie van het cijfer over de rendementsontwikkelingen en een tegemoetkoming van Verzekeraar omdat Verzekeraar ernstig onethisch heeft gehandeld door de specificatie van de einduitkering te manipuleren.
- 2.9 In het waardeoverzicht dat Verzekeraar Consument heeft toegestuurd, wordt een resultaat over de beleggingen in 2018/2019 genoemd van € 3.167,57 negatief. Consument heeft geconstateerd dat de koersen in deze periode wel enigszins gedaald zijn, maar zeker niet meer dan met 1%. Er gaan weliswaar nog kosten van de verzekering af, maar er komt weer dividend bij. Verzekeraar heeft geprobeerd uit te leggen hoe de berekeningen tot stand zijn gekomen, maar voor Consument blijven dit aannames en geen harde cijfers.
- 2.10 Verzekeraar heeft bij verweer uiteengezet dat het jaaroverzicht d.d. 2 december 2012, onjuist is. Verzekeraar heeft dit jaaroverzicht gecorrigeerd, waarbij Verzekeraar heeft geschreven dat door de correctie het negatieve rendement lager is geworden. Consument is van oordeel dat Verzekeraar hiermee valsheid in geschrifte pleegt. Verzekeraar heeft de nog verschuldigde premie immers kwijtgescholden en zegt nu dit bedrag te hebben verrekend met de rendementsontwikkeling over 2018/2019. Op deze manier probeert Verzekeraar het rendement te manipuleren om zo het bedrag alsnog van Consument te ontvangen.
- 2.11 Consument betwist dat hij het bedrag van € 2.339,24 verschuldigd was. Verzekeraar heeft ook niet met een stuk onderbouwd dat dit bedrag onderdeel was van de specificatie van de afkoopsom.

*Het verweer*

2.12 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

3.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de door Verzekeraar uitgekeerde afkoopwaarde conform de toepasselijke voorwaarden is berekend. De Commissie zal daarbij nagaan wat er met het bedrag van € 2.339,24 is gebeurd en of Verzekeraar met dit bedrag het rendement heeft gemanipuleerd.

*Berekening afkoopwaarde conform de voorwaarden*

3.2 Het verzekerd kapitaal bij leven, en daarmee de afkoopwaarde, wordt bepaald aan de hand van Waerdye-eenheden. Op grond van artikel 9.2 van de voorwaarden wordt de waarde van een Waerdye-eenheid vastgesteld op de tweede dag van iedere maand. Ook het aantal Waerdye-eenheden in het depot en daarmee de waarde van het depot wordt op de tweede dag van de maand vastgesteld. De afkoopwaarde van de Verzekering moet op grond van de voorwaarden dus aan de hand van de maandkoersen worden vastgesteld. Verzekeraar heeft een overzicht van de maandkoersen van het ASR Nederlandfonds overgelegd. De maandkoers voor oktober 2019 is € 0,5174.

3.3 Uit beide in december 2019 verstrekte waardeoverzichten blijkt dat Consument per 1 oktober 2019 beschikte over 190.523 Waerdye-eenheden. Als conform de voorwaarden het aantal Waerdye-eenheden wordt vermenigvuldigd met de maandwaarde, dan is de waarde van de beleggingen op het moment van afkoop 190.523 maal € 0,5174, een bedrag van € 98.576,60. Dit bedrag staat ook op de beide door Verzekeraar in december 2019 verstrekte jaaroverzichten.

3.4 Bij brief van 2 augustus 2019 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de afkoopwaarde per 1 augustus 2019. Deze afkoopwaarde is berekend aan de hand van 188.086 Waerdye-eenheden en de maandkoers van augustus, € 0,5252. Bij de berekening van de afkoopwaarde per 1 oktober 2019 heeft Verzekeraar een hoger aantal eenheden gebruikt dan in augustus. De Commissie gaat ervan uit dat dit een gevolg is van de omstandigheid dat de premie ieder jaar per september verschuldigd is. Voor september moest daarom nog een premie worden betaald, die is omgezet in een aantal aanvullende Waerdye-eenheden.

