

**Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-04 d.d. 10 juni 2013**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, drs. L.B. Lauwaars, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. A.W.H. Vink, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)**

## **Samenvatting**

Het gaat hier om een aan een hypothecaire geldlening verbonden beleggingsverzekering die ook het overlijdensrisico dekt. Ook op een tussenpersoon die zoals in het onderhavige geval zijn bemiddeling verleent en adviseert bij de totstandkoming van een beleggingsverzekering, rust als professionele dienstverlener een zelfstandige taak de consument dienaangaande goed te informeren. Met en bij de aan Consument uitgebrachte offerte en de vervolgens aan hem uitgereikte polisbescheiden is gehandeld conform hetgeen de Rvav 1998 en de CRR 1998 voorschrijven. Op de verzekeraar rustte, gezien het aan de verzekering verbonden beleggingsrisico en het hefboomeffect, de taak om daarvoor te waarschuwen. Anderzijds had ook Aangeslotene uit de haar ter beschikking staande documenten kunnen onderkennen dat er een mogelijkheid bestond dat door tegenvallende beleggingsopbrengsten, een stijgende overlijdensrisicopremie en de kosten de beleggingswaarde geheel of gedeeltelijk zou worden opgebruikt. De klacht slaagt alleen voor zover het gaat om het hefboomeffect.

Consument en zijn echtgenote,

tegen

Assurantiegroep Nederland Holding B.V., gevestigd te Oud-Beijerland, hierna te noemen Aangeslotene.

## **I. Procesverloop**

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

- stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 7 november 2011 met bijlagen van Consument en zijn echtgenote, waaronder het door hen ondertekende vragenformulier;
- de brief van 11 januari 2012 met bijlagen van Consument en zijn echtgenote;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de brief van 26 oktober 2012 met bijlagen van Consument;
- de repliek met bijlagen van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De gemachtigde van Consument en zijn echtgenote heeft ter zitting een uitvoerige pleitnota met enkele producties overgelegd. Aangezien deze pleitnota niet is voorgedragen, merkt de Commissie deze pleitnota aan als niet ter zitting behandeld.

## **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 20 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Op 14 mei 1999 heeft Aangeslotene aan Consument, die in 1948 is geboren, en zijn echtgenote geboren in 1949, een offerte doen toekomen voor het oversluiten van een hypothecaire lening op hun woning en het afkopen van een daaraan gekoppelde bij verzekeraar X afgesloten levensverzekering op spaarbasis. Volgens de offerte zou de hypothecaire lening f 216.000,- bedragen, waarvan f 60.000,- aflossingsvrij met een looptijd van 30 jaar, en een bedrag van f 156.000,- met een looptijd van 15 jaar met daaraan gekoppeld een door Consument bij verzekeraar Y af te sluiten beleggingsverzekering. Volgens de offerte bedraagt de executiewaarde van de woning f 290.000,-.

3.2 Ook tegen verzekeraar Y hebben Consument en zijn echtgenote een klacht ingediend. Ook daaromtrent oordeelt de Commissie in een tussenuitspraak, Nr 2013-03, van heden.

3.3 De (voorlopige) offerte van 14 mei 1999 voor de beleggingsverzekering vermeldt onder meer:

- verzekerden zijn Consument en zijn echtgenote;
- de ingangsdatum van de verzekering is 1 juli 1999 en de richt-einddatum 1 juli 2014, de premie per maand is f 378,- en eenmalig wordt een extra bedrag gestort van f 27.622,-;
- de totale investeringspremie is van 1 juli 1999 tot 1 augustus 1999 f 25.449,76, van 1 augustus 1999 tot 1 juli 2004 f 313,74 en van 1 juli 2004 tot 1 juli 2014 f 368,55;
- investering vindt plaats in (S...) Mixfonds 100%;
- voorbeeldrendementen gebaseerd op het gemiddeld historisch fondsrendement van 16,50%, het gemiddeld historisch fondsrendement met afslag van 6,60%, het standaard fondsrendement van 9,00% en een gekozen rendement van 8,00%, en vermeldt voorts dat de rendementen zijn omschreven in de Brochure 'Levensverzekeringen en spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico';
- als voorbeeld beleggingswaarde op de richt-einddatum gebaseerd op het gekozen voorbeeldpercentage: f 156.000,-.

3.4 Consument heeft vervolgens met een door hem op 26 mei 1999 gedateerd aanvraagformulier door bemiddeling van Aangeslotene bij verzekeraar Y een beleggingsverzekering gesloten. De verzekering heeft als ingangsdatum 1 juli 1999 en als richt-einddatum 1 juli 2014. Het op 13 september 1999 gedagtekende polisblad vermeldt:

- verzekerden zijn Consument en zijn echtgenote;
- de verzekeringssom is f 156.000,-;
- bij in leven zijn van Consument en zijn echtgenote op de richt-einddatum wordt de beleggingswaarde van de verzekering uitgekeerd;

- bij het overlijden van de eerst overlijdende verzekerde voor de richt-einddatum wordt de verzekeringsom uitgekeerd, of de met 10% verhoogde beleggingswaarde van de verzekering, indien die hoger is;

- het investeringsdeel van de premie wordt voor 100% belegd in het (S...) Mixfonds;

- de premie bedraagt f 378,- per maand vanaf 1 augustus 1999 t/m 30 juni 2014.

