



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-159
d.d. 22 mei 2012**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering met internetservice om beleggingen te beheren. Verzekeraar heeft het beheer en de administratie van beleggingsverzekeringen uitbesteed aan een derde partij. Deze derde partij biedt een internetservice om de beleggingen te beheren. Door een juridische fusie komt de verzekering in beheer bij een andere verzekeraar die geen internetservice biedt. Consument vordert onder meer schadevergoeding. De Commissie oordeelt dat de internetservice deel is gaan uitmaken van de tussen partijen bestaande verzekeringsovereenkomst. De nieuwe verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten door het niveau van de serviceverlening eenzijdig aan te passen in het nadeel van verzekeringnemer. Schadevergoeding naar billijkheid.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 6 april 2011 met het door Consument ingevulde en op 4 april ondertekende vragenformulier inzake de klacht tegen Aangeslotene 1;
- het door Consument ingevulde en op 19 april 2011 ondertekende vragenformulier inzake de klacht tegen Aangeslotene 2;
- het antwoord van Aangeslotene 2 van 2 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 22 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene 2 van 21 september 2011;
- de brief van Aangeslotene 1 van 28 november 2011.

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 alle partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 26 maart 2012.

Indien hierna over “Aangeslotenen” wordt gesproken worden daaronder Aangeslotene 1 en Aangeslotene 2 gezamenlijk verstaan.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 In 1996 heeft Consument een beleggingsverzekering met lijfrenteclausule (hierna : de “Verzekering”) gesloten bij een verzekeraar (hierna: “verzekeraar A”), dochteronderneming van Aangeslotene 2. Het beheer en de administratie van de Verzekering was uitbesteed aan Aangeslotene 1.
- 2.2 Aangeslotene 1 bood Consument de mogelijkheid om via internet de waarde van de Verzekering te volgen en wijzigingen aan te brengen in de beleggingen uit hoofde van de Verzekering.
- 2.3 De Verzekering is in 2006 premievrij gemaakt. Consument heeft in 2007 een nieuwe beleggingsverzekering bij Aangeslotene 2 gesloten.
- 2.4 In 2008 is verzekeraar A opgehouden te bestaan door een juridische fusie met Aangeslotene 2. De levensverzekeringsportefeuille van verzekeraar A is daarbij overgegaan naar Aangeslotene 2. Aangeslotene 2 biedt niet de mogelijkheid om via internet de waarde van de Verzekering te volgen en wijzigingen aan te brengen in de beleggingen (hierna ook wel: “de internetservice”).
- 2.5 Vanaf oktober 2008 tot november 2009 is tussen Consument en Aangeslotenen gecorrespondeerd over een door Aangeslotene 2 voorgenomen omzetting van het beheer en de administratie van de Verzekering naar Aangeslotene 2.
- 2.6 In november 2009 is de Verzekering omgezet naar Aangeslotene 2.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert het volgende:
 - a. ongedaanmaking van de omzetting van de Verzekering naar Aangeslotene 2;
 - b. indien dat niet mogelijk is, dat Aangeslotene 2 verplicht wordt per direct dezelfde faciliteiten (beheer via internet, uitgebreidere adviesmogelijkheden, ruimere keuze uit beleggingsfondsen) aan te bieden zoals Consument die bij Aangeslotene 1 had voor het beheer van en de advisering over beleggingen;
 - c. de garantie door Aangeslotenen dat bij omzetting van de Verzekering naar een andere verzekeraar het oude (gunstige) fiscale regiem gehandhaafd blijft respectievelijk dat zij alle negatieve financiële gevolgen nu en in de toekomst voor hun rekening zullen nemen;
 - d. dat Aangeslotenen Consument toestaan de Verzekering en de nieuwe beleggingsverzekering af te kopen zonder kosten in rekening te brengen zodat Consument deze verzekeringen bij een andere verzekeraar kan onderbrengen;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- e. dat Aangeslotenen gehouden worden Consument financieel te compenseren voor het verlies aan service en de tijd die Consument inmiddels aan zijn klachten heeft moeten besteden. Dit bedrag wordt door Consument inmiddels begroot op €3.840,-.

