

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0030
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, drs. W. Dullemond,
leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 mei 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 januari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Beleggingsverzekering met de naam Falcon Leven, afgesloten in 2010. De commissie oordeelt dat verzekeraar consument met de verstrekte productdocumentatie duidelijk heeft geïnformeerd over het feit dat sprake was van een beleggingsverzekering waarvoor een overlijdensrisicopremie verschuldigd was en waarbij met (een deel van) de premie voor risico van consument zou worden belegd. Ook is consument geïnformeerd over welke kosten daarbij in rekening zouden worden gebracht, hoe hoog deze kosten zouden zijn en de invloed daarvan op het mogelijk te behalen rendement. Het is van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico verbonden is dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Ook consument wist dat of had dat kunnen en moeten begrijpen. De vordering van consument 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;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de verweerschriften van Verzekeraar van 24 april 2020 en van 21 februari 2018.
- de reactie (repliek) van Consument van 6 juli 2020;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar van 27 juli 2020.

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.

Extra toelichting

De (oorspronkelijke) klacht van Consument over Verzekeraar is op 10 juli 2017 door het Kifid ontvangen.

De klacht is in 2019 gesplitst in twee dossiers. In dossier [nummer 1] is op 22 mei 2019 uitspraak gedaan door de Commissie. Voor het tweede onderdeel van de klacht is onderhavig dossier ([nummer 2]) aangemaakt waarin deze uitspraak wordt gedaan.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in mei 2010 op advies en door bemiddeling van Perfect Hypotheken B.V. (hierna: de Adviseur) per 1 juni 2010 een beleggingsverzekering met de naam 'Falcon Leven' en polisnummer [polisnummer] afgesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar (hierna: de Verzekering). Consument had de Verzekering afgesloten in het kader van een hypothecaire geldlening bij SNS Bank (hierna: de Bank).
- 2.2 De beoogde einddatum van de premiebetaling was 1 juni 2040. Op deze datum was een uitkering van minimaal € 52.726,- gegarandeerd. Bij overlijden van Consument voor deze datum was een kapitaal van € 100.000,- verzekerd. De premie bedroeg € 154,- per maand. Per 1 oktober 2014 is de Verzekering premievrij voortgezet. De Verzekering was verpand aan de Bank.
- 2.3 De Bank heeft Consument bij aangetekende brief van 3 februari 2017 geïnformeerd over haar voornemen om de Verzekering af te kopen. Op 9 maart 2017 heeft Verzekeraar van de Bank het verzoek ontvangen om de waarde van de Verzekering uit te keren. Verzekeraar heeft dit verzoek ingewilligd en het afkoopbedrag ter hoogte van € 8.619,- aan de Bank overgemaakt.
- 2.4 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:
 - Offerte d.d. 8 april 2010 (hierna: de Offerte)
 - Polisblad d.d. 19 mei 2010 (hierna: de Polis)
 - Het overzicht '*Informatie over LevensPlan+ Bescherming*' (hierna: het Overzicht)
 - De brochure '*Alles over het Falcon LevensPlan*' met daarin de voorwaarden die gelden voor de Verzekering (hierna: de Voorwaarden)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

2.5 In het door Verzekeraar op 20 mei 2010 toegezonden Overzicht was onder andere het volgende opgenomen:

“(…)

Informatie over LevensPlan+ Bescherming

Het betreft uw beleggingsverzekering met polisnummer [REDACTED] afgegeven op 20-05-2010 door Falcon Leven N.V.

Wanneer begint uw beleggingsverzekering? 01-06-2010
Wanneer stopt uw beleggingsverzekering? 01-06-2040

U betaalt van 01-06-2010 tot 01-06-2040 € 154,00 per maand. In totaal betaalt u vanaf 20-05-2010 € 55.440,00. Dit is de toekomstige premiesom.

(…)

Wat trekken we van uw premiesom af?

- **Verzekeringsmaatschappij**
 - Doorlopende kosten 2,00% van alle premies die u betaalt. Dat is € 1.108,80.
 - **Bemiddeling Verzekeringsadviseur**
 - Doorlopende kosten 3,50% van alle premies die u betaalt. Dat is € 1.940,40.
-

Wat trekken we van de beleggingen af?

