

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0509
(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 : SCILDON N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen: Verzekeraar
Datum uitspraak : 4 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Informatieverplichtingen, Zorgplicht Verzekeraar.

Beleggingsverzekering. Gesloten in 2000 bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar. Consument stelt dat Verzekeraar onvoldoende en onvolledige informatie heeft verstrekt, er ten aanzien van de toegepaste kostenverrekening sprake is van een negatief hefboomeffect en dat de verzekering een ondeugdelijk product is. Niet is gebleken dat Verzekeraar onvoldoende informatie heeft verstrekt over de kosten die hij in rekening brengt. Van een ondeugdelijk product of een negatief hefboomeffect is evenmin gebleken. Het beroep op dwaling slaagt niet. De vordering wordt afgewezen.

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 Consument is in de gelegenheid gesteld om, naar aanleiding van vijf uitspraken van de CvB die de Geschillencommissie (hierna: de Commissie) richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen, zijn klacht aan te vullen. 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. Ook Verzekeraar is de mogelijkheid geboden om te reageren op de vijf richtinggevende uitspraken. Zowel Consument als Verzekeraar hebben van de geboden gelegenheid gebruik gemaakt.
- 1.3 Hieronder volgt eerst het beoordelingskader. Daarna het procesverloop en een samenvatting van de feiten. Vervolgens de vordering, de beoordeling van de klacht en tot slot de beslissing van de Commissie. Bij de beoordeling zal waar mogelijk naar de relevante uitspraken van de CvB worden verwezen.

2. Beoordelingskader

De Commissie beoordeelt de klacht van Consument volgens het volgende beoordelingskader:

- 2.1 Een typische klacht over beleggingsverzekeringen gaat over:
 1. de bij het sluiten van de overeenkomst aan Consument verstrekte informatie;
 2. de werking van de beleggingsverzekering en het daarmee behaalde resultaat;
 3. de mogelijkheid van het treffen van herstelmaatregelen.
- 2.2 De consument stelt ten aanzien van de onder 1 en 2 genoemde klachten in de kern steeds dat hij bij het afsluiten van de beleggingsverzekering niet of onvoldoende is gewezen op de aard en omvang van de in rekening te brengen kosten, de hoogte van de overlijdensrisicopremie, de werking van het product en de daaraan verbonden beleggingsrisico's en de gevolgen daarvan voor het met de beleggingsverzekering te behalen resultaat. De onder 3 genoemde klachten hebben betrekking op het gebrek aan tussentijdse informatie en het uitblijven van maatregelen om tot een beter resultaat te kunnen komen.
- 2.3 De consument voert in de kern steeds aan dat hij bij het afsluiten van de beleggingsverzekering heeft gedwaald zodat deze vernietigd zou moeten worden, althans dat de verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld of toerekenbaar is tekortgekomen en daarom de door hem geleden schade moet vergoeden.
- 2.4 De verzekeraar betoogt veelal dat de vorderingen van de consument zijn verjaard, althans dat de consument te laat heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Daarnaast voert de verzekeraar aan dat voldoende informatie is verstrekt en dat hij niet gehouden was meer of andere informatie te verstrekken dan hij heeft gedaan en dat op hem geen verplichting rustte (verdere) herstelmaatregelen te treffen.
- 2.5 De Commissie zal hierna de in deze specifieke zaak opgeworpen klachten en verweren bespreken. De Commissie toetst daarbij aan de hand van de voor of bij het sluiten van de verzekering door de verzekeraar aan de consument verstrekte informatie. De beoordeling is afhankelijk van de wet- en regelgeving zoals die gold op het moment van ingaan van de verzekering. Bij de beoordeling volgt de Commissie de uitspraken van de CvB. Hierna worden de belangrijkste beslissingen van de CvB kort weergegeven.

Informatie over de beleggingsverzekering

- 2.6 Uitgangspunt is steeds dat de verzekeraar verplicht is om voorafgaand of bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering de op grond van de op dat moment geldende wet- en regelgeving voorgeschreven informatie aan de consument te verstrekken. Met regelgeving bedoelt de Commissie onder meer de van toepassing zijnde Regeling informatie-verstrekking aan verzekeringnemers (Riav) en Code Rendement & Risico (CRR). De verzekeraar is - behalve in zeer bijzondere gevallen - niet verplicht om daarnaast nog meer of andere informatie te verstrekken.

