



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 90 d.d.

3 mei 2010

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. A.H.W. Vink, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. A.I.M. Kool AAG)

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 klacht met bijlagen, ontvangen bij brief van 30 oktober 2008;
- het ingevulde en op 29 oktober 2008 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 juni 2009;
- de repliek van Consument van 1 juli 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 13 augustus 2009;
- de ter zitting door Consument overgelegde notitie;
- de ter zitting door Aangeslotene overgelegde aanvullende informatie.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 februari 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft - via zijn tussenpersoon - met ingang van 18 november 1982 bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een gemengde verzekering gesloten met als einddatum 18 november 2007. Waar hierna over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder tevens de rechtsvoorganger verstaan. Voor de onderhavige verzekering geldt dat zowel bij leven of eerder overlijden van verzekeringnemer een gegarandeerd kapitaal van NLG 148.500,- (€ 67.386,-) zal worden uitgekeerd.
- 2.2 Voor de verzekering geldt tevens een recht op aandeel in de winst op grond waarvan vanaf de ingangsdatum van de verzekering het verzekerde bedrag in aanmerking komt



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

voor verhoging door winstdeling. Bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering zal deze verhoging tenminste gelijk zijn aan NLG 33.413,- (€ 15.162,15).

- 2.3 Bij de totstandkoming van de verzekering is aan Consument een brochure overhandigd waarin het recht op winstdeling wordt toegelicht en gekoppeld aan het begrip 'bedrijfswinst'. In de brochure is te lezen dat de winst en de verdeling daarvan jaarlijks door de directie – na goedkeuring door de Raad van Commissarissen – wordt vastgesteld. Bij de winsttoerekening wordt rekening gehouden met de historische opbouw van de premiereserve waardoor elke verzekering meedeelt in de bedrijfswinst in de mate waarin die verzekering aan de bedrijfswinst heeft bijgedragen.
- 2.4 In de brochure staat bij 'winstprognose' vermeld: 'Indien de maatschappij-winst in de toekomst op het huidige niveau gehandhaafd blijft, zal het verzekerde kapitaal bij leven en bij overlijden door winstdeling aanzienlijk kunnen groeien'. Verder zijn prognoses opgenomen op basis van "de huidige bedrijfsresultaten en de verwachtingen voor de toekomst". Bij een looptijd van 25 jaar zou dit volgens de prognose gepaard gaan met een opbrengstfactor van 2.19%, uitgaande van een rendement van 9%.
- 2.5 Bij brief van 6 november 2007 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat op de einddatum van de verzekering, te weten 18 november 2007, het kapitaal € 86.860,- zou bedragen (€ 67.386,- gegarandeerd kapitaal en een winstdeel van €19.474,-). Bij brief van 22 november 2007 heeft Consument Aangeslotene bericht dat dit hem tegenvallende bedrag naar zijn opvatting niet strookt met de informatie in de brochure en de jaaroverzichten, waarin standaard werd vermeld dat de belangrijkste winstbijijschrijvingen aan het einde van de verzekeringsduur plaatsvinden.
- 2.6 Aangeslotene heeft op het bezwaar van Consument gereageerd met een brief van 13 december 2007, waarin de opbouw van de rendementen en de vaststelling van de eindkapitalen wordt toegelicht. Tevens blijkt uit deze brief dat de redactie van de winstbrief inmiddels is aangepast waardoor daarin niet meer wordt vermeld dat de belangrijkste winstbijijschrijvingen aan het einde van de verzekeringsduur plaatsvinden.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 60.716,-, zijnde het verschil tussen het door Aangeslotene beschikbaar gestelde bedrag van € 86.860,- en het door hem verwachte bedrag van € 147.576,- .
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- De door of namens Aangeslotene verstrekte informatie zowel in de pre-contractuele fase als tijdens de looptijd van de verzekering heeft bij Consument de gerechtvaardigde verwachting doen ontstaan dat een kapitaalopbouw op basis van een rendement van 9% realistisch was.
- Uit door Consument ter zitting overgelegde statistische informatie blijkt dat een percentage van 9% destijds al niet realistisch was of kon zijn. Ten onrechte is door Aangeslotene geprognoseerd op basis van rendementen in een periode van 7 jaar terwijl in de onderhavige verzekering uitgegaan wordt van een periode van 25 jaar. Dit geldt temeer nu - naar achteraf is gebleken - de winstontwikkeling grotendeels afhankelijk is van de vastrentende waarden.
- In de jaarlijkse winstbrieven is consequent vermeld dat de belangrijkste winstbijschrijvingen aan het einde van de verzekeringsduur plaatsvinden. Consument heeft hieruit mogen afleiden dat de geprognoseerde winstverwachting gehaald zou worden.
- Ten onrechte heeft de verzekering van Consument niet gedeeld in de winst van de maatschappij maar in die van de winstdelende portefeuille. In de brochure wordt gesproken over maatschappijwinst en bedrijfsresultaten. Pas in haar brief van 13 december 2007 verwijst Aangeslotene naar een winstdelende portefeuille.
- Het voorgaande leidt tot de conclusie dat sprake is geweest van misleiding door Aangeslotene waardoor Consument financieel nadeel heeft geleden.
- De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten zijn onevenredig hoog: er is sprake van een zogenaamde 'woekerpolis'.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- De in de precontractuele fase aan Consument verstrekte informatie is voldoende duidelijk wat betreft de gegarandeerde kapitalen en de winstdeling, van misleiding is geen sprake. In de brochure wordt weliswaar gesproken over winstverwachtingen, maar daarbij wordt ook vermeld dat een garantie niet mogelijk is.
- De verzekering is tot stand gekomen via een tussenpersoon. Aangeslotene kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de advisering door de tussenpersoon.
- In 1982 was een rentepercentage van 9% realistisch, dit blijkt uit een door Aangeslotene ter zitting overgelegd overzicht van rendementen op staatsleningen in de periode voorafgaand aan de totstandkoming van de verzekering.
- De contractueel overeengekomen gegarandeerde kapitalen zijn tot uitkering gekomen: hierdoor heeft Aangeslotene aan haar contractuele verplichtingen voldaan.
- Onjuist is de stelling van Consument dat sprake is van een zogenaamde 'woekerpolis'. De onderhavige verzekering is een gemengde verzekering met een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