3.5 In de op de verzekering van toepassing zijnde Algemene verzekeringsvoorwaarden zijn definities opgenomen van onder meer de begrippen Investeringsdeel, Switchkosten, Wijzigingskosten, Beheerskosten, Administratiekosten en Incassokosten.

- In artikel 6.1 van deze voorwaarden is bepaald: 'Voor het investeringsdeel van elke voor de hoofdverzekering ontvangen premie, koopsom of extra storting worden (...) overeenkomstig de voor de verzekering geldende fondsverdeling tegen de dagkoers beleggingseenheden toegewezen aan de verzekering.'

- In artikel 7.1 van deze voorwaarden is bepaald: 'Gedurende de looptijd van de verzekering vindt aan het begin van elke maand verrekening plaats van de voor die maand verschuldigde kosten voor het in de hoofdverzekering begrepen overlijdensrisico, de beheerskosten, de administratiekosten, de incassokosten en eventuele wijzigingskosten. Deze kosten worden verrekend door onttrekking van aan de verzekering toegewezen beleggingseenheden (...)'

In artikel 7.2 van deze voorwaarden is bepaald: 'Als in een maand de beleggingswaarde onvoldoende is om de kosten te verrekenen vervalt de verzekering aan het einde van die maand zonder dat de maatschappij enige uitkering verschuldigd is.'

In artikel 12.1 van deze voorwaarden is bepaald: 'De verzekeringnemer kan de maatschappij verzoeken de verzekering te beëindigen.'

In artikel 12.2 van deze voorwaarden is bepaald: 'Vindt het verzoek tot beëindiging plaats binnen 14 dagen na de polisdatum van een nieuwe verzekering dan vervalt de verzekering onmiddellijk en wordt de betaalde premie en/of koopsom gerestitueerd. (...)'

3.6 Een door verzekeraar Y bij de polis verstrekte Toelichting bij de onderhavige door Consument gesloten verzekering vermeldt onder meer:

- een component van de betaalde premie is bestemd voor diverse kosten en de overlijdensrisicopremie; de andere component is de investeringspremie; volgens een tabel in de Toelichting is bij een premiebetalingsduur van 15 jaar gedurende de eerste vijf jaar de investeringspremie 83% van de premie; na deze vijf jaren is de investeringspremie 97,5% van de premie; van extra stortingen is de investeringspremie bij een verzekering met een resterende duur tot de richt-einddatum van 5-55 jaar 91% van de extra storting;

- omtrent de premie voor het overlijdensrisico: 'Aan het begin van elke maand wordt, als in die maand het uit te keren bedrag bij overlijden van de verzekerde hoger is dan de beleggingswaarde van de verzekering, een risicopremie in rekening gebracht. Deze premie wordt verrekend door middel van verkoop van beleggingseenheden. De risicopremie wordt berekend over het overlijdensrisico, dat wil zeggen het uit te keren bedrag bij overlijden verminderd met de beleggingswaarde. De premie per maand per f 10.000,- overlijdensrisico is afhankelijk van de leeftijd en het geslacht van de verzekerde aan het begin van de betreffende maand en bedraagt bij een leeftijd van': (volgt een tabel waaruit blijkt dat de maandpremie per f 10.000,00 overlijdensrisico voor een man oploopt van f 4,51 bij 51 jaar tot f 21,63 bij 66 jaar en voor een vrouw van f 2,08 bij 50 jaar tot f 10,51 bij 65 jaar).

3.7 Op 20 januari 2000 is een nadere offerte voor de afgesloten beleggingsverzekering aan Consument uitgebracht in verband met de nadere vaststelling, na afkoop van de verzekering op spaarbasis bij verzekeraar X, van de eenmalige extra storting op een bedrag van f 31.321,-. Ook is daarbij de premie per maand opnieuw vastgesteld, op een bedrag van f 337,-. Deze offerte vermeldt onder meer:

- verzekerden zijn Consument en zijn echtgenote;
  - de ingangsdatum van de verzekering is 1 juli 1999 en de richt-einddatum 1 juli 2014; de premie per maand is f 337,-; eenmalig wordt een extra bedrag gestort van f 31.321,-;
  - de totale investeringspremie is van 1 juli 1999 tot 1 augustus 1999 f 28.781,82, van 1 augustus 1999 tot 1 juli 2004 f 279,71 per maand en van 1 juli 2004 tot 1 juli 2014 f 328,58 per maand;
  - investering vindt plaats in (S...) Mixfonds voor 100%;
  - productrendementen en voorbeeldkapitalen gebaseerd op het gemiddeld historisch fondsrendement van 17,00%, het gemiddeld historisch fondsrendement met afslag (6,80%), het standaard fondsrendement (9,00%) en een gekozen rendement (8,00%), en vermeldt voorts dat de rendementen zijn omschreven in de bijgaande Brochure 'Levensverzekeringen en spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico';
  - de voorbeeld beleggingswaarde op de richt-einddatum gebaseerd op het gekozen voorbeeldpercentage bij een netto productrendement van 5,1% is f 156.000,-;
  - 'Bij verzekeringen met een relatief korte verzekeringsduur kunnen de te behalen rendementen relatief meer fluctueren dan bij verzekeringen met een relatief lange(re) verzekeringsduur.';
  - de waardeopbouw bij de in de offerte genoemde voorbeeldkapitalen op de richt-einddatum;
  - de zogenaamde 'Let op'-tekst C, genoemd in de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde Code Rendement & Risico 1998 (hierna: CRR 1998).
- Consument en zijn echtgenote hebben onder deze offerte op 21 januari 2000 hun handtekening gezet.

3.8 Verzekeraar Y heeft op 4 februari 2000 een nieuwe polis afgegeven waarin de eenmalige extra storting ad f 31.321,- en de premie per maand ad f 337,- zijn opgenomen.

3.9 Consument en zijn echtgenote hebben zich op 30 maart 2011 met een klacht omtrent de onderhavige verzekering tot verzekeraar Y gewend en op 18 oktober 2011 tot Aangeslotene.

#### **4. De vordering en grondslagen**

4.1 Consument en zijn echtgenote vorderen betaling ultimo 2012 door Aangeslotene of verzekeraar Y van een bedrag van € 65.699,-, waarvan een bedrag van € 5.000,- voor hun kosten. Het bedrag van € 60.699,- moet worden toegevoegd aan de actuele poliswaarde van de betreffende verzekering. Het poliswaardeherstel per ultimo 2012 moet worden vastgelegd in een waardeoverzicht, waarna de verzekering voor de resterende looptijd vanaf 1 januari 2013 moet worden omgezet naar een risicoloos product. Ook vorderen Consument en zijn echtgenote hun eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft bij het uitreiken van de offertes - die qua informatiegehalte volkomen identiek zijn - voor verzekeraar Y en de toelichting daarop Consument en zijn echtgenote over de echte werking van hun beleggingsverzekering misleid, waardoor zij hebben gedwaald. Zo was er geen enkele noodzaak voor een hoge overlijdensrisicodekking. De executiewaarde van de woning was immers veel hoger dan het geleende bedrag. Ook hebben Aangeslotene en verzekeraar Y hen er niet op gewezen dat door de overlijdensrisicodekking bij tegenvallende of fluctuerende beleggingsresultaten het hefboomeffect tot een aanzienlijke restschuld zou kunnen leiden. Het verweer dat Consument en zijn echtgenote mogelijk zelf uit de polisvoorwaarden hadden kunnen en moeten begrijpen dat dit effect kon optreden, baat Aangeslotene en verzekeraar Y niet gezien uitspraak GCHB 2010-390 van de Commissie van Beroep van Kifid. Bovendien kon van Consument en zijn echtgenote in 1999 niet een dergelijk inzicht worden verlangd.
- Aangeslotene en verzekeraar Y hebben hen in de precontractuele fase niet gewezen op de diepere - beleggingstechnische - werking van de verzekering en hebben geen risicoprofiel van hen opgesteld. Aangeslotene wist dat Consument en zijn echtgenote geen enkele ambitie richting of ervaring met beleggen hadden. Het gekozen beleggingsfonds was uiterst risicovol maar werd als 'neutraal' gepresenteerd. Aan Consument en zijn echtgenote zijn nadien geen passende, pro-actieve maatregelen geadviseerd om verdere schade te voorkomen. Evenmin heeft Aangeslotene een jaarlijks adviesgesprek met hen gevoerd over hun verzekering, maar ontving zij, naar zij aannemen, wel steeds de provisie van deze verzekering.
- Aangeslotene en verzekeraar Y hebben hun bovendien niet tijdig en ook later niet inzicht verschaft in met name de eerste kosten en het effect daarvan op de poliswaarde. Als hun direct al dat inzicht was gegeven, hadden zij de bij verzekeraar X lopende verzekering niet afgekocht. Pas door een brief van 14 juni 2011 van verzekeraar Y is bij Consument en zijn echtgenote enig inzicht ontstaan. De doorlopende kosten worden ook in de jaarlijkse waardeoverzichten niet verantwoord. Deze overzichten geven bovendien geen inzicht in de invloed van de kosten op de poliswaarde. Er is geen rechtvaardiging waarom deze kosten zo hoog zijn. Aan Consument en zijn echtgenote is thans gebleken dat het doelkapitaal van € 70.790,- uitgaande van een rendement van 8% nooit gehaald had kunnen worden. Meer dan 35% van de inleg gaat weg aan kosten en risicopremie. In de offertes is niet geschetst wat het effect is van een wezenlijk lager rendement. Nooit is hun voorgehouden dat zij konden kiezen voor een maatschappijgarantie.
- Aangeslotene en verzekeraar Y hebben in 1999 een verzekering geadviseerd die toen al niet als passend voor Consument en zijn echtgenote moest worden aangemerkt, omdat zij immers zekerheid wilden dat zij op de einddatum van de verzekering het krediet (grotendeels) konden aflossen, zij geen of heel weinig risico wilden lopen, de looptijd van de verzekering slechts 15 jaar was, zij een relatief hoge instapleeftijd hadden en zij geen nabestaandendekking via deze verzekering nastreefden. Dat het resultaat door het beleggingsrisico een kleine marge had wisten zij, maar zij wisten niet het inteereffect door de premie voor het veel te hoog vastgestelde kapitaal bij overlijden. Gelukkig hebben zij in 2011 met toestemming van de pandhouder van de polis de overlijdensrisicodekking drastisch kunnen verlagen. Aangeslotene en verzekeraar Y hebben hen op die mogelijkheid niet gewezen. Verzekeraar Y heeft echter aan de verlaging een eigen, door Consument en zijn