Wilsovereenstemming over de kosten

- 2.7 Uit de uitspraken van de CvB volgt, kort samengevat, dat de verzekeraar een kostensoort slechts in rekening mag brengen als daarover wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan. Leidend daarbij is of uit de door de verzekeraar verstrekte informatie over het product valt af te leiden welke kosten in rekening worden gebracht. Oftewel de consument wist welke kosten in rekening zouden worden gebracht bij aanvang van de verzekering of had dat kunnen weten. Indien wilsovereenstemming over kosten of een bepaalde kostensoort ontbreekt moeten de ten onrechte in rekening gebrachte bedragen aan de waarde van de verzekering worden toegevoegd en mogen deze in de toekomst niet meer in rekening worden gebracht of - indien de verzekering al is beëindigd - moet de eindwaarde of afkoopwaarde opnieuw worden berekend. Voor de fondsbeheerkosten (TER) geldt een specifieke benadering, zie hierna.

Richtlijn Oneerlijke bedingen

- 2.8 Een (kosten)beding dient op grond van Richtlijn 93/13/EEG, betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn) steeds duidelijk en begrijpelijk te zijn opgesteld. Voor dit vereiste van transparantie is niet voldoende dat de bedingen taalkundig en grammaticaal begrijpelijk zijn. De concrete werking van het mechanisme waarop het betrokken beding betrekking heeft (te weten de manier waarop de kosten worden berekend en hoe en wanneer deze in rekening worden gebracht) moet op een transparante wijze worden uiteengezet, zodat de consument op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die daaruit voor hem of haar voortvloeien kan inschatten. Vergelijk CvB 2018-041, overweging 4.5.3. Indien daaraan niet is voldaan, kan dat ertoe leiden dat het betreffende (kosten)beding als onredelijk bezwarend buiten toepassing moet worden gelaten.

Daarvan kan sprake zijn indien een (kosten)beding in de zin van artikel 3 lid 1 van de Richtlijn “in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.”

Dit is bijvoorbeeld het geval indien de omvang van de kosten niet op voorhand duidelijk is gemaakt, de vaststelling daarvan – eenzijdig – is overgelaten aan de verzekeraar en de verzekeraar er redelijkerwijs niet van uit kon gaan dat het beding door de consument zou zijn aanvaard indien daarover afzonderlijk was onderhandeld. Vergelijk CvB 2019-007, overweging 4.7.3, met verwijzing naar rechtspraak van het Hof van Justitie EG.

Fondsbeheerkosten (TER)

2.9 De verzekeraar hoefde vóór de toepasselijkheid van de CRR 1998 (1 oktober 1998) geen informatie te verschaffen over de TER. Verder worden deze kosten volgens de CvB niet door de verzekeraar gemaakt maar door derden zodat het er niet om gaat of partijen zijn overeengekomen dat de verzekeraar deze kosten in rekening mocht brengen (CvB 2017-043, rechtsoverwegingen 5.2.3, 5.16, 5.17). Vanaf 1 oktober 1998 moest de verzekeraar de verzekeringnemer over de TER informeren op grond van Hoofdstuk III, artikel 02 van de CRR 1998 waarmee invulling werd gegeven aan de verplichting voor de verzekeraar uit artikel 2, lid 2, onder q Riav 1998 om de verzekeringnemer in kennis te stellen van de invloed van kosten en inhoudingen ten laste van de verzekeringnemer op het rendement en de uitkering verbonden aan de verzekering (CvB 2017-035, 4.30). Indien de verzekeraar deze informatieverplichting niet is nagekomen dient hij de schade die de verzekeringnemer dientengevolge heeft geleden te vergoeden.

Overlijdensrisicodekking

2.10 Als een overlijdensuitkering is meeverzekerd behoort een gemiddeld geïnformeerde en oplettende consument te weten dat tegenover die dekking een premie staat en dat die dus onderdeel is van de bruto premie, dan wel dat overlijdensrisicopremie aan de waarde van de verzekering wordt onttrokken. Het in rekening brengen van een overlijdensrisicopremie vindt daarom zijn grondslag in de verzekeringsovereenkomst. Voor zover gesteld wordt dat de verzekeraar een te hoge risicopremie in rekening heeft gebracht, dient de consument aannemelijk te maken dat hij voor een ander product zou hebben gekozen, als hij wel vooraf over de hoogte van de premie zou zijn geïnformeerd, en daarnaast ook aannemelijk te maken dat de premie (substantieel) hoger was dan de premies voor vergelijkbare producten van andere aanbieders. (CvB 2017-043, rechtsoverweging 5.21 t/m 5.24).