- **Verzekeringsmaatschappij**
 - Eerste kosten € 3.023,35. U betaalt in 360 maanden.
 - **Bemiddeling Verzekeringsadviseur**
 - Eerste kosten € 2.772,03. U betaalt in 360 maanden.
 - **Risicodekking(en)**
 - Overlijdensrisico het gaat om een éénmaandelijks premie die maandelijks kan fluctueren (gedurende de eerste maand wordt € 9,14 ingehouden).
0,50% op jaarbasis over de fondswaarde. U betaalt in 360 maanden
totaal € 4.012,00.
 - Verzekerd garantiebedrag
-

Hoeveel kosten verrekent de fondsbeheerder?

De fondsbeheerder beheert de beleggingen. De kosten hiervoor worden verrekend met de koers van de beleggingsfondsen.

- | <i>Naam fonds</i> | <i>Fondskosten</i> |
|-----------------------------|--|
| ○ Falcon Mix Depot Neutraal | 0,73% op jaarbasis over de fondswaarde. U betaalt in 360 maanden
€ 4.837,25 |
| ○ Falcon Rente Depot | 0,50% op jaarbasis over de fondswaarde. U betaalt in 360 maanden
€ 677,06 |
-

Kijk voor meer informatie over de beleggingsfondsen op www.falconleven.nl.

Wat zijn de totale kosten?

De kosten verlagen het rendement dat u met uw beleggingsverzekering kunt behalen. Wij hebben voor u uitgerekend wat de totale kosten zijn gedurende de gehele duur van uw beleggingsverzekering. Dit zijn de kosten voor de verzekeringsmaatschappij, de verzekeringsadviseur, en alle kosten van uw beleggingen. Deze kosten hebben we hierboven beschreven.

In onze berekening gaan we ervan uit dat het bruto beleggingsrendement over de gehele verzekeringsduur constant 4% is. Door kosten wordt dat 1,79% lager. Het rendement na aftrek van kosten is dan 2,21%.

Let op: in de berekening is gebruik gemaakt van een rekenrendement van 4%. Hierdoor kunt u berekeningen goed vergelijken. In de praktijk zal het toekomstige beleggingsrendement anders zijn. Het is bovendien een gemiddeld percentage over de gehele duur van uw beleggingsverzekering. Als u uw beleggingsverzekering vóór de einddatum beëindigt, wordt de looptijd korter. Dit betekent dat het kostenpercentage over de uiteindelijke looptijd veel hoger kan uitvallen.

De risicopremies voor de verzekeringsdekkingen zijn geen kosten. Deze hebben we dus niet meegenomen in het kostenpercentage.

(…)”

- 2.6 Jaarlijks heeft Consument waarde-overzichten met betrekking tot zijn Verzekering ontvangen.
- 2.7 Consument heeft op 13 november 2014 een (aangetekende) brief met daarin een aansprakelijkheidsstelling naar Verzekeraar gestuurd. Daarin staat onder andere het volgende:

“(…) Mij is onlangs gebleken dat ik door u, ten tijde van het afsluiten van genoemde polissen, onjuist ben voorgelicht. Door u is een verkeerde, althans onvolledige voorstelling van zaken gegeven ten aanzien van de kosten die op het product worden ingehouden, de kapitalen die kunnen worden opgebouwd en de hoogte van premies van productonderdelen. Ook ben ik niet voorgelicht over de invloed van de kosten op het rendement en was mij niet bekend welk minimumrendement ik moest behalen om alleen nog maar de kosten terug te verdienen.

(…)

Als gevolg van het bovenstaande heb ik gedwaald en/of heeft u onrechtmatig gehandeld jegens mij en/of jegens mij wanprestatie gepleegd, tengevolge waarvan ik schade heb geleden en mogelijk nog zal lijden. Ik stel u bij dezen aansprakelijk voor alle hiermee verband houdende schade.

