

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0508
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, drs. W. Dullemond, leden en
mr. B.C. Donker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak : 4 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Informatieverstrekking, Zorgplicht tussenpersoon.

Beleggingsverzekering gesloten in 2000 door bemiddeling en advisering van de Bank bij Legal & General, een rechtsvoorganger van SCILDON N.V. Consument stelt dat de Bank tegenover Consument bij de bemiddeling en advisering is tekort geschoten in de op hem rustende zorg- en informatieplicht. Daarnaast verwijt Consument dat de Bank gedurende de looptijd van de verzekering niet of onvoldoende heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht, voor wat betreft het informeren en adviseren over mogelijkheden om in te grijpen in de verzekering. Van tekortschieten in de informatieverstrekking, advisering en/of zorgplicht van de Bank is niet gebleken. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

I.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 Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 27 februari 2016 en 28 mei 2016;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank;
- de reactie van Consument en de Bank op de vijf richtinggevende uitspraken van de Commissie van Beroep.

I.2 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft na advisering en bemiddeling van de Bank met ingang van 1 augustus 2000 een beleggingsverzekering gesloten bij (een rechtsvoorganger van) SCILDON N.V. (verder te noemen: Verzekeraar), een zogenoemde Gouden Handdruk Polis (verder te noemen: de Verzekering).
- 2.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen en komt het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument.
- 2.3 Bij voortijdig overlijden van de verzekerde is volgens de polis van 13 november 2000 een kapitaal verzekerd ter grootte van “90 procent van de dan opgebouwde Geldswaarde (...)”. De premie ad NLG 35.871,12 (€ 16.277,60) is bij aanvang door middel van een eenmalige premie/koopsom voldaan. Consument heeft jaarlijks een waarde-overzicht van de Verzekering ontvangen.
- 2.4 In de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering zijn de volgende stukken verstrekt:
 - Offerte d.d. 3 augustus 2000 met Toelichting, Productleeswijzer en Fondseninformatie (hierna: de Offerte)
 - Aanvraagformulier getekend op 20 oktober 2000 (hierna: het Aanvraagformulier)
 - Polisblad d.d. 13 november 2000 (hierna: de Polis)
 - Voorwaarden: (hierna: de Voorwaarden)
 - Algemene voorwaarden van verzekering
 - Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 2.5 Op de Offerte staat onder andere het volgende:

“(...)”

Gouden Handdruk Polis

Het beleggingsbestanddeel van de koopsom wordt in één of meer van de door de verzekeringnemer gekozen fondsen belegd.

Bij in leven zijn van de verzekerde op 01-08-2017
wordt de opgebouwde waarde op dat moment uitgekeerd. Bij eerder
overlijden van de verzekerde is de uitkering de tot dan opgebouwde
waarde verminderd met 10%; deze vermindering wordt gecompenseerd
door een jaarlijkse toevoeging aan de opgebouwde waarde.

Rendement (zie Toelichting ‘Rendement en kosten’)

Hierna is op basis van vier verschillende voorbeeldpercentages berekend welk kapitaal er
beschikbaar is bij in leven zijn op 01-08-2017.

Bij de berekening is uitgegaan van een constant rendement in het gekozen fonds: Robeco.

De voor dit fonds geldende jaarlijkse (beheer)kosten bedragen : 0,90 %.

Het betreft hier een belegging in de categorie: Aandelen

	Voorbeeld percentage	Voorbeeld kapitaal	Product rendement
Gemiddeld historisch fondsrendement	11,55%	f 217.926,- (€ 98.891,-)	11,20%
Gemiddeld historisch fondsrendement minus 60,00% afslag	4,60%	f 73.565,- (€ 33.383,-)	4,30%
Standaardfondsrendement	10,00%	f 173.105,- (€ 78.552,-)	9,70%
Zelfgekozen rendement	10,00%	f 173.105,- (€ 78.552,-)	9,70%

Voor de gehanteerde begrippen verwijzen wij u naar het onderdeel “Rendement en
kosten” in de toelichting bij deze offerte.

Het productrendement is veelal lager dan het voorbeeldpercentage, omdat hier rekening
wordt gehouden met alle in de koopsom begrepen opslagen voor kosten en risicopremie.

Bij relatief korte duren (5 jaar of minder) kunnen de te behalen rendementen meer
fluctueren dan bij langere duren.

(...)