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

De Verzekering is tegen de uitdrukkelijke wens van Consument omgezet naar Aangeslotene 2. Aangeslotenen waren niet bevoegd om dit te doen. Hiernaast stelt Consument dat de omzetting naar Aangeslotene 2 nadelig voor hem is. Consument voert in dit kader het volgende aan:

- bij Aangeslotene 1 had Consument via het internet toegang tot zijn beleggingen en kon hij zijn beleggingen direct beheren. Dit was destijds ook een reden voor Consument om de Verzekering bij verzekeraar A te sluiten. Het online handelen werd ook door Aangeslotene 1 in haar folders vermeld. Bij Aangeslotene 2 heeft Consument geen toegang via het internet tot zijn beleggingen en moeten orders schriftelijk of telefonisch worden doorgegeven. Consument is hierdoor niet meer in staat om zijn beleggingen adequaat te beheren;
- na de omzetting is de advisering door Aangeslotene 1 inzake de Verzekering en de beleggingen voortgezet. Echter geschiedt de advisering nu alleen gedurende kantooruren tot 16.30 terwijl voordien door de week tot 21.00 en ook op zaterdag werd geadviseerd. Hiernaast is de advisering verslechterd omdat Consument geen online inzage heeft in zijn beleggingen en de adviseur van Aangeslotene 1 wel. Snel en actueel handelen is niet meer mogelijk;
- bij Aangeslotene 1 had Consument keuze uit tientallen beleggingsfondsen. Bij Aangeslotene 2 is de keuze beperkt tot de zogenoemde huisfondsen; Aangeslotene 2 is niet in staat een overzicht van de beleggingen per 31 december van het kalenderjaar te produceren, Aangeslotene 1 kon dat wel.

Ter zake de totstandkoming van de beleggingsverzekering in 2007 bij Aangeslotene 2 stelt Consument dat hem in 2007 ten onrechte is voorgehouden dat voor deze verzekering dezelfde faciliteiten zouden gelden als Aangeslotene 1 hanteerde voor de Verzekering.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.3 Aangeslotenen hebben, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotenen verzetten zich tegen toewijzing van de vorderingen van Consument. In dit kader voeren zij het volgende aan:

- ongedaanmaking van de omzetting van de Verzekering naar Aangeslotene 2 is niet mogelijk. De Verzekering is in 1996 gesloten bij een verzekeraar die een dochteronderneming was van Aangeslotene 2. Het beheer en de administratie van de Verzekering was destijds uitbesteed aan Aangeslotene 1. De betreffende verzekeraar is in april 2008 opgehouden te bestaan door een juridische fusie met Aangeslotene 2. Dit is met toestemming van de toezichthouder gebeurd. De levensverzekeringsportefeuille is daardoor overgegaan naar Aangeslotene 2. Aangeslotene 1 bleef adviseur voor de betrokken verzekeringen;
- op de Verzekering zijn de oorspronkelijke verzekeringsvoorwaarden toepasselijk gebleven waardoor de overeenkomst inhoudelijk ongewijzigd is;
- de online handelsfaciliteit maakte als zodanig geen onderdeel uit van de verzekeringsovereenkomst maar was een extra service die Aangeslotene 1 aanbood. Aan deze extra service kunnen geen rechten worden ontleend;
- ook het fondsenaanbod maakt geen onderdeel uit van de verzekeringsovereenkomst. Aangeslotene 2 is vrij om in redelijkheid tijdens de looptijd van de Verzekering wijziging in het fondsenaanbod aan te brengen. Aangeslotene 2 merkt hierbij op dat zij, anders dan door Consument gesteld, geen huisfondsen aanbiedt;
- Aangeslotene 2 verstrekt informatie over de beleggingen overeenkomstig de aanbevelingen van de Commissie De Ruiter. Dit geschiedt per de prolongatiedatum van een verzekering;
- Consument heeft een beleggingsverzekering gesloten maar gaat er ten onrechte vanuit dat hij de beleggingen kan beheren en dat hij geïnformeerd wordt als ware het een beleggingsportefeuille. Dit is echter bij een beleggingsverzekering niet mogelijk;
- Aangeslotene 2 heeft Consument redelijke oplossingen voor de gerezen klacht geboden. Aanbodden zijn: kosteloze omzetting van de Verzekering naar een andere verzekeraar met gedeeltelijke vergoeding van de afsluitkosten, betaling van een bedrag van € 500,- bij omzetting naar een andere verzekeraar en betaling van een bedrag van € 1.000,- bij handhaving van de Verzekering. Consument is hier niet op ingegaan;
- de vordering van Consument tot betaling van een bedrag van € 3.840,- is niet onderbouwd. De keuze van Consument om zoveel tijd in zijn klacht te steken dient voor zijn rekening te blijven.