echtgenote niet gewenste invulling gegeven, onder verlaging van de premie naar € 55,30 per maand.

- Met het zogenaamd flankerend beleid is strijdig dat een beroep op verjaring van hun claims wordt gedaan. Ook Aangeslotene zou zich aan dat flankerend beleid behoren te houden.

- Consument en zijn echtgenote hebben zich binnen bekwame tijd bij verzekeraar Y en Aangeslotene beklaagd na de recent met hulp van derden door hen ontdekte productgebreken. Ook een beroep op dwaling is dus niet verjaard.

- Consument en zijn echtgenote wijzen op uitspraak GCHB 2010-390: er is een oorzakelijk verband tussen de hun verstrekte onvolledige informatie en hun beslissing de verzekering te sluiten/niet te beëindigen. Verzekeraar Y moet ervoor zorgen dat de verstrekte informatie volledig is. Bedingen omtrent kosten in uitsluitend de polisvoorwaarden zijn onvoldoende.

Van een consument kan niet verwacht worden dat hij zelf achter ontbrekende informatie aangaat. Voorts had verzekeraar Y zich rekenschap moeten geven van de mogelijke doelen van de verzekering. Verzekeraar Y kan zich er voorts niet op beroepen dat zij heeft gehandeld conform de toen geldende regelingen en niet verplicht was verder gaande informatie te verstrekken. Voor Aangeslotene geldt iets dergelijks ook. Consument en zijn echtgenote wijzen in dit verband met nadruk ook op uitspraak 2011/172 van de Commissie.

- Verzekeraar Y heeft kennelijk niet gedacht aan een product recall. De door haar gezonden flyer brengt de klant eerder verder van huis. Aangeslotene begreep de verzekeringstechnische aspecten kennelijk zelf ook niet. Een deugdelijk beleggingsadvies heeft zij Consument en zijn echtgenote niet gegeven. Gewaarschuwd voor het beleggingsrisico heeft zij hen evenmin. Verzekeraar Y heeft, gegeven het doel van de verzekering, niet gecontroleerd of Consument en zijn echtgenote goed geadviseerd waren.

- De door Consument en zijn echtgenote recent ontdekte productgebreken zijn:

1. Het in de offertes vermelde doelkapitaal kon nimmer gehaald worden. Er blijft een tekort van € 2.388,-.

2. Dit tekort wordt vergroot doordat de offertes er ten onrechte van uitgaan dat de extra storting al op 1 juli 1999 plaatsvond.

3. Dezelfde fouten treden op bij de andere in de offertes genoemde voorbeeldrendementen.

4. Geen rekening is vermoedelijk gehouden met gebroken jaren bij het begin en het einde van de verzekering.

5. De beleggingstechnische implicaties van de extreem hoge kosten zijn niet aan Consument en zijn echtgenote uitgelegd of voorgerekend.

6. Datzelfde geldt voor de beleggingstechnische implicaties van de overlijdensrisicoverzekering, bij hoge instapleeftijd.

7. In de offertefase is niet een slecht weer - scenario voorgerekend, op basis van bijvoorbeeld slechts 2% rendement.

8. Het waardeoverzicht 2012 vermeldt bij een rendement van 9,09% een voorbeeldkapitaal van € 32.446,11, terwijl de offerte bij standaard fondsrendement een voorbeeldkapitaal van f 177.028,- vermeldt. Het rendementspercentage is dus gehaald, maar het kapitaal niet.

