

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0103  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,  
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 maart 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar  
Datum uitspraak : 4 februari 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Geen schade. De door de verzekeraar verstrekte informatie is niet altijd juist en volledig geweest, maar dit heeft niet geleid tot enig financieel nadeel aan de zijde van de consument. Verder heeft de commissie geen enkele reden om aan te nemen dat de verzekeraar de waarde van de verzekering van de consument onjuist heeft vastgesteld. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## **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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de verzekeraar en 6) de aanvullende stukken van de consument.
- 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 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 1 december 1989 een beleggingsverzekering afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) de verzekeraar. Partijen zijn een verzekerd kapitaal overeengekomen van 45.689 Waerdye-eenheden Robeco en 45.686 Waerdye-eenheden Rolinco. Dit verzekerde kapitaal in eenheden wordt op de einddatum van de verzekering tegen de dan geldende koerswaarde van de betreffende eenheden uitgekeerd. Dit bedrag zal door de consument worden aangewend voor de aankoop van een lijfrente.

Op de verzekering is bovendien een wisseldatumclausule van toepassing. Hierover vermeldt het polisblad het volgende:

*“Wisseldatumclausule*

*De looptijd van de verzekeringsovereenkomst wordt verlengd tot de polisverjaardag volgend op de datum waarop de verzekerde 70 jaar wordt. Derhalve dient de einddatum verzekering, genoemd in de polis en in de daarbij behorende vervolgladen en clausulebladen, te worden beschouwd als wisseldatum.*

*(...)*

*De verzekering zal vanaf de wisseldatum op basis van de grondslagen van het tot die datum geldend tarief worden voortgezet als een spaarverzekering met restitutie, waarbij ingeval van vooroverlijden van de verzekerde de netto reservewaarde wordt uitgekeerd zoals die is vastgesteld op de polisverjaardag voorafgaande aan de datum van overlijden of, zo die hoger is, de netto reservewaarde zoals die is vastgesteld op de wisseldatum.*

*Vanaf de wisseldatum is geen premie meer verschuldigd.*

*(...)”*

- 2.2 Bij brief van 23 januari 2006 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de omzetting van een aantal beleggingsfondsen en over het gegeven dat de fondsen Robeco – waarin door de consument wordt belegd – ongewijzigd worden voortgezet.
- 2.3 Op 1 maart 2009 heeft de consument zijn verzekering premievrij gemaakt. De verzekeraar heeft de consument daarop bij brief van 24 maart 2009 een nieuw polisblad toegestuurd. Hierop is onder meer het volgende vermeld:

*‘Verzekerd kapitaal*

*Onderstaand is vermeld het verzekerde kapitaal in eenheden. Daarnaast treft u ter indicatie de tegenwaarde van dit kapitaal in euro’s aan tegen de op de datum van dagtekening van dit wijzigingsblad geldende eurowaarde van de eenheid.*

<i>Fonds</i>	<i>WE-eenheden</i>	<i>eurowaarde eenheid</i>	<i>tegenwaarde in euro’s</i>
<i>Robeco</i>	<i>35.388</i>	<i>0,4633</i>	<i>E 16.395,-</i>
<i>Rolinco</i>	<i>39.930</i>	<i>0,3498</i>	<i>E 13.968,-’</i>

- 2.4 Per 1 december 2010 is de wisseldatumclausule in werking getreden en is de verzekering van de consument voortgezet als spaarverzekering met restitutie. Het bovengenoemde verzekerde kapitaal werd vanaf dat moment jaarlijks opgerend met 4% tot de (nieuwe) einddatum 1 december 2020.

- 2.5 Bij brief van 21 februari 2017 heeft de verzekeraar de consument bericht dat de naam van het fonds Robeco wijzigt in Robeco Global Stars Equities Fund N.V.
- 2.6 Op 7 april 2017 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat zijn verzekering mogelijk minder opbouwt dan de consument bij het afsluiten van de beleggingsverzekering voor ogen had. Ook heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de mogelijkheden met zijn verzekering alsmede over de waarde van zijn verzekering.
- 2.7 Bij brief van 18 mei 2017 heeft de verzekeraar de consument bericht dat de voorbeeldkapitalen genoemd in de brief van 7 april 2017 onjuist zijn en heeft hij hem de juiste voorbeeldkapitalen toegezonden.
- 2.8 Op 1 december 2017 en 3 december 2018 heeft de verzekeraar de consument bericht dat zijn beleggingsverzekering is gewijzigd.
- 2.9 Op 6 december 2019 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat zijn verzekering per 1 november 2019 is omgezet naar een nieuw administratiesysteem. Ook heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de wijzigingen die in zijn verzekering zijn doorgevoerd. Zo zijn de Waerdye beleggingsdepots komen te vervallen, als gevolg waarvan de consument vanaf dat moment rechtstreeks belegt in de fondsen Robeco en Rolinco. De verzekeraar heeft de consument bovendien bericht dat op zijn verzekering verschillende belastingregels van toepassing zijn en dat zijn verzekering daarom is opgesplitst in twee aparte verzekeringen met beide een nieuw polisnummer.
- 2.10 Op 14 december 2019 heeft de consument een brief ontvangen van de verzekeraar. Hierin geeft de verzekeraar aan dat de verzekeringen van de consument op 1 december 2019 de einddatum hebben bereikt. De verzekeraar verzoekt de consument zijn keuze met betrekking tot het vrijkomende kapitaal door te geven. Bovendien wijst de verzekeraar de consument op de fiscale consequenties ingeval de consument zijn keuze niet tijdig doorgeeft.
- 2.11 Bij brief van 14 januari 2020 heeft de verzekeraar de consument laten weten dat de brief van 14 december 2019 ten onrechte aan hem is verzonden, daar de verzekeringen van de consument een wisseldatumclausule bevatten.
- 2.12 Bij brief van 14 april 2020 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over het gegeven dat zijn fondsverdeling is gewijzigd.
- 2.13 Op 19 juni 2020 heeft de consument de verzekering beëindigd. De verzekeraar heeft daarop een bedrag van € 86.871,61 uitgekeerd.