Het hefboom- en inteereffect

2.11 Het hefboom- en inteereffect speelt in beginsel alleen een rol bij universal life beleggingsverzekeringen. Door het hefboom- en inteereffect (omschreven in CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.21 t/m 4.23) kan het bijzondere risico bestaan dat de verzekering vervalt zonder dat bij vóóroverlijden de overlijdensuitkering wordt uitgekeerd.

De verzekeraar dient de verzekeringnemer voor of bij het sluiten van de verzekering op dit bijzondere risico te wijzen (CvB 2017-023A, 4.23) dan wel daarvoor te waarschuwen, tenzij de verzekeringnemer het bestaan van dit bijzondere risico niet aannemelijk heeft gemaakt (CvB 2017-035, 4.50; 4.51). Indien de verzekeraar verplicht is voor het bijzondere risico te waarschuwen en hij dit voor of bij het sluiten van de verzekering nalaat schiet hij tekort welke tekortkoming onrechtmatig is (CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.29, 4.31). In beginsel dekt de vergoeding uit hoofde van de compensatieregeling de schade tenzij de verzekeringnemer aannemelijk maakt dat hij méér schade heeft geleden (zie CvB 2017-037, rechtsoverweging 4.25).

Schadevergoeding

2.12 De consument moet aannemelijk maken dat sprake is van schade en dat de schade het gevolg is van de toerekenbare tekortkoming dan wel onrechtmatige handeling van de verzekeraar. De consument moet ook aannemelijk maken dat hij in het geval hij wel volledig was geïnformeerd, een andere beslissing dan het sluiten van de verzekering had genomen. Het bestaan en de omvang van de schade dient te worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie na het tekortschieten en de situatie waarin de consument zou hebben verkeerd als de verzekeraar niet zou zijn tekortgeschoten. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat op grond van artikel 6:97 tweede zin BW (CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.35; 2017-035, 4.76, 4.78; CvB 2017-036, 4.8.3, 4.8.4).

3. Procesverloop

3.1 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 ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie van Consument en Verzekeraar op de vijf richtinggevende CvB uitspraken;
- de (aanvullende) toelichting van Verzekeraar van 17 december 2020;
- de reactie van Consument van 13 januari 2021 op de aanvullende toelichting van Verzekeraar van 17 december 2020.

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

4. Feiten

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

- 4.1 Consument heeft na advisering en bemiddeling van een tussenpersoon (Rabobank, hierna: de Bank) met ingang van 1 augustus 2000 een beleggingsverzekering, een zogenoemde Gouden Handdruk Polis hierna “de Verzekering”, gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar.
- 4.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen en komt het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument.
- 4.3 Bij voortijdig overlijden van de verzekerde is volgens het polisblad van 13 november 2000 een kapitaal verzekerd ter grootte van “90 procent van de dan opgebouwde Geldswaarde (...)”. Bij aanvang is een eenmalige premie ad NLG 35.871,12 (€ 16.277,60) voldaan. Consument heeft jaarlijks een waarde-overzicht van de Verzekering ontvangen.
- 4.4 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.

- 4.5 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. (...)"

- 4.6 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 (...)"

4.7 In de Productleeswijzer die bij de Offerte was bijgevoegd staat onder andere het volgende vermeld:

“(…)

3 Risicofactoren

De uitkering op de einddatum van uw polis staat geenszins vast: deze is telkens uiteraard afhankelijk van het rendement van de door u gekozen beleggingsfondsen. Bij de polis heeft u keuze uit meer dan 60 fondsen.

Elk fonds heeft een eigen risico/rendementverhouding. Het aantal rondjes bij het fonds geeft de mate van koersfluctuatie in de laatste 5 jaar weer.

Ook heeft elk fonds zijn eigen kosten die met aankoop, verkoop, en jaarlijkse administratie van de beleggingen gepaard gaan. Legal & General kan deze kosten in principe wijzigen, doordat “bijvoorbeeld de haar in rekening gebrachte kosten wijzigen. In het verleden zijn tot nu toe alleen kostenverlagingen voorgekomen.

(…)

6 Kosten en inhoudingen

Het deel van uw koopsom- excl. vaste poliskosten- dat belegd wordt, is in uw offerte vermeld.