U dient deze brief tevens te beschouwen als een handeling om de verjaring te stuiten. (…)”

- 2.8 Nadat de (afkoop)waarde van de Verzekering aan de Bank was uitgekeerd, heeft Consument op 28 juli 2017 een klacht bij Verzekeraar ingediend over zijn Verzekering. Verzekeraar heeft daar bij emailbericht van 4 augustus 2017 op gereageerd met het verzoek aan Consument om contact op te nemen. Vervolgens heeft Verzekeraar bij email van 8 augustus 2017 gereageerd richting Consument met de uitleg dat de Bank het recht heeft om de Verzekering te beëindigen omdat deze aan de Bank was verpand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert, voor zover van belang, terugbetaling van alle kosten die Verzekeraar gedurende de looptijd op de Verzekering heeft ingehouden, waaronder de kosten die Verzekeraar aan de Adviseur heeft betaald.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat Consument bij het sluiten van de Verzekering heeft gedwaald omdat geen of onvoldoende begrijpelijke informatie is verschaft over de werkelijke (hoogte van de) kosten van de Verzekering, zoals de eerste kosten, de poliskosten, de fondskosten, de bemiddelingskosten, de administratiekosten en de overige jaarlijkse kosten, en over het voorgespiegelde rendement.

Consument heeft daarnaast de volgende argumenten aangevoerd:

- Er is geen sprake van verjaring. Verzekeraar heeft pas bij brief van 4 september 2014 aangegeven dat de kans bestaat dat de Verzekering veel minder zou opbrengen dan (bij aanvang) verwacht. Consument heeft voorts bij brief van 13 november 2014 Verzekeraar reeds aansprakelijk gesteld en daarbij de verjaring van zijn vorderingen gestuit.
- Verzekeraar heeft nooit tastbare alternatieven aangedragen voor de Verzekering. Verzekeraar heeft haar fiduciaire plicht om Consument te beschermen tegen het gevaar van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht, geschonden.
- Het verweer van Verzekeraar gaat niet in op de openstaande klacht met betrekking tot de afkoopwaarde van de Verzekering (€ 8.619,-). De afkoopwaarde is destijds overgemaakt aan de Bank, terwijl in een brief van 15 maart 2017 aan Consument was medegedeeld dat het op zijn rekening zou worden gestort. Het lijkt of het bedrag is verdampt in een onderonsje tussen Verzekeraar en de Bank. Er zijn fouten gemaakt met betrekking tot de uitbetaling van de afkoopwaarde van de Verzekering, hetgeen centraal staat in deze openstaande klacht.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Verzekering is in 2010 afgesloten en voldeed aan de transparantie-vereisten volgens de vanaf 2008 geldende regelgeving. Er is geen sprake van een zogenaamde 'woekerpolis' en de discussie over de (hoogte van) de kosten speelt hier niet.
- Gelet op de verstrekte Offerte en de verzonden Brochure en Polis was Consument al vanaf april 2010 bekend met de soorten en hoogte van de verschillende kostensoorten die Verzekeraar in rekening bracht. Desondanks heeft Consument tot 28 juli 2017 gewacht om een klacht over zijn Verzekering in te dienen.
- Voor zover Consument zijn vordering op dwaling heeft gebaseerd is deze in 2013 verjaard. Voor zover sprake is van een vordering tot schadevergoeding is deze in 2015 verjaard.

4. Beoordeling

Waar gaat de klacht over?

4.1 De Commissie constateert dat over de (hoogte van de) afkoopwaarde van de Verzekering en het uitkeren ervan aan de Bank, de Commissie al in haar uitspraak van 22 mei 2019 heeft geoordeeld. Voor zover Consument in dit klachtdossier stellingen daarover heeft herhaald of wederom centraal heeft willen stellen, wordt daar niet (opnieuw) over geoordeeld.

- 4.2 Hieronder zal de Commissie ingaan op de klacht voor zover die betrekking heeft op de informatievoorziening over, en de hoogte van, de kosten van de (destijds) bij Verzekeraar afgesloten beleggingsverzekering, waarbij Consument onder andere heeft gesteld dat hij over die kosten en over de invloed daarvan op het mogelijk te behalen rendement nooit is geïnformeerd. Consument is van mening dat hij over de (hoogte van de) kosten heeft gedwaald. Hij zou de Verzekering destijds niet hebben afgesloten, als Verzekeraar hem hierover duidelijk(er) had geïnformeerd. Consument stelt dat hij door de Verzekering schade heeft geleden, waarvoor Verzekeraar aansprakelijk is.