Ten aanzien van de in 2007 bij Aangeslotene 2 gesloten beleggingsverzekering stelt Aangeslotene 2 zich op het standpunt dat zij Consument nooit heeft voorgoedhouden dat zij voor deze verzekering dezelfde faciliteiten hanteerde als die Aangeslotene 1 voor de Verzekering aanbood.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Consument geeft aan geen andere verzekeraars te hebben gevonden waarbij hij gebruik kan maken van het internet om zijn beleggingen te beheren.

5. Beoordeling

- 5.1 Door Consument zijn in de kern twee vragen aan de Commissie voorgelegd. De eerste vraag is of Aangeslotenen bevoegd waren om tegen de uitdrukkelijke wens van Consument in de Verzekering om te zetten van verzekeraar A naar Aangeslotene 2. Indien het antwoord op deze vraag bevestigend luidt rijst de tweede vraag of de door Aangeslotene 1 aan Consument geboden internetservice voor het beheer van zijn beleggingen deel uitmaakte van de tussen verzekeraar A en Consument gesloten verzekeringsovereenkomst en of Aangeslotene 2 jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten door deze internetservice te vervangen door haar eigen service waarbij Consument geen gebruik kan maken van het internet maar telefonisch of schriftelijk opdrachten moet verstrekken. Bij de beantwoording van deze vragen gaat de Commissie uit van de hierboven onder 2 omschreven feiten.
- 5.2 De vraag of Aangeslotenen bevoegd waren om tegen de uitdrukkelijke wens van Consument in de Verzekering om te zetten van verzekeraar A naar Aangeslotene 2 wordt door de Commissie bevestigend beantwoord. Verzekeraar A was een volledige dochteronderneming van Aangeslotene 2. In de loop van 2008 is verzekeraar A, met toestemming van de toezichthouder, een juridische fusie aangegaan met Aangeslotene 2 waarbij Aangeslotene 2 als verkrijgende vennootschap is opgetreden. Verzekeraar A is daarbij opgehouden te bestaan. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de door verzekeraar A gesloten levensverzekeringen zijn in het kader van de juridische fusie overgegaan op Aangeslotene 2. Aangeslotene 1 speelde daarbij geen rol. Toestemming van een individuele verzekeringnemer zoals Consument was daarbij niet vereist.
- 5.3 Ten aanzien van de in onderdeel 5.1 genoemde tweede vraag oordeelt de Commissie als volgt. Aangeslotene 2 heeft in haar brief van 2 augustus 2011 aan de Commissie geschreven dat verzekeraar A het beheer en de administratie van de Verzekering had uitbesteed aan Aangeslotene 1. De Commissie begrijpt dit aldus dat Aangeslotene 1 het beheer en de administratie uitvoerde onder verantwoordelijkheid van en namens verzekeraar A. Als onbestreden staat vast dat Consument juist met het oog op de door Aangeslotene 1 aangeboden internetservice heeft gekozen de Verzekering bij verzekeraar A af te sluiten. Verder staat vast dat Aangeslotene 1 Consument vanaf de aanvang van de Verzekering tot aan de omzetting van de Verzekering naar



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene 2 ook steeds de gelegenheid heeft geboden zijn beleggingen online te beheren. Onder deze omstandigheden mocht Consument - ondanks dat dit niet met zoveel woorden in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen - er redelijkerwijs op vertrouwen dat de hem steeds aangeboden internetservice onderdeel was van de door Verzekeraar A in het kader van het beheer en de administratie van de Verzekering aan hem te leveren diensten. Dit brengt mee dat het (blijven) aanbieden van de internetservice tussen partijen heeft te gelden als een op Verzekeraar A jegens Consument rustende verbintenis uit de verzekeringsovereenkomst.