Vervolgens heeft u alleen nog maar van doen met beleggingskosten (per fonds verschillend, zie boven bij 3) en onttrekking van risicopremie voor de risicodekking bij overlijden. In de berekening van de voorbeeldkapitalen is met deze kosten rekening gehouden. (...)

Bij de offerte en de polis wordt Fondseninformatie gevoegd. De fondsen zijn hierin naar aard gerangschikt. U vindt daar tevens een overzicht van de behaalde rendement in het verleden. Zie de kolom ‘Risico/rendementverhouding over 5 jaar’

De kosten zijn vermeld aan de achterzijde van de Fondseninformatie bij ‘kostensysteem’.

Zie uw offerte onder het hoofdje ‘Premiebetaling’. Uw polis vermeldt het beleggingsbestanddeel in guldens op de eerste bladen.

Zie ook uw offerte en Fondseninformatie

4.8 Op het document “Fondseninformatie” waarnaar in de Productleeswijzer in artikel 3 en artikel 6 wordt verwezen staat onder andere het volgende vermeld:

“Als eigenaar van een Legal & General polis heeft u keuze uit 66 beleggingsmogelijkheden van zeer uiteenlopende aard:

- 24 aandelenfondsen met verschillende geografische spreiding en doelstelling*
- 6 obligatiefondsen, zowel Nederlands als internationaal*
- 1 rentefonds, een deposito zonder koersrisico*

- 6 onroerend goed fondsen met internationale spreiding
- 4 gemengde fondsen
- de 25 individuele aandelen die de AEX vormen.

Elk kwartaal bieden wij u middels deze Fondseninformatie o.a. de performance van de afgelopen 1, 3 en 5 jaar, alsmede het 15 jaar Fondsrendement. Ook geven wij een indicatie van de risico/rendement verhouding uitgedrukt in een of meer sterretjes (zie de toelichting op de laatste pagina). Met deze gegevens kunt u zelf uw keuze maken, afhankelijk van uw eigen risicoprofiel:

- risicomijdend, middelmatig of méér risico's;
- geld nodig op korte of lange termijn;
- wel of geen andere financiële reserves.

Er kan ook sprake zijn van persoonlijke smaak: u gelóóft in ITC fondsen of u wantrouwt Latijns Amerika.

Omdat wij uw persoonlijke doelstellingen, mogelijkheden en smaak niet kennen willen wij u wel zo volledig mogelijk informeren, maar kunnen en wij willen wij u niet concreet adviseren welk fonds u moet kiezen. Wél adviseren wij u alle aspecten zorgvuldig af te wegen.

Na uw beslissing zullen wij uw opdrachten voor aankoop of verkoop graag en snel uitvoeren. (...)

Fondseninformatie voor Legal & General Polissen

Naam fonds	Vermogen x € mln ¹⁾	Slotkoers of afslu- prij in € ²⁾	Gemiddelde netto performance* per jaar in % per € over de afgelopen			Risico/ rendement- verhouding over 5 jaar	Code Rendement en Risico Fondsrendement ³⁾ (gemeten over 6 periodes van 15 kalenderjaren)			Kostenstelsel €
			1 jaar	3 jaar	5 jaar		gemiddeld historisch fonds- rendement ⁴⁾	gemiddeld historisch fonds- rendement na afslag ⁵⁾	standaard fonds- rendement	
AANDELENFONDSEN										
<i>Wereldwijd</i>										
ABN AMRO Global Fund	2181	165,80	44,0	25,4	31,3	*****	13,0	5,2	10	3
Capital International Fund (S)	812	541,22	28,2	23,5	27,7	*****	11,5	4,6		4
ING Bank Global Fund	373	80,65	21,9	20,8	29,3	*****	13,5	5,4		6
Obam	2664	138,50	30,6	21,3	32,5	*****	14,5	5,8		6
Robeco	10259	165,75	31,6	25,9	30,5	*****	11,5	4,6		7
Van Lanschot Global Equity fund	559	64,10	39,4	28,0	31,6	*****	9,5	3,8		3
<i>Informatietechnologie</i>										
ING Bank I.T. Fund	1927	148,85	13,1	--	--	*****	14,0	5,6		6
<i>Nederland</i>										
AEX-Index Fund	196	710,95	20,5	18,8	28,8	*****	17,5	7,0		3
ING Bank Dutch Fund	1703	95,80	25,4	19,2	29,2	*****	17,5	7,0		6
ING Bank Dutch Services Fund	115	14,40	0,9	2,9	--	*****	17,5	7,0		6
RIJ Hollands Bezit	1065	153,90	26,7	16,3	26,1	*****	17,0	6,8		7
(...)										
OBLIGATIES										
<i>Wereldwijd</i>										
Alcenta	822	175,00	5,4	5,9	8,9	**	8,5	5,1	5	3
ING Bank Obligatie Fonds	717	18,90	10,1	9,0	10,6	**	8,0	4,8		6
Rorento	4430	69,85	7,1	9,7	11,1	**	8,0	4,8		7
<i>Europa</i>										
EMSTOP-Rentefonds	185	86,26	0,9	5,8	10,5	**	8,5	5,1		8
<i>Nederland</i>										
Hoogrentende Waarden Depot ⁶⁾	24	26,79	0,0	4,6	6,7	***	7,5	4,5		10
Staatsleningen Depot BP ⁶⁾	265	176,26	-0,2	4,7	6,7	***	8,5	5,1	5	9