#### *De klacht en vordering*

2.14 De consument beklagt zich over de handelwijze van de verzekeraar ten aanzien van de door de consument afgesloten beleggingsverzekering. De consument stelt dat de verzekeraar hem veelvuldig onjuiste en/of tegenstrijdige informatie heeft toegestuurd, ongevraagd wijzigingen heeft doorgevoerd op zijn verzekering en hem te laat over deze wijzigingen heeft geïnformeerd. Ook stelt de consument zich op het standpunt dat de waarde van de verzekering onjuist is vastgesteld en is hij niet te spreken over de wijze waarop de verzekeraar zijn klacht heeft opgepakt. De consument acht de verzekeraar dan ook gehouden de schade, door de consument begroot op € 5.000,-, te vergoeden. Tevens vordert de consument wettelijke rente vanaf 1 december 2010.

#### *Het verweer*

2.15 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar kan worden gehouden om de consument in dezen een vergoeding toe te kennen.

#### *Informatieverstrekking door de verzekeraar*

- 3.1 De commissie stelt vast dat de informatie die de verzekeraar aan de consument heeft verstrekt niet altijd juist is geweest. Zij kan zich dan ook goed voorstellen dat dit bij de consument voor onzekerheid en frustratie heeft gezorgd. Uit het dossier is echter niet gebleken dat de consument als gevolg van deze foutieve informatie schade heeft geleden.
- 3.2 De consument stelt verder dat de verzekeraar ongevraagd wijzigingen op zijn verzekering heeft doorgevoerd. De verzekeraar heeft in reactie daarop aangegeven dat de (externe) fondsbeheerder in 2017 de naam en het beleggingsbeleid van het fonds Robeco heeft gewijzigd. Verder is de verzekering in november 2019 omgezet naar een nieuw administratiesysteem als gevolg waarvan de beleggingsdepots zijn vervallen en de consument rechtstreeks is gaan beleggen in de fondsen Robeco en Rolinco. Ook is de verzekering op dat moment – om fiscale redenen – gesplitst in twee verzekeringen. Bovenstaande wijzigingen hebben volgens de verzekeraar echter geen financiële gevolgen gehad voor de consument. De commissie merkt op dat zij – naast de brieven die zien op de hierboven genoemde wijzigingen – in het dossier een drietal brieven van respectievelijk 1 december 2017, 3 december 2018 en 14 april 2020 heeft aangetroffen waarin de verzekeraar de consument informeert over een ‘wijziging op zijn verzekering’. Welke wijziging dit betreft, blijkt echter niet uit deze brieven.

Hoewel het dossier de commissie geen enkele aanleiding geeft om aan te nemen dat de consument hierdoor financieel is benadeeld, kan zij zich goed voorstellen dat voornoemde brieven bij de consument voor onduidelijkheid hebben gezorgd.

#### *Waarde verzekering*

3.3 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de verzekeraar de waarde van zijn verzekering onjuist heeft vastgesteld, merkt de commissie op dat zij geen reden heeft om te twifelen aan de juistheid van de door de verzekeraar overgelegde koersen van de fondsen Robeco en Rolinco. De door verzekeraar gehanteerde koersen van voornoemde fondsen komen immers overeen met de koersen die zijn vermeld op de website van fondsbeheerder Robeco. Dat – blijktens door de consument overgelegde uitdraai – op een website van een derde partij wordt uitgegaan van een afwijkende koers, maakt het voornoemde niet anders. De consument kan hier geen enkel recht aan ontleen.

#### *Klachtbehandeling door de verzekeraar*

3.4 De consument beklagt zich voorts over de wijze waarop de verzekeraar zijn klacht heeft behandeld. Hoewel de commissie betreurt dat de consument ontevreden is over de klachtbehandeling door de verzekeraar, heeft dit niet geleid tot enig financieel nadeel aan de zijde van de consument.

#### *Conclusie*

3.5 De conclusie is dat de informatieverstrekking door de verzekeraar niet altijd juist en volledig is geweest, maar dat niet is komen vast te staan dat dit tot enig financieel nadeel aan de zijde van de consument heeft geleid. De commissie ziet op basis van het voorgaande dan ook geen reden om de verzekeraar gehouden te achten de consument in dezen een vergoeding toe te kennen. De commissie wijst de vorderingen van de consument dan ook af.

## **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 als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*