3.5 De per oktober 2019 berekende waarde is iets lager dan het in augustus berekende bedrag. Dit komt omdat de maandkoers van oktober lager is dan de maandkoers van augustus.

De Commissie heeft geen aanleiding te veronderstellen dat de door Verzekeraar verstrekte gegevens onjuist zijn en zal er dan ook van uitgaan dat de aan de hand van deze gegevens berekende afkoopwaarde conform de voorwaarden is berekend.

#### *Hoger bedrag uitgekeerd*

- 3.6 Verzekeraar heeft een hoger bedrag dan € 98.576,60 uitgekeerd, namelijk € 100.606,88. Verzekeraar stelt dat in dit bedrag per abuis een extra jaarpremie is meegenomen. Deze zou per 1 september 2019 verschuldigd zijn geweest, als Consument de Verzekering niet had afgekocht. Omdat Consument de Verzekering per 1 oktober 2019 heeft afgekocht, was hij alleen voor de maand september 2019 premie verschuldigd. Bij brief van 30 oktober 2019 heeft Verzekeraar Consument over de fout geïnformeerd en Consument verzocht de premie alsnog te voldoen. Bij e-mail van 3 december 2019 heeft Verzekeraar Consument echter laten weten dat hij het bedrag van € 2.339,24 kwijtscheldt.
- 3.7 Consument vraagt zich af of hij het bedrag van € 2.339,24 verschuldigd was en wijst erop dat Verzekeraar niet met een stuk heeft onderbouwd dat dit bedrag onderdeel was van de afkoopsom.
- 3.8 Het verschil tussen het bedrag van € 100.606,88 dat is uitgekeerd en het bedrag van € 98.576,60 waarop Consument volgens de voorwaarden recht had, is € 2.030,28. Dit bedrag is lager dan de premie van € 2.339,24. Het is naar het oordeel van de Commissie aannemelijk dat dit het gevolg is van de volgende omstandigheden:
- In het bedrag van € 98.576,60 is wel de voor de maand september 2019 verschuldigde premie meegenomen. Dit is 1/12 deel van € 2.339,24, een bedrag van € 195,-.
  - De maandwaarde van september 2019, € 0,5301, waarvoor de eenheden zijn aangekocht, is hoger dan de maandwaarde van oktober 2019, € 0,5174, waarvoor de eenheden zijn verkocht.
  - Voor de maand september 2019 is een bedrag voor kosten en premies verschuldigd. Conform artikel 10 lid 3 onder c en 10 lid 4 van de voorwaarden is hiervoor een aantal eenheden aan het depot onttrokken.
- 3.9 Verzekeraar heeft toegelicht dat hij in december 2019 twee waardeoverzichten heeft verstrekt. Op 2 december 2019 heeft hij een waardeoverzicht verstrekt waarin de per 1 september 2018 en de gehele per 1 september 2019 verschuldigde jaarpremie is meegenomen. In het jaaroverzicht staat daarom: “Hoeveel premie bent u in 2018 – 2019 voor uw beleggingsverzekering verschuldigd?”, € 4.678,48. Dit was onjuist, zo stelt Verzekeraar, omdat de Verzekering per 1 oktober 2019 is afgekocht. Op 17 december 2019 heeft Verzekeraar daarom een gecorrigeerd jaaroverzicht verstrekt, waarin enkel de voor de maand september 2019 verschuldigde premie is meegenomen.

Het bedrag van € 4.678,48 is bijgesteld naar € 2.534,18. Als het bedrag van € 2.534,18 wordt afgetrokken van € 4.678,48 en bij de uitkomst één maandpremie van € 195,- wordt opgeteld, dan komt hieruit met een klein afrondingsverschil het bedrag van de jaarpremie van € 2.339,24 (€ 2.339,30).