Naam fonds	Vermogen x € mln ¹⁾	Slotkoers cq afgiftiprijs in € ¹⁾	Gemiddelde netto performance ²⁾ per jaar in % per € over de afgelopen			Risico/rendement-verhouding over 5 jaar	Code Rendement en Risico Fondsrendement ³⁾ (gemeten over 6 perioden van 15 kalenderjaren)			Kostensysteem
			1 jaar	3 jaar	5 jaar		gemiddeld historisch fondsrendement ⁴⁾	gemiddeld historisch fondsrendement na afslag ⁵⁾	standaard fondsrendement	
RENTEFONDSEN										
Rente Depot BP ⁶⁾	36	113,0 ⁷⁾	3,5	3,5	3,5	*	5,5	-1,1	-1	9

(...)

RISICO/RENDEMENT VERHOUDING

Het risico, berekend als standaarddeviatie (die de mate van schommelingen in rendements ontwikkelingen weergeeft gedurende de afgelopen 5 jaar), heeft betrekking op de mogelijkheid van mee- en tegenvallende resultaten van bepaalde markten en daarmee ook van bepaalde fondsen. In het algemeen geldt dat naarmate het risico hoger is, het totaalrendement op zeer lange termijn eveneens hoger is.

-	zeer laag	Beleggen in individuele aandelen, dat in het algemeen een hoger risico heeft dan beleggen in aandelenfondsen, vereist specifieke kennis van de polishouder omtrent de aard en eigenschappen van die individuele aandelen.
**	laag	
***	matig laag	
****	matig hoog	
*****	hoog	
*****	zeer hoog	

KOSTEN SYSTEEM

	Aankoopkosten	Verkoopkosten	(Beheer)kosten per jaar	(Beheer)kosten per maand vanaf 1-1-2001
1	1,55%	0,50%	0,70%	1 0,055%
2	1,90%	0,50%	0,90%	2 0,070%
3	1,25%	0,50%	0,90%	3 0,070%
4	2,00%	0,50%	0,90%	4 0,070%
5	5,00%	0,50%	0,90%	5 0,070%
6	1,50%	0,50%	0,90%	6 0,070%
7	1,00%	0,50%	0,90%	7 0,070%
8	1,50%	0,50%	0,90%	8 0,070%
9	0,00%	0,00%	0,50%	9 0,040%
10	1,00%	0,00%	0,50%	10 0,040%
11	2,50%	1,00%	0,90%	11 0,070%

De (beheer)kosten zijn reeds in mindering gebracht op de vermelde gemiddelde netto-performance en het Fondsrendement. Voor in 2000 afnemende gestoten verzekeringen zullen de (beheer)kosten proportioneel in rekening worden gebracht.

@TOELICHTING OP DE LEGAL & GENERAL DEPOTS

Hoogrentende Waardepot Depot

Beleggingen in obligaties en/of bankdepota's luidende in Nederlandse valuta. Het beheer geschiedt door Van Lanschot Bankiers.

Staatsleningen Depot BP

Index gebaseerd op een rendement dat 0,50% lager is dan het zogenaamde i-rendement. Er is tevens een correctie voor koersverschillen en die zowel positief als negatief kan zijn.