Koopsombetaling

De koopsom bedraagt f 36.000,-

Beleggingsbestanddeel

Het beleggingsbestanddeel van bovenvermelde koopsom bedraagt f 34.554,-

Einddatum

De einddatum van de polis is gesteld op uw 60-jarige leeftijd. Op dat moment komt de
(resterende) depotwaarde beschikbaar voor de aankoop van een periodieke uitkering.

Stamrecht clause

De verzekering voldoet aan de wettelijke eisen zoals gesteld aan het onderbrengen van Gouden Handdrukken in een levensverzekering (artikel 11, lid 1, letter e van de Wet op de loonbelasting 1964). Alle uitkeringen worden beschouwd als loon uit vroegere dienstbetrekking niet zijnde pensioen of soortgelijke beloning. Mocht u genoodzaakt zijn de verzekering te beëindigen, dan wordt de waarde volgens de huidige wettelijke bepalingen, belast naar het progressief tarief.

- 2.6 In de “Toelichting Gouden Handdruk Polis”, onderdeel van de Offerte staat onder andere het volgende:

“ (...) Berekening afkoopwaarde

Deze verzekeringsovereenkomst is een overeenkomst voor de lange termijn. Indien u deze overeenkomst voortijdig beëindigt gedurende de eerste jaren van de looptijd, kun u beduidend minder ontvangen dan u aan koopsom heeft ingelegd. Deze waarde is niet gegarandeerd en bedraagt in de eerste 5 verzekeringsjaren 95% van de opgebouwde waarde en 99% daarna.

Groei van het depot

Uit de diverse beleggingsfondsen die Legal & General u biedt, maakt u een keuze. Mocht u later van beleggingsfonds willen veranderen, dan kan dit altijd.

Deze beleggingsfondsen bieden u veelal een beduidend interessanter beleggingsresultaat dan de weliswaar gegarandeerde, doch relatief lage intrest, verwerkt in een klassieke lijfrente.

Daarentegen is er geen garantie op de rendementsontwikkeling: de koersen van deze beleggingsfondsen kunnen van jaar tot jaar forse schommelingen vertonen.

In de meest gevallen kunt u de koersontwikkeling van de fondsen in de krant volgen. Ook kunt u deze koersen dagelijks opvragen via onze koersmelder, telefoon (...)

Bovendien verstrekt onze Afdeling Polisadministratie u graag alle overige informatie.

(...)

Flexibel beleggen

Met een beleggerspolis beschikt u over een buitengewoon flexibel verzekeringsproduct.

U heeft de keuze uit meer dan 60 beleggingsmedia, waaronder aandelen-, obligatie/rente-, onroerend goed- en gemengde fondsen, alsook een of meer van de individuele hoofdfondsen (AEX-fondsen; zie bijgaande Fondseninformatie). Beleggingsadvies verstrekken wij heel nadrukkelijk niet.

Op het aanvraagformulier kunt u de procentuele verdeling over de fondsen aangeven. Dit is de toekomstige beleggingsverhouding bij aanvang. Daarna kunt u steeds:

- de beleggingsverhouding voor één premie bepalen
 - de toekomstige beleggingsverhouding als geheel (dus voor alle nog te betalen premies) wijzigen
- (...)”

2.7 Op het Aanvraagformulier staat onder andere het volgende vermeld, waaronder de door Consument gemaakte fondskeuze:

“(…)

Fondskeuze

Uw offerte is als voorbeeld gebaseerd op: Robeco

Het betreft een fonds in de categorie Aandelen.

Indien u een ander fonds of spreiding wilt toepassen kunt u hieronder de daadwerkelijk door u gewenste fondsen en spreiding (minimaal 10% per fonds) vermelden (maximaal 9 fondsen)

Percentage	Fondsnaam
15%	ROBECO
15%	OBAM (FORTIS)
10%	V.L. GLOBAL EQUITY FUND
0%	20% AEX INDEX FUND
10%	AEX INDEX FUND
20%	ABN AMRO EUROPE FUND
30%	RORENTO
100%	TOTAAL

Akkoordverklaring

(…) Voorts verklaart de verzekeringnemer zich akkoord met de toepassing van de Algemene voorwaarden. Deze zijn vooraf op aanvraag beschikbaar, maar worden in elk geval bij het afgeven van de polis toegezonden. (…)

2.8 Op de Polis staat onder andere het volgende vermeld:

“(…)

- BEGUNSTIGDE :
1. Verzekeringnemer
 2. Echtgenote verzekeringnemer
 3. Kinderen verzekeringnemer tot 30 jarige leeftijd

WINSTDELING:

20 % ABN AMRO Europe Fund	10 % AEX Index Fund N.V
10 % vL. Global Equity Fund	15 % Fortis Obam
15 % Robeco	30 % Rorento

(…)

KOOPSOM : f. 35.871,12

BELEGGINGS-
BESTANDDEEL : f. 34.608,56

—
Deze polis bestaat uit:
Polisblad 1, Polisaanhangsel 1 blad 1, AV blad 1 en 2.
Belpol Juni 2000, Ovbel Nov. 2000. (...)"