- 3.10 Uit de nummers 3.6, 3.8 en 3.9 blijkt dat Verzekeraar een hoger bedrag heeft uitgekeerd omdat Verzekeraar bij het vaststellen van de afkoopwaarde per 1 oktober 2019 per abuis een gehele jaarpremie van € 2.339,24 heeft meegenomen.

*Bijstelling negatief rendement op waardeoverzicht*

- 3.11 Consument stelt dat het onwaarschijnlijk is dat over de jaren 2018 en 2019 een negatief resultaat van € 3.167,57 is behaald. Dit bedrag staat op het overzicht van 2 december 2019. Verzekeraar heeft verklaard dat dit overzicht onjuist is en dat het overzicht dat op 12 december 2019 is verstrekt, juist is. Op dit overzicht staat een negatief resultaat van € 1.477,10.

- 3.12 De Commissie constateert dat indien de post “*Wat is in 2018-2019 het resultaat van de beleggingen*” als sluitpost wordt gebruikt, het negatieve rendement in het overzicht van 2 december 2019 logischerwijs te hoog zal zijn. Het rendement is dan de laatste post die wordt berekend, nadat alle andere bedragen zijn vastgesteld, opgeteld en afgetrokken. De post “*Hoeveel premie bent u in 2018 - 2019 voor uw beleggingsverzekering verschuldigd?*”, is door de fout van Verzekeraar ruim € 2.000,- hoger, maar het saldo, € 98.576,60 is op beide overzichten gelijk. Het negatieve rendement zal dan ook te hoog zijn. Consument heeft dus terecht geconstateerd dat het negatieve rendement van € 3.167,57 onjuist is. Het in het overzicht van 12 december 2019 opgenomen negatieve rendement van € 1.477,- ligt ook dichterbij het negatieve rendement van 1% dat Consument stelt te hebben verwacht.

- 3.13 Consument interpreteert de verklaring van Verzekeraar dat door het de correctie van het premiebedrag het negatief rendement lager is geworden, als valsheid in geschrifte en wenst een tegemoetkoming van Verzekeraar.

- 3.14 Van valsheid in geschrifte is echter geen sprake. Verzekeraar heeft alleen maar een fout gecorrigeerd, waardoor ook het verkeerde negatieve rendement van € 3.167,57 is gecorrigeerd. In werkelijkheid is op de Verzekering een negatief rendement van € 1.477,10 behaald. Een gecorrigeerd jaaroverzicht hoeft Verzekeraar niet te verstrekken.

- 3.15 Concluderend stelt de Commissie vast dat de afkoopwaarde conform de voorwaarden is berekend en dat aan Consument een hoger bedrag is uitgekeerd omdat Verzekeraar per abuis een gehele jaarpremie van € 2.339,24 heeft meegenomen bij het bepalen van de afkoopwaarde.

Verzekeraar heeft bij het opstellen van het gecorrigeerde waardeoverzicht d.d. 12 december 2019 geen valsheid in geschrifte gepleegd. De klachten van Consument zijn ongegrond en de Commissie zal daarom de vorderingen van Consument afwijzen.

#### **4. De beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen de Algemene Voorwaarden van Waerdye-levensverzekering**

### Art. 09 Waerdye-eenheden

1. Waerdye-eenheden zijn rekeneenheden, waarmee aangeduid worden de met een beleggingsdepot corresponderende verzekeringsverplichtingen van de maatschappij.
2. De waarde van een waerdye-eenheid, vastgesteld op de tweede dag van iedere maand en geldende tot en met de eerste van de volgende maand is die welke gevonden wordt door deling van het in artikel 10 sub 7 berekende aantal eenheden.