Rente Depot BP

Rendement op basis van het interbancaire tarief voor deposito's met een looptijd van 12 maanden (biedkoers onder aftrek van 0,50%). Vanaf 1 januari 1999 is het Rendement gebaseerd op het 12 maands buredepot (biedkoers onder aftrek van 0,50%).

(...)"

4.9 Op het Aanvraagformulier staat onder ander 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%	ROBECCO
15%	OBAM (FORTIS)
10%	RS. DUALI ZAME ABID. FONDS
0%	JAN'S ECO ABID. FONDS
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. (...)"

4.10 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. (...)"

4.11 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 Beleggingseenheden 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.

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

“

**Overzicht van beleggingsmedia
behorende bij de Bijzondere Voorwaarden voor de Beleggers Polis.**

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''*

- 4.13 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 01.01.2001 geldende percentages werden vermeld. Hierbij werden de met de wijziging verband houdende nieuwe voorwaarden verstrekt.
- 4.14 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.
- 4.15 In februari 2014 heeft Consument gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een gedeelte van zijn ingelegde premie te herbeleggen in het zogenoemde Rente Depot. Per brief van 5 maart 2014 heeft Verzekeraar dit aan Consument bevestigd.
- 4.16 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 daarop gereageerd. Vervolgens heeft er tussen Consument en de Bank nog verschillende correspondentie plaatsgevonden en heeft Consument in november 2014 een klacht ingediend bij Verzekeraar.

Na de reactie daarop van 22 december 2014 heeft Consument de zaak ter behandeling bij het Kifid ingediend.

4.17 Op 1 augustus 2017 is de Verzekering geëxpireerd met een waarde van € 16.550,66.

4.18 Op de Verzekering zijn de Riav 1998 en CRR 1998 van toepassing.

5. Vordering en juridische grondslag

5.1 Consument vordert, zoals de Commissie het begrijpt, dat Verzekeraar 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,-.

5.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat Consument bij het sluiten van de beleggingsverzekering heeft gedwaald over (een deel van) de kosten, Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst en/of bij de totstandkoming dan wel uitvoering van de Verzekering onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Consument heeft daartoe samengevat het volgende aangevoerd:

- Bij het afsluiten van de Verzekering in 2000 is Consument onvolledige en niet adequate informatie verstrekt;
- 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. De consequenties daarvan zijn niet gecommuniceerd of voorgerekend;
- 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 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. De verkleining van de portefeuille wordt tot op heden niet op de jaarlijkse overzichten vermeld.

5.3 Verzekeraar heeft zich tegen de stellingen verweerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de Beoordeling nog op de stellingen van partijen ingaan.

6. Beoordeling

Klachtplicht

6.1 Verzekeraar heeft gesteld dat Consument niet tijdig heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 BW. Consument heeft in 2014 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd. Verzekeraar heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij daardoor een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit er toe dient te leiden dat Consument zich in dit geval niet meer op een gebrek in de door Verzekeraar geleverde prestatie zou kunnen beroepen.

6.2 Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk beoordelen.

Verjaring

6.3 Verzekeraar doet een beroep op verjaring als bedoeld in artikel 3:310 BW. Art. 3:310 lid I BW bepaalt, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid I BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen (HR 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694, NJ 2003/300). Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Dit houdt niet in dat voor het gaan lopen van de verjaringstermijn is vereist dat de benadeelde – behalve met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon – daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van die feiten en omstandigheden (HR 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739. Dit betekent evenmin dat is vereist dat de benadeelde steeds ook met de (exacte) oorzaak van de schade bekend is (HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AN8903). Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden (HR 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240. (Zie voor het voorgaande ook HR 9 oktober 2009, ECLI:NL:HR:2009:BJ4850 en HR 31 oktober 2003, ECLI:NL:HR:2003:AL8168 te raadplegen op www.rechtspraak.nl).

Uitgangspunt is dat nu Verzekeraar zich erop beroept dat vorderingsrechten van Consument zijn verjaard, op Verzekeraar de last rust de feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan volgen dat en wanneer de verjaringstermijn is gaan lopen. Met andere woorden, Verzekeraar moet stellen wanneer Consument bekend is geworden met de door hem geleden schade en de daarvoor aansprakelijke persoon.