- 2.9 In de Voorwaarden (Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis) staat onder andere het volgende vermeld:

“(...)

Artikel 5 Kosten

De volgende kosten zullen na omrekening in Beleggings- eenheden aan het Beleggingsdepot worden onttrokken:

a als blijkt dat aan het eind van de kalendermaand de totale premie op de premievervaldatum nog niet is voldaan;

- *de premie verschuldigd voor de aanvullende en overige niet-winstdelende verzekeringen, exclusief premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, voor zover meeverzekerd;*
- *een eventuele vaste kostenopslag, mits in het tarief begrepen.*

Telkens als de achterstallige premie alsnog wordt voldaan, zal dit onttrokken bedrag weer aan het depot worden toegevoegd.

zie ommezijde

b een vergoeding voor bewaarloon en/of administratie- kosten, verschuldigd per 31 december van ieder jaar. Deze vergoeding is gelijk aan het hiertoe op het Overzicht van Beleggingsmedia vermelde percentage, vermenigvuldigd met het aantal Beleggingseenheden op het moment van berekening.

- 2.10 Op het bij de Polis verstrekte “Overzicht van Beleggingsmedia” staat het volgende vermeld:

Overzicht van beleggingsmedia

behorende bij de Bijzondere Voorwaarden voor de Beleggerspolis.

Geldigheid:

De in dit overzicht opgenomen Fondsen en bijbehorende percentages gelden voor de hele duur van de verzekering, met dien verstande dat Legal & General daarin eenzijdig wijziging zal mogen aanbrengen ingeval de voor haar terzake verbonden Fondsen, kosten, gestelde voorwaarden of andere niet door Legal & General controleerbare omstandigheden, wijziging zullen ondergaan.

Legal & General zal van de wijziging bericht geven, met inachtneming van een termijn van tenminste een maand. (...)

Overzicht ter keuze staande fondsen en bijbehorende kosten:

Naam Fonds	Uitgangspunt voor de vaststelling van de Koers	Opslagpercentage ter toevoeging van Beleggingseenheden	Afslagpercentage ter vermindering van Beleggingseenheden	Vergoeding voor bewaarloon en/of administratiekosten in % van aanwezige Beleggingseenheden
	1)	1)	1)	2)
ABN AMRO Global Fund	Beurskoers	1.25	0.50	0.90
Capital International Fund (CIF) (\$)	Afgifteprijs	2.00	0.50	0.90
ING Bank Global Fund	Beurskoers	1.30	0.50	0.90
Obam	Beurskoers	1.30	0.50	0.90
Robeco	Beurskoers	1.00	0.50	0.90
Van Lanschot Global Equity Fund	Beurskoers	1.25	0.50	0.90
ING Bank I.T. Fund	Beurskoers	1.30	0.50	0.90
AEX-Index Fund	Beurskoers	1.25	0.50	0.90

(...)

RG Emerging Markets Fund	Beurskoers	1.00	0.50	0.90
Airenta	Beurskoers	1.25	0.50	0.90
ING Bank Obligatie Fonds	Beurskoers	1.30	0.50	0.90
Rorento	Beurskoers	1.00	0.50	0.90

1) als bedoeld in artikel 1 van de Bijzondere Voorwaarden voor de Beleggers Polis.
2) als bedoeld in artikel 5 van de Bijzondere Voorwaarden voor de Beleggers Polis.