Anders dan Consument stelt geldt dit niet voor de door hem in 2007 bij Aangeslotene 2 gesloten nieuwe beleggingsverzekering. Uit de door Consument en Aangeslotenen overgelegde stukken blijkt niet dat Aangeslotene 2 bij de nieuwe beleggingsverzekering de betreffende internetservice aanbiedt, terwijl - anders dan bij de Verzekering - ook niet is gebleken dat het aanbieden van deze service jarenlang gebruikelijk is geweest. Nu Consument bovendien niet voldoende concreet heeft gesteld dat en, zo ja, op welke wijze, wanneer en met wie bij de totstandkoming van die verzekering in 2007 of later tussen hem en Aangeslotene 2 een dergelijke service alsnog zou zijn overeengekomen kan niet worden aanvaard dat Aangeslotene 2 ook bij de nieuwe beleggingsverzekering gehouden zou zijn de internetservice aan te (blijven) bieden.

- 5.4 Het oordeel van de Commissie dat de door Aangeslotene 1 geboden internetservice onderdeel is (gaan uitmaken) van de tussen verzekeraar A en Consument gesloten verzekeringsovereenkomst brengt mee dat Aangeslotene 2, als rechtsopvolger van Verzekeraar A, gehouden is die service aan te (blijven) bieden. Door bij de omzetting van de Verzekering de internetservice eenzijdig te vervangen door haar eigen beperktere service, is Aangeslotene 2 dan ook toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst. Tegen die achtergrond zal de Commissie bezien in hoeverre de in onderdeel 3.1 door Consument onder a tot en met e ingestelde vorderingen voor toewijzing vatbaar zijn.
- 5.5 Nu verzekeraar A als gevolg van de fusie is opgehouden te bestaan is de vordering onder a niet toewijsbaar. Uitgangspunt is vervolgens dat Aangeslotene 2 de op haar overgegangene verbintenissen jegens Consument dient na te komen en dat zij dus in beginsel gehouden is om, zoals Consument onder b ook vraagt, de internetservice te (blijven) aanbieden, tenzij dat blijvend onmogelijk zou zijn of in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Vast staat dat Aangeslotene 2 geen internetservice aanbiedt en ook niet over een daarvoor bestemd en geschikt beveiligd geautomatiseerd systeem beschikt. Hoewel daarmee niet is uitgesloten dat Aangeslotene 2 toch de internetservice aan Consument blijft aanbieden, is de Commissie van oordeel dat gelet op de daarmee gemoeide kosten in redelijkheid van Aangeslotene 2 niet kan worden gevergd dat zij voor Consument een geautomatiseerd systeem laat bouwen en in stand houdt teneinde hem alsnog de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

internetservice aan te kunnen (blijven) bieden. De vordering onder b is om die reden evenmin toewijsbaar.

De vordering onder c wordt niet toegewezen omdat van Aangeslotenen redelijkerwijze niet kan worden gevergd dat zij zich aansprakelijk stellen voor alle negatieve financiële gevolgen voor Consument als gevolg van alle mogelijke toekomstige fiscale wijzigingen. Ten aanzien van de vordering onder d gaat de Commissie er vanuit dat Consument geen belang meer heeft bij toewijzing hiervan omdat hij inmiddels heeft vastgesteld dat er geen andere verzekeraars zijn waarbij hij gebruik kan maken van het internet om zijn beleggingen te beheren. Bovendien heeft Aangeslotene 2 in haar brief van 21 september 2012 aan de Commissie reeds aangeboden geen afkoopkosten in rekening te brengen en gaat de Commissie er van uit dat zij dat aanbod gestand zal doen. Resteert de vordering onder e tot betaling van een bedrag van € 3.840,- als compensatie voor het verlies aan service en de tijd die Consument aan zijn klacht heeft moeten besteden. De Commissie stelt vast dat Consument dit bedrag niet nader heeft onderbouwd zodat onduidelijk is hoe het is samengesteld. De Commissie kan daardoor niet beoordelen of toewijzing van deze vordering redelijk zou zijn. Om die reden komt dit bedrag niet zonder meer voor toewijzing in aanmerking. Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt echter dat Consument als gevolg van de toerekenbare tekortkoming van Aangeslotene 2 thans genoeg moet nemen met een beperktere vorm van dienstverlening waardoor hij gedwongen is om meer tijd en moeite aan het beheer van zijn beleggingen te besteden. Dit alles in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene 2 aan Consument naar redelijkheid en billijkheid een vergoeding dient te betalen van €2.000,-.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven. Dit leidt tot de volgende beslissing.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene 2 gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument een bedrag van € 2.000,- te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

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.