Uit de ontvangen stukken blijkt dat Consument in 2014 navraag over zijn Verzekering heeft gedaan en nadat hij daarop een reactie had ontvangen, verschillende berekeningen heeft gemaakt. Op basis van deze berekeningen stelt Consument zich thans onder meer op het standpunt dat er voor wat betreft het verrekenen van kosten via het verkleinen van de aandelenportefeuille sprake zou zijn van een negatief hefboomeffect, waardoor er eerst meer dan 40% aan kosten en verkleining van de portefeuille gecompenseerd dient te worden, voordat de Verzekering kan gaan renderen. Consument is daarover niet geïnformeerd. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument met de door hem gestelde aspecten en daarmee verband houdende schade, reeds bij aanvang van de Verzekering dan wel bij toezending van de waarde overzichten in 2008 bekend was, dan wel kon zijn, zoals door Verzekeraar in zijn verjaringsverweer naar voren brengt. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar op dat punt zijn verjaringsverweer niet nader concreet gemotiveerd en onderbouwd heeft. Het beroep dat Verzekeraar op verjaring heeft gedaan, slaagt dan ook niet.

Informatieverstrekking en wilsovereenstemming over de kosten

6.4 Consument stelt dat Verzekeraar tekort geschoten is in zijn informatieverstrekking en in dat kader, zoals de Commissie het begrijpt, heeft nagelaten om de kosten die door Verzekeraar ter zake van de Verzekering in rekening worden gebracht en het effect daarvan voldoende inzichtelijk te maken, zodat Consument 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 4.5) en hierover wordt geïnformeerd in de Productleeswijzer (punt 3 en punt 6, zie 4.7) en in 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 4.12).

Aan de hand van de ontvangen stukken is de Commissie niet gebleken dat Verzekeraar andere kosten in rekening heeft gebracht of inhoudingen heeft 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 in rekening zouden worden gebracht en op welke wijze dat zou gebeuren. De Commissie is dan ook van oordeel dat tussen partijen ten tijde van het aangaan van de Verzekering wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan met betrekking tot de in rekening gebrachte kosten en inhoudingen. De Commissie stelt verder vast dat buiten het punt over de vermelding van fondsbeheerkosten (TER), waarover onder 6.8 meer, haar niet is gebleken dat door Verzekeraar niet aan de op zijn rustende (informatie)-verplichtingen ingevolge de Riav 1998 en CRR 1998 zou hebben voldaan.

Tegenvallend rendement

6.5 Uit de Productdocumentatie blijkt zonder meer dat het gaat om een beleggings-verzekering waarbij het resultaat afhankelijk zou zijn 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 op de Offerte verschillende voorbeeld-eindkapitalen zijn opgenomen, dit op basis van het fonds Robeco. Dit was Consument bekend, althans dit staat duidelijk vermeld. Alhoewel vastgesteld kan worden dat bij de berekening van de voorbeeldkapitalen niet uitgegaan is van de samenstelling van (beleggings)fondsen waarvoor Consument uiteindelijk heeft gekozen, valt uit de Offerte wel duidelijk het effect op te maken 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 voorbeeldpercentage van 4,6% bedraagt dit NLG 73.365,- (€ 33.291,59). De Commissie is van oordeel dat het Consument dan ook duidelijk had kunnen en moeten zijn dat tegenvallende rendementen vergaande gevolgen kunnen hebben voor de opbouw en waarde van de Verzekering en dat Consument in zoverre voldoende en conform de daarvoor geldende regelgeving is geïnformeerd. 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 maar, zoals gesteld, voor een risicoloze vorm van rendement (garantiefonds) had gekozen is de Commissie niet gebleken en acht zij ook niet aannemelijk. Uit de klachtbrief van 12 september 2015 van Consument blijkt immers dat het doel van Consument kort gezegd was om na 17 jaar een aanzienlijk rendement te behalen. De thans in zijn klacht gestelde keuze voor een risicoloze vorm met een daarbij horend relatief beperkt rendement lag dan ook niet in de rede.

Los daarvan staat vast dat Consument ervoor heeft gekozen te beleggen in voornamelijk aandelenfondsen en derhalve bereid was om het daaraan verbonden (beleggings)risico te lopen. Dit klachtonderdeel slaagt dan ook niet.

