



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 21 d.d.
24 januari 2011**

(mr C.E. du Perron, voorzitter, drs A.I.M. Kool, drs L.B. Lauwaars, mr B.F. Keulen en
mr P.A. Offers)

Samenvatting

Beleggingsverzekering tegen betaling van een koopsom. Is een verzekering. RIAV 1994 geldt en Aangeslotene moest daaraan voldoen. Zij moest Consument dus tijdig de polisvoorwaarden verstrekken. Een verzekeringnemer mag er in beginsel van uitgaan dat de hem door of namens de verzekeraar verstrekte informatie juist en volledig is.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 15 februari 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 16 juli 2010 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 24 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 2 augustus 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft Consument en Aangeslotene opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 25 oktober 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft met ingang van 1 november 1998 bij Aangeslotene, een levensverzekeringmaatschappij, een beleggingsverzekering afgesloten tegen betaling van een koopsom van f 52.028,- (€ 23.609,28). De verzekering voorziet in een uitkering op 1 november 2013 van de guldenwaarde van de ten behoeve van Consument uitstaande participaties in de door deze aangewezen fondsen, indien Consument dan in leven is.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Voorts voorziet de verzekering in een uitkering van 90% van de guldenwaarde van de ten behoeve van Consument uitstaande participaties in de door deze aangewezen fondsen, direct na overlijden van Consument voor 1 november 2013. Consument heeft van de loondienstagent van Aangeslotene een 'bevestiging aanvraag' van 29 september 1998 ontvangen.

- Blijkens een door Consument ontvangen brief van 29 januari 1999 van Aangeslotene aan Consument verkreeg deze met de door hem betaalde koopsom 1826,31446 participaties. De brief maakt er voorts melding van dat de beheerskosten 0,36% per jaar bedragen en al van het fondsrendement zijn afgetrokken.

- Blijkens een door Aangeslotene aan Consument verstrekte jaarlijkse opgave over de periode van 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2009 bedraagt per 1 oktober 2009 het aantal participaties 1769,24893.

- Een brief van 30 oktober 2009 van Aangeslotene aan Consument vermeldt: 'Conform artikel 6 van de aanvullende voorwaarden beleggingsverzekering worden de administratie- en beheerskosten ter grootte van 0,5% jaarlijks op de aanwezige participaties in mindering gebracht. Hierdoor zal het aantal opgebouwde participaties jaarlijks dalen.'

3. Geschil

3.1 Consument vordert: terugboeking van de door Aangeslotene afgeboekte participaties respectievelijk het niet door haar in rekening brengen van niet met haar overeengekomen kosten.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Consument heeft na een gesprek met de adviseur van Aangeslotene besloten een van Aangeslotene ontvangen verzekeringsuitkering bij Aangeslotene onder te brengen in een aandelenfonds. Dat gesprek vond plaats aan de hand van een door de tussenpersoon meegebrachte 'bevestiging aanvraag'. Vervolgens ontving Consument van Aangeslotene nog een stortingsbevestiging en, naar aanleiding van zijn verzoek om nadere informatie, een brief van 29 januari 1999 omtrent het aantal participaties. Vervolgens heeft Aangeslotene gedurende tien jaar niets over de ontwikkeling van het aantal participaties meegedeeld. Daarna bleek uit de jaaropgave van oktober 2009 dat het aantal participaties met 57,06553 was verminderd. Consument heeft Aangeslotene toen om uitleg gevraagd, maar deze uitleg was onvoldoende voor hem. Consument is van mening dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft verwaarloosd en dat zij bovendien onjuiste informatie heeft gegeven, zoals uit haar brief van 29 januari 1999 blijkt. Verdere informatie dan de brieven van 29 september 1998 en 29 januari 1999 heeft hij van Aangeslotene niet ontvangen; met name heeft hij geen polis, noch polisvoorwaarden van haar ontvangen. Verdergaande kosten dan in de beide genoemde brieven staan vermeld, is hij dan ook niet met haar overeengekomen. De op 20 juli 2010 gedateerde polis met ingangsdatum 1 juli 2010 die de polis van 1 oktober 1998



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vervangt, bewijst dat een polis van laatstgenoemde datum ontbreekt. Bovendien kan een overeenkomst niet na tien jaar eenzijdig worden gewijzigd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene heeft inhoudelijk niets toe te voegen aan de uitleg die de Ombudsman op 18 januari 2010 aan Consument heeft gegeven. Aangeslotene heeft zich steeds aan de geldende wet- en regelgeving gehouden. Opvallend is de stelling van Consument dat hij nimmer de polis en polisvoorwaarden heeft ontvangen. Daarom heeft Aangeslotene een duplicaat van de in 1998 aan Consument verstrekte polis vervaardigd. Om administratieve redenen vermeldt deze de datum van vervaardiging.