Ovbel
Nov. 2000”

- 2.11 Per brief van 19 januari 2001 heeft Verzekeraar Consument bericht dat met ingang van 1 januari 2001 de beheerkosten werden verlaagd, waarbij werd verwezen naar een bijlage waarin de vanaf 1 januari 2001 geldende percentages werden vermeld. Hierbij werden de met de wijziging verband houdende nieuwe voorwaarden verstrekt.
- 2.12 In 2001 heeft Consument een wijziging in de fondsen waarin werd belegd doorgevoerd. Per brief van 20 augustus 2001 heeft Verzekeraar de doorgevoerde wijziging aan Consument bevestigd.
- 2.13 In februari 2014 heeft Consument gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een gedeelte van zijn premie te beleggen in het zogenoemde Rente Depot. Per brief van 5 maart 2014 heeft Verzekeraar dit aan Consument bevestigd.
- 2.14 In juni 2014 heeft Consument contact opgenomen met de Bank met vragen over de kosten in zijn Verzekering. De Bank heeft hierop gereageerd en contact gezocht met Verzekeraar op 12 juni 2014. Verzekeraar heeft per brief van 14 juli 2014 gereageerd.

Vervolgens heeft er tussen Consument en de Bank diverse malen e-mailcontact plaatsgevonden en heeft Consument in september 2014 een klacht ingediend bij de Bank. Vervolgens heeft er nog verschillende correspondentie tussen Consument en de Bank plaatsgevonden en heeft Consument na de reactie van de Bank van 22 juli 2015 zijn klacht ter behandeling bij het Kifid ingediend.

2.15 Op de Verzekering zijn de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers (Riav) 1998 en Code Rendement & Risico (CRR) 1998 van toepassing.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert, zoals de Commissie het begrijpt, dat de Bank gehouden wordt Consument voor de door hem ter zake van de Verzekering geleden schade te compenseren. De schade wordt gesteld op een bedrag van € 6.000,-. Daarnaast wenst Consument een kosteloze omzetting van de Verzekering naar een product met een garantie op einddatum, waarbij de oorspronkelijke inleg ook na belastingafdracht minimaal wordt veiliggesteld. Bij repliek heeft Consument zijn vordering aangepast naar € 12.500,-.

3.2 Volgens Consument is de Bank daartoe gehouden omdat de Bank tekort is geschoten in de op hem rustende informatie- en adviesverplichtingen en door onjuist en onvolledig voor te lichten niet heeft gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur/ tussenpersoon. Consument heeft daartoe samengevat het volgende aangevoerd:

- Bij het afsluiten van de Verzekering in 2000 is Consument onvolledige en niet adequate informatie verstrekt;
- Er is destijds nagelaten fiscale risicoloze renteopties bij een “gouden handdruk” te vermelden c.q. te adviseren;
- De Bank heeft onjuist en niet gerekend met een “mandje” aan aandelen in de Offerte;
- Er is geen inzicht gegeven in de cumulatieve effecten van directe kosten (startkosten, jaarkosten, en eventuele transactiekosten bij switchen);
- Er is geen inzicht gegeven in de cumulatieve effecten van indirecte kosten (steeds minder renderende aandelen);
- Er is geen inzicht gegeven in de verschillen tussen rendementen bij Verzekeraar en bij verzekeraar Interpolis;
- Er zijn geen rekenvoorbeelden verstrekt van fiscale renteopties;
- Het product levert zelfs na 17 jaar geen rendement op en is daarmee een ondeugdelijk product;
- Binnen de Verzekering treedt als gevolg van het verrekenen van kosten via het verkleinen van de aandelenportefeuille een negatief hefboomeffect op.

Hierover is niet gecommuniceerd en de consequenties van het op deze wijze in rekening brengen van kosten zijn niet voorgerekend. Als dit Consument vooraf bekend was geweest, zou Consument nooit akkoord zijn gegaan;

- De waardeontwikkeling van de aandelen is positief, maar moet eerst een effect van meer dan 40% kosten en verkleining van de portefeuille compenseren om te kunnen gaan renderen. Het voorgespiegelde resultaat is in dat verband misleidend;
- Er is relevante informatie achtergehouden door geen inzicht te bieden in totaal in te houden kosten over de vaste looptijd en in de benodigde resultaten in waardeontwikkeling om het voorgespiegelde resultaat te kunnen halen;
- Er is sprake van versluiering van de waardeontwikkeling als gevolg van beleggingsresultaten met inhouding van kosten, waardoor het onmogelijk wordt gemaakt om adequaat te handelen, zoals het gericht repareren of schade beperken;
- Gedurende de looptijd met de dalende markt is geen informatie of advies gegeven over welke reparatiemogelijkheden er zijn om in te grijpen in de portefeuille.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich samengevat als volgt verweerd:

- De Bank heeft in 2000 gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Bank heeft Consument niet onjuist of onvolledig geïnformeerd en/of geadviseerd en heeft zijn zorgplicht niet geschonden;
- Bij gesprekken waarbij er een gouden handdruk ter sprake kwam, zijn altijd de verschillende mogelijkheden besproken. Zo is een beleggingsvariant besproken, een rentevariant, de stamrecht BV en het direct afrekenen met de fiscus. Consument heeft bewust gekozen voor de beleggingsvariant. Dit volgt uit de verklaring die de adviseur van destijds heeft opgesteld;
- De Bank heeft Consument geadviseerd en geïnformeerd over het product. Daarbij is een offerte verstrekt waarin staat vermeld dat er voor de berekening van het voorbeeldrendement uitgegaan wordt van een constant rendement van het fonds Robeco. Voorts staan er verschillende prognoses op basis van uiteenlopende rendementen vermeld, dat het om prognoses gaat en dat toekomstige rendementen niet zijn te voorspellen. Gesteld noch gebleken is dat deze prognoses destijds niet juist waren;
- Consument wist dat hij een verzekering aanvraag waarbij de waarde opgebouwd zou worden op basis van beleggingen. Consument heeft er voor gekozen om een eigen beleggingsmix samen te stellen en daarmee af te wijken van de aandelen Robeco in de Offerte en de door Bank voorgestelde mix;
- Consument heeft het Aanvraagformulier voor akkoord getekend en heeft zich daarbij akkoord verklaard met de van toepassing zijnde Voorwaarden. De Bank verwijst voor wat betreft de kosten naar artikel 5 van de Bijzondere voorwaarden;

- De Bank kan niet anders concluderen dan dat Consument wist dat er kosten in rekening werden gebracht en dat deze kosten verrekend werden met de opgebouwde waarden. De kosten bij aanvang waren Consument eveneens bekend, andere kosten zijn er niet;
- Consument was bekend met het feit dat hij ook had kunnen kiezen voor een product met een gegarandeerd eindkapitaal. De adviseur heeft de verschillende mogelijkheden destijds besproken en Consument had reeds voor het afsluiten van de Verzekering een tweetal verzekeringen waarbij een koopsom werd ingebracht. Deze werd in de ene verzekering belegd en de andere verzekering was op basis van sparen. Dat Consument met de wetenschap van nu destijds in 2000 wellicht andere keuzes had willen maken, kan de Bank niet verweten worden;
- De Bank kan slechts in het kader van zijn rol als assurantietussenpersoon aangesproken worden op zijn gedrag. Indien Consument van mening is dat de Verzekering een ondeugdelijk product is, dient Consument zich te wenden tot de Verzekeraar. Dit geldt ook voor de stelling dat Verzekeraar 40% aan kosten van het beleggingstegoed heeft afgeroomd;
- Het hefboomeffect dat volgens Consument in de Verzekering zit, treedt op bij beleggingsverzekeringen waarbij ook een deel van de premie wordt gebruikt voor een overlijdensrisicodekking met een vast verzekerd kapitaal. Hier is geen sprake van een dergelijke aanvullende overlijdensrisicoverzekering;
- Jaarlijks is Consument door Verzekeraar geïnformeerd over de waardeontwikkeling van zijn Verzekering vanaf 2008 conform het model De Ruiter. Indien Consument zich zorgen maakte over deze waardeontwikkeling, dan had het op zijn weg gelegen Verzekeraar of de Bank daarover te informeren. Dit heeft hij niet gedaan.

3.4 Voor zover nodig zal de Commissie bij de Beoordeling nog op de stellingen van partijen ingaan.

4. Beoordeling

De klachten van Consument komen er in de kern op neer dat de Bank tekort is geschoten omdat hij Consument zowel voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering als tijdens de looptijd van de Verzekering niet goed en volledig heeft geïnformeerd en geadviseerd. Consument zou voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering niet de gelegenheid hebben gehad om voor een ander minder risicovol product te kiezen.

Redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon

4.1 De vraag die hier aan de orde is, is of de Bank als tussenpersoon tekort is geschoten in de nakoming van de op hem tegenover Consument rustende verbintenissen.

Daarbij wordt vooropgesteld dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. In dat kader is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten kunnen hebben voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Het gaat dan om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn (zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003: AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1). De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.