9. Consument en zijn echtgenote hebben in de precontractuele fase geen beleggingsadvies gekregen. Verzekeraar Y en Aangeslotene hadden hen deugdelijk moeten informeren omtrent de factoren die bepalend zijn voor de hoogte van de uitkering en hun een zo precies mogelijke benadering van de te verwachten uitkering moeten geven. Zij hadden hen

zelfs moeten beschermen tegen de gevaren van eigen lichtzinnigheid of gebrek aan inzicht. Dit alles is niet gebeurd. Dit klemt temeer gezien de looptijd van slechts 15 jaar en de hoge instapleeftijd. Aangeslotene kende het doel van Consument en zijn echtgenote: vermogensvorming teneinde hun hypotheek 100% af te lossen. Consument en zijn echtgenote wijzen op uitspraak GCHB 2010-390 en Gerechtshof Leeuwarden, te kennen uit LjN: BM4257.

- De vordering van Consument en zijn echtgenote is gebaseerd op poliswaardeherstel door het wegdenken van de productgebreken 1 t/m 7 en 9.
- Consument en zijn echtgenote vragen de Commissie voorts (zich) uit te spreken (over):
- het misbruik van procesrecht door Aangeslotene en verzekeraar Y.
- dat Aangeslotene en verzekeraar Y zich houden aan het flankerend beleid en derhalve afzien van hun beroep op verjaring.
- hoe de aansprakelijkheid tussen Aangeslotene en verzekeraar Y moet worden verdeeld.
- hoe de informatieplicht in de precontractuele fase moet worden verstaan.
- dat verzekeraar Y een bijzondere zorgplicht had jegens Consument en zijn echtgenote die met haar een overeenkomst tot belegging in aandelen wilden aangaan.
- hoe de plicht van verzekeraar Y moet worden verstaan om te waarschuwen dat beleggen in aandelen in het algemeen niet strookt met aflossing van een hypothecaire geldlening.
- dat een oorzakelijk verband bestaat tussen de onvolledigheid of onjuistheid van de verstrekte informatie en de beslissing de verzekering te sluiten/niet te beëindigen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

4.3.1 Consument en zijn echtgenote hebben niet binnen bekwame tijd geklaagd nadat zij het gebrek hadden ontdekt of redelijkerwijs hadden moeten ontdekken. Zij hebben op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hun recht tot klagen verloren. Dit wetsartikel strekt ertoe de schuldenaar te beschermen tegen late en daardoor moeilijk te betwisten klachten. Reeds kort na de ingangsdatum van de verzekering had aan Consument en zijn echtgenote uit de aan hen verstrekte waardeoverzichten duidelijk moeten zijn dat de waarde achterbleef bij de waarden die in de offerte worden genoemd. Toen hebben zij echter niet geklaagd, maar pas in 2011, tien jaar later. Daardoor hebben zij hun recht tot klagen verspeeld. Aangeslotene is door het tijdsverloop in haar bewijspositie geschaad. De betreffende behandelaar is niet meer bij haar werkzaam en alle dossierstukken zijn niet meer voorhanden. Bovendien is het door het tijdsverloop niet meer mogelijk met Consument en zijn echtgenote na te gaan wat zij dan misschien wel wilden.

4.3.2 Ten overvloede voert Aangeslotene als verweer:

- de schadeopstelling is onbegrijpelijk. Het geprognosticeerde eindkapitaal is € 70.000,-. De poliswaarde is thans € 30.000,-. Dit betekent dat de schade maximaal € 40.000,- bedraagt. De gestelde kosten voor advies zijn niet door facturen en betalingsbewijzen onderbouwd.
- In 1999 was de informatievoorziening over kosten en rendementen niet zo uitgebreid als thans, ook niet voor een tussenpersoon. Aansluiting moet worden gezocht bij de normen die toen golden. Aangeslotene wijst op de noot van prof. dr. W.M.A. Kalkman onder het vonnis van de Rechtbank te Haarlem van 17 juni 2009, LjN BI7834. De tussenpersoon heeft jegens de verzekeringnemer een zelfstandige informatieplicht. De inhoud daarvan wordt echter sterk gekleurd door de informatieplicht van de verzekeraar. De tussenpersoon

behoeft niet verder reikende informatie te verstrekken dan de verzekeraar. Bovendien is de tussenpersoon afhankelijk van de hem door de verzekeraar verstrekte informatie.

- Van de kosteninhouningen heeft niet Aangeslotene geprofiteerd maar verzekeraar Y. Deze zou dan ook als eerste een eventuele restitutie voor haar rekening moeten nemen.

Overigens geven de offerte, de toelichting en de waardeoverzichten wel enig inzicht in de kosten.

- Aangeslotene kan niet meer nagaan wat in 1999 aan Consument en zijn echtgenote is meegedeeld over de overlijdensrisicopremie en het hefboomeffect, maar heeft geen reden om aan te nemen dat hun niet is gewezen op het feit dat de premie zou stijgen als de beleggingsresultaten zouden tegenvallen. Algemeen bekend is bovendien dat de premie stijgt als het risico groter wordt. Ook uit de waardeoverzichten blijkt duidelijk dat de overlijdensrisicopremie steeg. Dat een losse overlijdensrisicoverzekering in 1999 goedkoper zou zijn dan de onderhavige, is niet geadstrueerd. Overigens ontvingen Consument en zijn echtgenote voor deze premie een dekking waarmee het overlijdensrisico werd veilig gesteld. Ook de hoogte van deze dekking zal destijds in overleg met hen zijn vastgesteld en bleek overigens uit de polis. Ongeloofwaardig is dat Consument en zijn echtgenote geen overlijdensrisicoverzekering zouden willen hebben. De executiewaarde van het huis is niet doorslaggevend, maar of de nabestaande in het huis kan blijven wonen. Voor dat laatste is geld nodig.