Dwaling

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar Consument met de in 2010 verstrekte Productdocumentatie duidelijk heeft geïnformeerd over het feit dat sprake was van een beleggingsverzekering waarvoor een overlijdensrisicopremie verschuldigd was. Ook heeft Verzekeraar Consument erover geïnformeerd dat met (een deel van) de premie voor risico van Consument zou worden belegd, welke kosten daarbij in rekening zouden worden gebracht en hoe hoog deze kosten zijn. Daarnaast heeft Verzekeraar over de invloed van de kosten op het mogelijk te behalen rendement informatie verschaft, zoals onder meer blijkt uit het hierboven onder 2.7 opgenomen Overzicht dat bij aanvang van de Verzekering aan Consument is verstrekt.
- 4.4 Consument was vanaf aanvang van de Verzekering ermee bekend, dat, behalve het bedrag dat was gegarandeerd, de hoogte van de opbrengst van de Verzekering op einddatum niet vast stond en minder kon zijn dan de hoogte van (het deel van) de hypothecaire geldlening die hij daarmee zou willen aflossen. Voor zover Consument heeft gesteld dat hij dat (bij aanvang) niet zo heeft begrepen, komt dat voor zijn risico. Hij had ermee bekend kunnen en moeten zijn. Daarom is niet aannemelijk geworden dat Consument heeft gedwaald, althans dat hij indien hij de volgens hem ontbrekende of onjuiste informatie wel had ontvangen de Verzekering niet of niet in deze vorm zou zijn aangegaan (vergelijk CvB Kifid 2017-035). Daarnaast komt een eventuele dwaling ook voor rekening en risico van Consument. Het verjaringsverweer van Verzekeraar ten aanzien van de dwaling laat de Commissie verder buiten beschouwing.

Schadevordering is niet verjaard

- 4.5 Voor wat betreft de vordering tot schadevergoeding geldt dat deze rechtsvordering met de brief van 13 november 2014 is gestuit, waarna een nieuwe termijn van vijf jaar is gaan lopen. De vordering van Consument tot het vergoeden van schade op basis van zijn klacht die hij op 28 juli 2017 (opnieuw) bij Verzekeraar heeft ingediend, wat heeft geleid tot onderhavige klachtprocedure, is daarom niet verjaard en zal de Commissie hierna beoordelen.

Voldoende informatie over de kosten?

- 4.6 Bij aanvang van de Verzekering heeft Verzekeraar Consument voldoende informatie over de kosten verstrekt. Alle kosten zijn benoemd en gespecificeerd in de verstrekte Productdocumentatie. Dat Verzekeraar bij aanvang van de Verzekering niet voldaan zou hebben aan een op hem rustende informatieverplichtingen op basis van de op dat moment van toepassing zijnde regelgeving, is niet gesteld of gebleken. Door middel van de bij de Offerte verstrekte tabel is bovendien duidelijk gemaakt welke uitkering op basis van verschillende voorbeeldrendementen verwacht kon worden bij (voortijdige) beëindiging (afkoop) van de Verzekering na verschillende periodes (enkele jaren, 10, 15 of 20 jaar) na aanvang van de Verzekering.
- 4.7 Uit de Productinformatie blijkt ook zonder meer dat het om een beleggingsverzekering ging waarbij het resultaat afhankelijk zou zijn van de op de beleggingen behaalde rendementen. Het is van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico verbonden is dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Ook Consument wist dat of had dat kunnen en moeten begrijpen.
- 4.8 Tot slot is Verzekeraar niet verantwoordelijk voor het advies dat Adviseur aan de Consument heeft verstrekt. De klachten van Consument over dat advies blijven hier daarom buiten beschouwing.
- 4.9 De Commissie realiseert zich dat het voor Consument een persoonlijk drama is dat hij door persoonlijke omstandigheden in 2014 in (financiële) moeilijkheden is geraakt en dat de Bank uiteindelijk in 2017 de Verzekering heeft laten afkopen. Die persoonlijke omstandigheden zijn echter niet het gevolg van de Verzekering die Consument in 2010 heeft afgesloten. Evenmin maken die omstandigheden dat Verzekeraar de Verzekering niet (onverkort) conform de voorwaarden en wettelijke regels mocht uitvoeren.
- 4.10 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar Consument voldoende heeft geïnformeerd over de kosten en de (beleggings)risico's van de Verzekering en niet aansprakelijk is voor de door Consument gestelde schade.

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 46 van het Reglement.