Passende informatieverstrekking algemeen

4.2 De Commissie stelt vast dat er voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering een adviesgesprek tussen de Bank en Consument heeft plaatsgevonden en dat partijen van mening verschillen over wat daarin al dan niet zou zijn besproken. Tussen partijen staat niet ter discussie dat er voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering naast de Offerte voor de Verzekering ook nog een offerte voor een soortgelijk product van een andere aanbieder (Interpolis) is uitgebracht en dat deze is besproken. Voorts staat niet ter discussie dat de Offerte die tot het afsluiten van de Verzekering heeft geleid is besproken en dat Consument de Productdocumentatie zoals vermeld onder 2.4 heeft ontvangen, zodat hij daar kennis van heeft kunnen nemen. Door ondertekening van het Aanvraagformulier heeft Consument zich akkoord verklaard met de van toepassing zijnde Voorwaarden. Daarbij heeft Consument voor een eigen samenstelling van fondsen waarin zou worden belegd gekozen. Uit voornoemde Productdocumentatie blijkt, los van hetgeen tijdens het adviesgesprek reeds was besproken, zonder meer dat er sprake was van een beleggingsverzekering, waarvoor Consument eenmalig een koopsom als premie inbracht, dat een deel van de koopsom voor risico van Consument zou worden belegd, dat daarbij kosten in rekening zouden worden gebracht en dat er geen sprake was van een gegarandeerd eindkapitaal.

Informatieverstrekking over de kosten

- 4.3 Consument stelt dat de Bank tekortgeschoten is in zijn informatieverstrekking en in dat kader, zoals de Commissie het begrijpt, heeft nagelaten om de aan de Verzekering verbonden kosten en het effect daarvan voldoende inzichtelijk te maken, zodat Consument niet in staat was om goed geïnformeerd een keuze te kunnen maken.

De Commissie oordeelt als volgt. Uit de Productdocumentatie valt op te maken dat van de koopsom van NLG 36.000,- (€ 16.336,09), NLG 34.554,- (€ 15.579,92) werd aangewend ter belegging in de door Consument gekozen (aandelen)fondsen en dat er voorts kosten in rekening worden gebracht. Dit volgt onder andere uit de Offerte met daarin een toelichting op de voorbeeldkapitalen en het productrendement (zie 2.5) en uit artikel 5 van de Voorwaarden (Bijzondere voorwaarden voor de Beleggers Polis). In de Bijlage waarnaar in artikel 5 onder b van deze Voorwaarden wordt verwezen staat per fonds waarin belegd kan worden de vergoeding vermeld die ter zake van het “Bewaarloon en/of administratiekosten in % van de aanwezige Beleggingseenheden” als kosten in rekening wordt gebracht (zie 2.9 en 2.10). Aan de hand van de ontvangen stukken is de Commissie niet gebleken dat er andere kosten door Verzekeraar in rekening zijn gebracht of inhoudingen zijn gedaan, dan vermeld stonden in de door Consument ten tijde van het afsluiten van de Verzekering en/of bij de ontvangst van de Polis ontvangen Productdocumentatie. Dit betekent dat Consument wist of had kunnen weten welke kosten gedurende de looptijd van de Verzekering door Verzekeraar in rekening zouden worden gebracht en op welke wijze dat zou gebeuren.

Conclusie informatieverstrekking

- 4.4 De Commissie is derhalve van oordeel dat Consument voldoende is geïnformeerd en daarmee voldoende inzicht heeft gekregen in de eigenschappen en kenmerken van de Verzekering om een weloverwogen keuze te kunnen maken.

Passende advisering in de precontractuele fase

- 4.5 Over de vraag of en in hoeverre Consument voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering passend is geadviseerd oordeelt de Commissie als volgt. Zoals onder 4.2 is vermeld, staat vast dat voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering een adviesgesprek met de Bank heeft plaatsgevonden, dat daarin de wensen van Consument over het aanwenden van zijn “gouden handdruk” zijn besproken en dat aan de hand van de Offerte en overige Productdocumentatie de Verzekering is besproken.
- 4.6 Volgens Consument zijn echter alternatieve producten met gegarandeerde opbrengsten niet besproken. Ook stelt Consument dat hij niet is geweest op de negatieve effecten verbonden aan de wijze waarop de kosten in rekening worden gebracht.