- Consument en zijn echtgenote wilden in 1999 een verhoging van hun hypothecaire geldlening en zijn toen overgestapt van een (veilige) spaarhypothek naar een beleggingshypothek met een deel aflossingsvrij. Ook in 1999 waren de risico's die aan beleggingsproducten waren verbonden algemeen bekend. Ook Consument en zijn echtgenote waren met dat risico bekend. Dat zij defensief wilden beleggen, hebben zij destijds niet aan Aangeslotene gemeld.

- Aangeslotene houdt het erop dat Consument en zijn echtgenote met de wetenschap van toen voor hetzelfde product zouden hebben gekozen. Het is zelfs zeer aannemelijk, mede omdat het sentiment rondom beleggen toen zeer positief was, de maandlasten met een beleggingsproduct doorgaans veel lager liggen en niemand rekende op de ontwikkelingen die zich kort nadien zouden gaan voordoen.

## **5. Beoordeling**

5.1 Allereerst zal de Commissie de vraag behandelen of de echtgenote van Consument al of niet ontvankelijk is in haar klacht. Volgens artikel 1 van het Reglement wordt onder Consument verstaan: 'de afnemer van een financiële dienst'. De echtgenote van Consument is wel als zodanig aan te merken wat betreft de door Consument en haar via de tussenpersoon afgesloten hypothecaire geldlening, maar niet wat betreft de door Consument afgesloten beleggingsverzekering waar zij slechts als verzekerde wordt aangemerkt. De echtgenote van Consument is dus niet-ontvankelijk in haar klacht tegen Aangeslotene.

5.2 Aangeslotene heeft zich erop beroepen dat Consument te laat in actie is gekomen en haar pas op 18 oktober 2011 aansprakelijk heeft gesteld, zodat zijn vorderingen op haar zijn verjaard. Volgens Aangeslotene staat ook artikel 6:89 BW aan een behandeling van de zaak door de Commissie in de weg.



5.3 De Commissie is echter van oordeel dat Aangeslotene een beroep op dit artikel jegens Consument niet toekomt. Consument had bij aandachtige lezing uit de hem toegezonden jaaroverzichten weliswaar kunnen opmaken dat de waardeontwikkeling van zijn beleggingsverzekering achterbleef bij de hem bij het tot stand komen van de verzekering gegeven prognose, maar onweersproken door Aangeslotene is evenwel dat Consument pas in 2011 door hulp van derden vernam dat dit product door een aantal oorzaken mogelijk niet passend was. Met name is aannemelijk dat hem pas op dat moment inzicht is verschaft in de werking van het product en met name het hefboomeffect van de steeds toenemende overlijdensrisicopremie, en dat hij toen pas heeft bemerkt dat de kans bestond dat hij door een hem destijds gegeven mogelijk onjuist advies met een aanzienlijk grotere restschuld op zijn hypothecaire geldlening dan door hem beoogd zou blijven zitten. Onder die omstandigheden kan in redelijkheid niet gesteld worden dat hij niet tijdig heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW. Vergelijk ook HR 8 februari 2013, LJN BY4600. Op gelijke gronden gaat ook het beroep op verjaring niet op. Consument heeft immers pas nadat hij bij derden advies had ingewonnen ontdekt dat hij - naar hij thans stelt - had gedwaald en is ook pas op dat moment bekend geworden met de schade en daarvoor volgens Consument aansprakelijke persoon.

5.4 De Commissie heeft de klacht te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het geven van het advies en het tot stand komen van de overeenkomst. Dienaangaande stelt de Commissie het volgende vast.

5.5 Overeenkomsten als de onderhavige ter financiering van een woning zijn niet eenvoudig van aard. Het betreft een complex product, waarin verschillende componenten van financiering, belegging en verzekering gecombineerd zijn. Daarom moet er rekening mee gehouden worden dat de gemiddelde - niet met financiële en vermogensrechtelijke kwesties vertrouwde - consument niet in staat is op eigen kracht een compleet en realistisch beeld te krijgen van de uitwerking van deze (samengestelde) overeenkomsten.

Aan beleggingsverzekeringen met een daarin opgenomen dekking van het overlijdensrisico zijn risico's verbonden. Zo is er de beleggingsvorm waarvoor gekozen kan worden, welke in de onderhavige overeenkomst een mixfonds betreft. Er is in het algemeen de mogelijkheid dat deze belegging bij verkoop te weinig opbrengt om de afgesloten hypothecaire lening in te lossen, zodat een restschuld blijft bestaan.