### art. 10 Beleggingsdepot

1. Er worden beleggingsdepots gevormd met de bepaling dat:
  - a. elk van de depots afgescheiden van het overige vermogen van de maatschappij wordt geadmistreerd, enerzijds in Nederlandse guldens en anderzijds in waerdye-eenheden;
  - b. de belegging van de respectievelijke depots plaatsvindt in aandelen van respectievelijk participaties in de hiervoor door de maatschappij aangewezen fondsen.
2. Toevoegingen aan een depot geschieden door:
  - a. de per de ingangsdatum van de verzekering en per de premieervaldata te beleggen delen van premies en koopsommen, bestemd voor de in waerdye-eenheden uitgedrukte verzekeringsverplichtingen;
  - b. stortingen van de maatschappij in verband met verzekeringstechnische ontwikkelingen;
  - c. verwerking van beschikbare vermogensrechtelijke opbrengsten in de ruimste zin van het woord, verworven met tot de depots behorende vermogenswaarden.
3. Onttrekkingen aan het depot geschieden tengevolge van:
  - a. uitkeringen en afkopen;
  - b. opnamen door de maatschappij in verband met verzekeringstechnische ontwikkelingen;
  - c. een vergoeding voor beheer en administratie omgerekend naar een percentage op maandbasis ter grootte van 50% van het positieve verschil tussen het naar jaarbasis herleide rendement van dat fonds over de desbetreffende maand en de in het kapitaal verdisconteerde interest van 4% op jaarbasis. De vergoeding bedraagt echter maximaal 0,08295% per maand.Het hiervoor bepaalde geldt uitsluitend voor een fonds met uitsluitend of nagenoeg uitsluitend belegging in Nederlandse vastrentende waarden, zijnde guldensbeleggingen en guldensdeposito's met een resterende looptijd van ten hoogste 6 maanden.  
Voor alle andere fondsen bedraagt de maandelijkse vergoeding 0,06229%.
4. Tegenover de in dit artikel sub 2a en 2b vermelde toevoegingen en de sub 3a en 3b vermelde onttrekkingen wordt steeds een met de toevoeging en onttrekking corresponderend aantal waerdye-eenheden gevormd of teniet gedaan.
5. De waarde van een depot in Nederlandse guldens en het aantal waerdye-eenheden worden steeds op de 2<sup>e</sup> dag van elke maand opnieuw vastgesteld.



6.a. Met inachtneming van het gestelde sub 2 en 3 van dit artikel geschiedt de vaststelling van de waarde van een depot in Nederlandse guldens door optelling van de waarde in Nederlandse guldens van de in dat depot aanwezige aandelen of participaties. Voor aandelen behorende tot een depot geschiedt omrekening tegen de slotkoers van de officiële notering van de aandelen op de Amsterdamsche Effectenbeurs op de laatste beursdag voorafgaande aan de 2<sup>e</sup> dag van elke maand. Voor participaties behorende tot een depot geschiedt omrekening tegen de waarde van de participaties op de 2<sup>e</sup> dag van elke maand.

b. De sub 3c van dit artikel bedoelde vergoeding wordt berekend over het gemiddelde van:

1. De waarde van een depot van de vorige vaststelling en

2. De waarde van een depot waarop na de vorige vaststelling het bepaalde sub 2 en sub 3a en 3b van dit artikel is toegepast.

7. Het aantal waerdye-eenheden per depot wordt als volgt vastgesteld:

a. Uitgegaan wordt van het aantal waerdye-eenheden van de vorige vaststelling;

b. Dit aantal wordt verminderd met het sinds de vorige vaststelling teniet gedane aantal waerdye-eenheden, corresponderende met de sub 3a en 3b van dit artikel bedoelde onttrekkingen aan het depot;

c. Dit aantal wordt vermeerderd met het sinds de vorige vaststelling nieuw gevormde aantal waerdye-eenheden, corresponderende met de sub 2a en 2b van dit artikel bedoelde toevoegingen aan het depot;

d. over het gemiddeld van de gevonden aantallen waerdye-eenheden, enerzijds sub a van dit lid en anderzijds sub a, b en c van dit lid, wordt aan het na c van dit lid gevonden aantal toegevoegd een in waerdye-eenheden uitgedrukte rente berekend naar 4% op jaarbasis.