In de gegeven omstandigheden acht de Commissie het niet aannemelijk dat Consument indien hij de volgens hem ontbrekende of onjuiste informatie wel had ontvangen de beleggingsverzekering niet of niet in deze vorm zou zijn aangegaan (vgl. CvB 2017-035). Uit de “omschrijving van de klacht” bij vraag 6 van het klachtenformulier d.d. 12 september 2015 blijkt namelijk dat het doel van Consument ten tijde van de advisering was om na 17 jaar een aanzienlijk rendement te behalen. Dit komt overeen met de verklaring van de adviseur die door de Bank is overgelegd en waarin onder andere staat opgenomen: “ (...) zijn keuze was gebaseerd op het feit dat hij dit geld als extra zag (...) Met dit geld uit zijn Gouden Handdruk wilde hij bewust meer risico lopen en hoopte hiermee op extra rendement (...)”. Naar het oordeel van de Commissie dient dan ook aangenomen te worden dat de keuze om te gaan beleggen een bewuste keuze van Consument was. Los van de vraag of Consument destijds op de betreffende mogelijkheid zou zijn geweest – (de adviseur van) de Bank verklaart van wel, Consument betwist dit, maar laat na dit nader toe te lichten c.q. te onderbouwen – lag de thans door Consument in zijn klacht gestelde keuze voor een risicoloze vorm met een daarbij horend relatief beperkt rendement dan ook niet in de rede. Bovendien wordt door Consument niet betwist dat, zoals door de Bank gesteld, hij kort gezegd, ook bekend was met de verschillende mogelijkheden vanwege het feit dat hij eerder een tweetal koopsomproducten, een waarbij werd belegd en een op basis van sparen, had afgesloten. Vast staat dat Consument een beleggingsverzekering heeft afgesloten en daarin een eigen beleggingsmix met bijhorende beleggingsrisico’s heeft gekozen en vervolgens ook gedurende de looptijd aanpassingen heeft doorgevoerd in de fondsen waarin werd belegd. De overige door Consument gestelde punten, waaronder het negatief hefboomeffect ter zake van de in rekening gebrachte kosten komen hieronder aan bod. Resumerend concludeert de Commissie dat haar niet is gebleken dat, zoals door Consument gesteld, er sprake zou zijn geweest van een niet passend advies.

Zorgplicht en passende advisering tijdens de looptijd van de Verzekering

4.7 Voor wat betreft het verwijt van Consument dat de Bank gedurende de looptijd geen informatie of advies heeft gegeven over de mogelijkheden om in te grijpen in de Verzekering, oordeelt de Commissie als volgt. Zoals hiervoor naar voren gebracht, was het voor Consument duidelijk of moest het voor Consument naar het oordeel van de Commissie duidelijk zijn geweest dat de door hem afgesloten Verzekering een beleggingsverzekering betrof, waarbij er voor zijn eigen rekening en risico werd belegd in door hem gekozen beleggingsfondsen en dat hij daarbij de keuze had om indien gewenst de stortingsmix te wijzigen. Uit de stukken valt op te maken dat Consument dit ook incidenteel heeft gedaan. Voorts blijkt uit de stukken dat Consument jaarlijks door middel van waarde overzichten is geïnformeerd over de waarde-ontwikkeling van de Verzekering, vanaf eind 2007 conform de zogenoemde De Ruiter modellen.

Kennelijk vormden deze waarde-overzichten voor Consument geen aanleiding om daarover contact met de Bank op te nemen en had Consument bij het wijzigen van de stortingsmix ook geen behoefte aan contact of advies van de Bank. Er zijn de Commissie uit de stukken geen omstandigheden gebleken op grond waarvan er voor de Bank aanleiding zou hebben bestaan uit eigen beweging contact met Consument over de Verzekering op te nemen (zie 4.1). Dat dit anders zou zijn, wordt verder ook niet door Consument gesteld of aannemelijk gemaakt. Consument licht in dat kader niet nader toe welke informatie hij van de Bank verwacht had en/of welke concrete omstandigheden voor de Bank aanleiding moeten zijn geweest om uit eigen beweging contact met hem op te nemen en voor zover deze aanleiding er wel zou zijn geweest, waaruit het advies van de Bank op dat moment had dienen bestaan, welke beslissing Consument dan zou hebben genomen en, zo ja, en in hoeverre hij dan nu beter af zou zijn geweest, zodat dit klachtonderdeel niet slaagt.