Negatief hefboomeffect en kosten

6.6 Consument stelt dat er sprake is van een negatief hefboomeffect door het verrekenen van kosten via het verkleinen van de aandelenportefeuille. Daardoor zou er een afroming ontstaan van 40% die eerst zou moeten worden goed gemaakt door de waardeontwikkeling voordat er een positief rendement ontstaat. De Commissie stelt vast dat de uitleg van Verzekeraar over de wijze waarop hij kosten in rekening heeft gebracht en het door Verzekeraar aan Consument verstrekte kosten- en premieoverzicht per jaar steun vindt in de overgelegde stukken c.q. Product-documentatie. Daartegenover vinden de hiervoor genoemde stellingen van Consument geen steun in de stukken en kan de Commissie de door Consument gemaakte berekeningen niet volgen. Op verzoek van de Commissie heeft de Verzekeraar nog een nadere toelichting verschaft op de werkwijze bij splitsingen en conversies binnen de aandelenportefeuille, waarbij Consument vraagtekens had geplaatst. Daaruit en uit alle overige door Verzekeraar verschaft informatie is de Commissie niet gebleken dat sprake was van verhulde kostenonttrekkingen, noch van misleiding bij de presentatie van voorbeeldkapitalen en voorbeeldrendementen in de Offerte. Dat, zoals gesteld door Consument, er sprake zou zijn van een ondeugdelijk product is de Commissie niet gebleken. Voor wat de waarde-ontwikkeling van de Verzekering betreft, valt uit de stukken op te maken dat er bij 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 waarmee Consument bekend hoort te zijn en waarvoor Consument bij aanvang van de Verzekering ook heeft gekozen. Van andere oorzaken is de Commissie, niet gebleken. Consument is jaarlijks met waarde-overzichten, vanaf eind 2007 conform de zogenoemde De Ruiter modellen, geïnformeerd. Op basis daarvan had Consument inzicht in de waardeontwikkeling en kon hij indien gewenst aanpassingen verrichten. Uit de ontvangen stukken blijkt dat Consument dit ook incidenteel heeft gedaan.

Tussenconclusie

6.7 De Commissie wijst de vorderingen van Consument die op de hiervoor besproken klacht-onderdelen zijn gebaseerd, af.

Fondsbeheerskosten (TER)

- 6.8 De fondsbeheerskosten, ook wel TER genoemd, zijn verwerkt in en gaan dus ten koste van het rendement van het fonds waarin Consument heeft belegd. Deze kosten worden niet (rechtstreeks) door Verzekeraar gemaakt maar door het fonds zelf, zodat het er niet om gaat of Verzekeraar deze kosten in rekening mocht brengen. Wel moet de vraag worden beantwoord of Verzekeraar Consument over deze kosten moest informeren en dus of zonder die informatie de voorbeeldrendementen voldoende inzicht gaven in het te verwachten rendement. Vergelijk CvB 2018-010, overweging 5.1.
- 6.9 Op de Verzekering zijn de Riav 1998 en CRR 1998 van toepassing. Uit de Offerte noch de Voorwaarden of overige Productdocumentatie blijkt echter dat fondsbeheerskosten (TER) in rekening worden gebracht. Verzekeraar heeft in zoverre niet aan de CRR 1998 voldaan en is daarmee jegens Consument tekortgeschoten. Een tekortkoming van Verzekeraar in het voldoen aan zijn (informatie)verplichtingen om de TER te vermelden, leidt echter niet tot een terugbetalingsverplichting, maar tot de verplichting voor Verzekeraar om de schade die Consument als gevolg van zijn tekortkoming heeft geleden, te vergoeden. De Commissie stelt in dit verband vast dat met betrekking tot de klachtuiting de TER door Consument wel zijdelings wordt genoemd maar dat Consument dit onderwerp verder geen onderbouwd onderdeel van zijn klacht heeft gemaakt. De bezwaren van Consument zijn gericht tegen de kosten die Verzekeraar zelf in rekening brengt en de wijze waarop dit gebeurt, zodat de TER geen nadere beoordeling behoeft.

Conclusie

- 6.10 Hiervoor is vastgesteld dat met betrekking tot de door Consument afgesloten Verzekering Consument over alle door Verzekeraar in rekening gebrachte kosten en premies is geïnformeerd en dat daar wilsovereenstemming over heeft (kunnen) bestaan. Voor het overige is de Commissie niet gebleken dat Verzekeraar bij de totstandkoming van de Verzekering of nadien tegenover Consument tekort zou zijn geschoten of onrechtmatig zou hebben gehandeld op grond waarvan hij gehouden zou zijn tot schadevergoeding of Consument op een andere wijze tegemoet zou dienen te komen, zodat de vorderingen van Consument afgewezen worden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

7. 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.