4. De zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat hij steeds heeft gedacht dat zijn kapitaalstorting geschiedde in een aandelenfonds, waaruit vanaf 2013 een lijfrente bekostigd zou worden. Hij heeft niet onderkend, ook niet uit de door hem ontvangen bescheiden, dat sprake zou kunnen zijn van een verzekering. Dat hij geen polis en polisvoorwaarden ontving verbaasde hem dan ook niet. In de wel van Aangeslotene ontvangen bescheiden wordt alleen melding gemaakt van beheerskosten ad 0,36% per jaar, die op het fondsrendement in mindering zijn gebracht. Zijn schade door het lagere aantal participaties stelt hij op circa € 900,- naar de koers van 1 oktober 2010.

- Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij ervan uitgaat dat de polis en de polisvoorwaarden destijds op de normale wijze aan Consument zijn toegezonden.

5. Beoordeling

5.1 Ook al is bij het door Consument bij Aangeslotene afgesloten financieel product wellicht in beperkte mate sprake van dekking tegen een onzeker voorval, moet het toch beschouwd worden als een verzekering. Dat er sprake is van een verzekering blijkt ook uit de 'bevestiging aanvraag', de stortingsbevestiging en de brief van Aangeslotene van 29 januari 1999.

5.2 Bij het tot stand komen van de onderhavige verzekering was de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 (hierna Riav 1994) van kracht. Ingevolge artikel 2.1 daarvan moest Aangeslotene er zorg voor dragen dat Consument in het bezit werd gesteld van de algemene en bijzondere polisvoorwaarden. Consument heeft steeds gesteld deze bescheiden niet te hebben ontvangen. Aangeslotene heeft onvoldoende aangevoerd ten bewijze van het tegendeel. Daarom moet worden aangenomen dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan het gestelde in artikel 2.1 van de Riav 1994.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5.3 Op Aangeslotene rustte als professioneel handelende ondernemer de verplichting ervoor zorg te dragen dat de informatie die in de Riav 1994 wordt bedoeld, tijdig en op de voorgeschreven wijze aan Consument werd verstrekt. Deze mocht als consument ervan uitgaan dat de hem verstrekte informatie op de voor hem relevante punten juist en volledig was.

5.4 Consument behoefde niet navraag te doen naar de algemene en bijzondere polisvoorwaarden die Aangeslotene hem niet heeft verstrekt. In beginsel mag een verzekeringnemer ervan uitgaan dat de hem door of namens de verzekeraar verstrekte informatie juist en volledig is. Zou een verzekeringnemer in het algemeen worden belast met een verplichting om te informeren naar niet door de verzekeraar verstrekte informatie, dan zou zulks afbreuk doen aan de door de Riav 1994 beoogde rechtsbescherming van de (aspirant)verzekeringnemer. Dit is slechts anders in een geval waarin de verzekeringnemer wist of waarin geen twijfel erover mogelijk was of moet zijn geweest, dat de wel verstrekte informatie op voor hem relevante punten onjuist of onvolledig was.

5.5 Dat dit laatste zich heeft voorgedaan, is niet gebleken. Consument heeft gesteld dat hij gekozen heeft voor een belegging in het Aandelenfonds van Aangeslotene. Een verzekering was voor hem niet aan de orde en het feit dat hij geen polis en polisvoorwaarden ontving verbaasde hem dan ook niet. De Commissie acht dit niet geheel en al onbegrijpelijk.

5.6 Dit een en ander leidt ertoe dat, omdat in de wel door Consument ontvangen bescheiden geen grondslag voorkomt voor het in rekening brengen van de administratie- en beheerskosten ter grootte van 0,5% per jaar en deze kosten derhalve moeten worden geacht niet te zijn overeengekomen, deze kosten niet op de aanwezige participaties in mindering mogen worden gebracht.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd Aangeslotene aan Consument een bewijsstuk toezendt ten bewijze dat het aantal participaties krachtens zijn beleggingsverzekering gedurende de looptijd ervan onveranderlijk steeds 1826,31446 stuks bedraagt en zal bedragen. Dat betekent dat de administratie- en beheerskosten van 0,5% per jaar niet in rekening hadden mogen gebracht noch in de toekomst ten laste van Consument mogen komen. Een en ander met vergoeding door Aangeslotene aan Consument, als de in het gelijk gestelde partij, van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.