Tegenvallend rendement en negatief hefboomeffect

4.8 Bij een beleggingsverzekering is het resultaat afhankelijk van de op de beleggingen behaalde rendementen. Het is een feit van algemene bekendheid dat daaraan het risico is verbonden dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Voor zover Consument dat niet heeft begrepen, komt dat voor zijn risico. De Commissie merkt in dat kader op dat in de Offerte verschillende voorbeeldeindkapitalen zijn verstrekt, dit op basis van het fonds Robeco. Dit was Consument bekend, althans dit staat duidelijk vermeld. Vervolgens is Consument de mogelijkheid geboden om een andere fondskeuze te maken. Consument heeft daarvan gebruik gemaakt. Dat Consument, indien hem in de Offerte direct het betreffende mandje aan fondsen was voorgerekend, voor de thans gestelde risicoloze rentevariant zou hebben gekozen, omdat, zoals de Commissie het begrijpt, Consument hier in alle gevallen voor zou hebben gekozen, acht de Commissie mede gelet op hetgeen eerder overwogen onder 4.6 en 4.7 niet aannemelijk. Dat dit anders zou zijn, wordt door Consument ook niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt en een dergelijke stelling vindt geen steun in de stukken. Bovendien kan, alhoewel vaststaat dat bij de berekening van de voorbeeldkapitalen in de Offerte niet is uitgegaan van de samenstelling van (beleggings)fondsen waarvoor Consument uiteindelijk heeft gekozen, hieruit wel duidelijk het effect opgemaakt worden van een lager rendement op het mogelijk te behalen eindkapitaal. Bij een voorbeeldpercentage van 11,50% bedraagt het mogelijk te verwachten eindkapitaal NLG 217.926,- (€ 98.890,51) en bij een voorbeeld-percentage van 4,6% bedraagt dit NLG 73.365,- (€ 33,291,59). Nu niet gesteld of gebleken is dat de (aandelen)fondsen waarvoor Consument heeft gekozen, tot een ander risicoprofiel en daarmee een ander rekenrendement zouden hebben geleid dan waarvan in de Offerte sprake was, is de Commissie van oordeel dat het Consument, ook voor wat betreft het mandje aan fondsen waarvoor hij gekozen heeft, duidelijk had kunnen en moeten zijn dat tegenvallende rendementen vergaande gevolgen kunnen hebben voor de opbouw en waarde van de Verzekering.

- 4.9 Dat er sprake zou zijn geweest van het door Consument gestelde negatieve hefboomeffect als gevolg van de door Verzekeraar toegepaste kostenverrekenings-methodiek, met een afroming van 40% die eerst goed zou moeten worden gemaakt, alvorens er een positief rendement zou ontstaan en dat de Bank Consument daarover had dienen te informeren en adviseren, is de Commissie niet gebleken. De Commissie stelt vast dat zij Consument in zijn daarover naar voren gebrachte stellingen en berekeningen niet kan volgen en dat deze bovendien geen steun vinden in de overgelegde stukken en in de Productdocumentatie, waarin onder meer de (hoogte van de) kosten en de wijze waarop deze in rekening worden gebracht, staan vermeld. De klachten en vorderingen zijn daarmee onvoldoende onderbouwd. Dit geldt eveneens voor de stelling(en) van Consument over de in de Offerte gebruikte voorbeeldkapitalen en (reken)rendementen. Het is de Commissie niet gebleken en door Consument wordt dit ook niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat de in de Offerte opgenomen voorbeeldkapitalen met bijbehorende rekenrendementen niet juist zouden zijn geweest en/of niet zouden hebben voldaan aan de daarvoor op dat moment geldende regelgeving. Dit betekent dat er reeds hierom ook geen grond of aanleiding bestond voor de door Consument gestelde verdergaande informatie-verplichting dan voorgeschreven, in de vorm van inzicht geven in de cumulatieve effecten van directe en indirecte kosten.
- 4.10 Voor wat betreft de waardeontwikkeling van de Verzekering valt uit de stukken op te maken dat er ten aanzien van de door Consument gekozen fondsen gedurende de looptijd van de Verzekering verschillende malen aanzienlijke koersdalingen hebben plaatsgevonden die hun weerslag hebben gehad op de waarde c.q. kapitaalopbouw van de Verzekering. Dit is echter een aan het beleggen verbonden algemeen risico waar Consument mee bekend behoort te zijn en waar Consument voor gekozen heeft.

Conclusie

- 4.11 Samenvattend komt de Commissie tot de conclusie dat niet gebleken is dat de Bank in zijn dienstverlening voorafgaand, bij aanvang of tijdens de looptijd van de Verzekering tegenover Consument tekort zou zijn geschoten en aldus niet gehandeld zou hebben zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon verwacht had mogen worden. De klachten en vorderingen van Consument dienen dan ook te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 46 van het Reglement.