Voorts wordt voor de vaststelling van de te beleggen premies uitgegaan van een prognoserendement. In de onderhavige overeenkomst was dit 8% per jaar hetgeen mogelijk in de jaren bij afsluiting wel gerealiseerd werd, maar waarvoor geen referentie bestond dat zulks ook op een lange termijn product met in casu een richt-looptijd van 15 jaar ieder jaar dan wel gemiddeld ook behaald zou kunnen worden.

De gekozen constructie kent evenwel nog een ander nadeel. Naarmate de beleggingsresultaten slechter zijn, zal immers het verschil tussen het in de beleggingen aanwezige kapitaal en het verzekerde bedrag groter zijn. Dit grotere verschil - een groter risicokapitaal - komt tot uitdrukking in hogere overlijdensrisicopremies. Dat effect wordt versterkt naarmate de leeftijd van de verzekerde hoger is. Het bedrag dat bestaat uit de combinatie van de hoge overlijdensrisicopremie en de aan de beleggingsverzekering verbonden kosten, kan bovendien groter zijn dan de periodiek te betalen premie. Het

negatieve verschil moet aan het belegde vermogen worden onttrokken, hetgeen weer van invloed is op de risicopremie. Als gevolg hiervan kan de waarde van de beleggingsverzekering in de loop van de tijd aanzienlijk afnemen. De waarde van de beleggingsverzekering kan dan onvoldoende zijn om het beoogde deel van de gesloten hypothecaire lening af te lossen en de consument zal met een aanzienlijk grotere restschuld geconfronteerd worden. Het is zelfs mogelijk dat de waarde van de beleggingsverzekering tussentijds nihil wordt, met als gevolg dat de verzekering, waaronder de risicoverzekering, tussentijds beëindigd wordt en er in het geheel geen aflossing kan plaatsvinden. Dit mechaniek wordt getypeerd als het "hefboomeffect".

De specifieke risico's van aan een hypothecaire lening verbonden beleggingsverzekeringen als de onderhavige hadden - anders dan nu - ten tijde van het sluiten van de in deze klacht bedoelde overeenkomst niet een zodanige aandacht in de media gekregen dat zij ook bij het ondeskundige publiek bekend verondersteld konden worden.

5.6 Ingevolge het tweede lid, onder b, van artikel 2 Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998 (hierna: Riav 1998) behoort tot de informatie die de verzekeraar dient te verstrekken het bedrag van de uitkering waartoe de verzekeraar zich verplicht, of, indien dit bedrag niet op voorhand nauwkeurig kan worden bepaald, een nauwkeurige omschrijving van de factoren die de hoogte ervan bepalen. Blijkens het tweede lid onder q behoort bij de aan de verzekeringnemer te verstrekken informatie tevens de invloed die kosten en inhoudingen op het rendement van de overeenkomst en de daaraan verbonden uitkering zullen hebben. Blijkens het tweede lid onder s behoort bij de aan de verzekeringnemer te verstrekken informatie tevens het aan de overeenkomst verbonden beleggingsrisico en de mate waarin dit risico ten laste is van de verzekeringnemer. Volgens het derde lid van artikel 2 van de Riav 1998 moet deze informatie worden verstrekt hetzij voor de inkennisstelling van de verzekeringnemer van het sluiten van de overeenkomst hetzij gelijktijdig met deze inkennisstelling dan wel voor of gelijktijdig met het afgeven van de polis. In het laatste geval heeft de verzekeringnemer evenwel het recht de overeenkomst binnen twee weken na zulke inkennisstelling of afgifte van de polis schriftelijk op te zeggen, met terugwerkende kracht tot de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen.

5.7 Op de onderhavige overeenkomst is voorts toepasselijk de CRR 1998. In artikel 6 van hoofdstuk II van de CRR 1998 zijn bijzondere eisen gesteld aan de (presentatie) van informatie betreffende levensverzekeringen met een beleggingsrisico. In het derde hoofdstuk van deze Code zijn voorschriften gegeven met betrekking tot de (presentatie van) voorbeeldpercentages en voorbeeldkapitalen in informatiemateriaal betreffende zulke levensverzekeringen met een beleggingsrisico.

5.8 In de toelichting bij de onderdelen q en s van het tweede lid van artikel 2 van de Riav 1998 wordt opgemerkt dat met de in de CRR 1998 gegeven tekstblokken en rekenvoorbeelden aan de in de onderdelen q en s gestelde verplichtingen invulling wordt gegeven.

5.9 Deze voorschriften in de Riav 1998 en de CRR 1998 geven uitdrukking aan het in kringen van verzekeraars - destijds - bestaande inzicht dat alle factoren die het uiteindelijke resultaat van de verzekering bepalen zo duidelijk en nauwkeurig mogelijk moeten worden toegelicht.