gegarandeerd kapitaal, het is geen beleggingsverzekering. De in rekening gebrachte kosten zijn marktconform.

4. Beoordeling

- 4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de polisvoorwaarden in samenhang met de aan Consument overgelegde brochure. Op basis daarvan mocht Consument uitgaan van een gegarandeerd kapitaal en een verhoging daarvan door winstdeling met een gegarandeerd minimum. Per de einddatum zijn het door Aangeslotene gegarandeerde kapitaal en de op basis van winstdeling opgebouwde verhoging, welke boven het gegarandeerde minimum uitkwam, uitgekeerd. Hiermee is Aangeslotene haar contractuele verplichtingen nagekomen.
- 4.2 Ofschoon ontegenzeggelijk sprake is van een teleurgestelde verwachting, is door Consument niet aannemelijk gemaakt dat op grond van de door of namens Aangeslotene verstrekte informatie - zowel in de precontractuele fase als gedurende de looptijd van de verzekering - bij hem de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat een rendement op basis van 9% gegarandeerd zou zijn.
- 4.3 Voor zover door Consument wordt gesteld dat sprake is van onevenredig hoge kosten en hetgeen daarover inmiddels is bepaald inzake de zogenaamde 'woekerpolissen', stelt de Commissie vast dat geen sprake is van een beleggingspolis, maar van een levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal en een - deels gegarandeerde - winstdeling. Consument wist dus wat hem was gegarandeerd, eventueel te verhogen met een door Aangeslotene bindend vast te stellen winstaandeel (artikel 13 lid e punt I van de Algemene Voorwaarden van de polis), terwijl hij ook precies wist welke premies daar tegenover stonden. Dat is uiteindelijk ook wat Consument heeft gekregen. Gesteld noch gebleken is immers dat de winstberekening bij uitkering niet zou zijn uitgevoerd op de manier zoals die bij het aangaan van de verzekering is afgesproken. Dat daarmee een lager rendement is behaald dan gehoopt is het gevolg van marktomstandigheden en kan niet aan Aangeslotene worden verweten.
- 4.4 Tot slot merkt de Commissie op dat Consument niet concreet heeft onderbouwd waarom hij van mening is dat de voor deze specifieke verzekering met een gegarandeerd eindkapitaal in rekening gebrachte kosten, in verhouding tot het daarvoor geleverde product, onevenredig hoog zijn geweest. De daarop gericht klacht kan alleen daarom al niet slagen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.5 Overigens had Aangeslotene er verstandig aan gedaan om bij de jaarlijkse winstbrieven Consument te attenderen op het feit dat het per de einddatum benodigde bedrag mogelijk niet behaald zou worden. De ‘belangrijkste winstbijschrijvingen’ vinden weliswaar inderdaad tegen het einde van de looptijd van de verzekering plaats, maar ten gevolge van negatieve marktontwikkelingen zou Consument op de einddatum per saldo het hem voor ogen staande bedrag wellicht niet behalen. Dit geldt temeer nu de onderhavige verzekering is gesloten met de bedoeling om op de einddatum de hypothecaire lening te kunnen aflossen. Dit een en ander kan echter, nu geen garanties zijn gegeven, niet tot een verplichting tot schadevergoeding voor Aangeslotene leiden.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.