5.10 De zojuist genoemde voorschriften beogen degene die een levensverzekering waaraan een beleggingsrisico is verbonden wenst af te sluiten een volledig inzicht te geven in premies en andere kosten, de te verwachten uitkering - bij verschillende voorbeeldrendementen op de beleggingen - alsmede het rendement van de overeenkomst in relatie tot de in rekening gebrachte premies/kosten. Ingeval het bedrag van de uitkering niet op voorhand vaststaat moet de (aspirant)verzekeringnemer zo nauwkeurig mogelijk worden geïnformeerd omtrent de factoren die bepalend zullen zijn voor de hoogte van de uitkering (en daarmee het rendement van zijn betalingen) alsmede een zo precies mogelijke benadering van de te verwachten uitkering, met bijzondere eisen aan de daarbij gebruikte voorbeeldpercentages en voorbeeldkapitalen.

Al deze informatie dient verstrekt te worden op een zodanig tijdstip dat de (aspirant-)verzekeringnemer kan afzien van het sluiten van de verzekering, of in elk geval die overeenkomst nog binnen twee weken na het van kracht worden ongedaan kan maken.

5.11 De Commissie merkt op dat de aldus samengevatte verplichting tot informatieverstrekking ook zonder de hierboven genoemde voorschriften zou gelden, aangezien de te betalen premie en andere kosten en het redelijkerwijs te verwachten bedrag van de uitkering bij een overeenkomst van levensverzekering tot de essentiële prestaties behoren, zodat de daarop betrekking hebbende voorwaarden, ook naar algemene maatstaven van het contractenrecht, behoren tot de bedingen die uitdrukkelijk en begrijpelijk geformuleerd dienen te zijn, en aan de potentiële wederpartij kenbaar gemaakt moeten worden op een zodanig tijdstip dat hij zich nog aan de overeenkomst kan onttrekken. (vgl. de uitspraken 2009/69 en 2009/70 van de Commissie)

5.12 Uit de aan haar overgelegde bescheiden is de Commissie gebleken dat met en bij de aan Consument uitgebrachte offerte en de vervolgens aan hem uitgereikte polisbescheiden gehandeld is conform hetgeen de Riav 1998 en de CRR 1998 voorschrijven, behoudens dat in plaats van de voorgeschreven LET OP - tekst A de minder uitgebreide LET OP - tekst C is gebruikt. De Commissie acht deze tekortkoming evenwel, in verhouding tot de veelheid van wel aan Consument verstrekte informatie, van onvoldoende gewicht om daaraan consequenties te verbinden.

5.13 Reeds eerder heeft de Commissie geoordeeld (vgl. uitspraak 2013/89) dat niet alleen op de aanbieder, maar ook op een tussenpersoon die zoals in het onderhavige geval zijn bemiddeling verleent en adviseert bij de totstandkoming van dergelijke overeenkomsten, als professionele dienstverlener een *zelfstandige* taak rust de consument dienaangaande goed te informeren.

5.14 Aan haar zelfstandige verplichting als adviseur Consument goed te informeren en alle factoren die het uiteindelijke resultaat van de verzekering bepalen zo duidelijk en nauwkeurig mogelijk toe te lichten, heeft Aangeslotene voldaan door de door haar uitgebrachte offerte, welke zoals hierboven onder 5.12 vermeld, behoudens de gebruikte LET OP – tekst, is conform hetgeen de Riav 1998 en de CRR 1998 voorschrijven, en doordat zij voorts, hetgeen niet door Consument is weersproken, de offerte aan hem heeft toegelicht.

5.15 In haar tussenuitspraak Nr 2013-03 van heden heeft de Commissie geoordeeld dat niet alleen de tussenpersoon, maar ook de aanbieder van een beleggingsverzekering zich rekenschap dient te geven van mogelijke achterliggende doelen, zoals in het onderhavige geval de gedeeltelijke aflossing van een hypothecaire schuld.

Verzekeraar Y behoorde als professionele financiële dienstverlener zich ervan bewust te zijn dat de waarde van de door haar aangeboden en door Consument vervolgens afgesloten beleggingsverzekering door achterblijvende beurskoersen, een met de leeftijd van Consument en zijn echtgenote stijgende overlijdensrisicopremie en de kosten onvoldoende zou kunnen stijgen om hen in staat te stellen het door hen beoogde deel van hun hypothecaire lening af te lossen. Zij diende dan ook ervoor te zorgen dat het door haarzelf verspreide informatiemateriaal - zoals brochures, offertes - zodanig was opgesteld dat degene die overwoog een dergelijke overeenkomst aan te gaan in dat informatiemateriaal de nadrukkelijke waarschuwing aantrof, in bewoordingen die voor een breed en ondeskundig publiek begrijpelijk zijn, dat door het optreden van het onder 5.5 besproken hefboomeffect, afhankelijk van de ontwikkeling op de effectenmarkten, door de invloed van de overlijdensrisicopremie en de kosten, de kans aanwezig was dat na afloop van de verzekering de verzekeringsuitkering ontoereikend zou zijn om de gesloten hypothecaire lening geheel af te lossen. Een dergelijke nadrukkelijke waarschuwing heeft Consument echter niet gekregen. Dit klemmt te meer nu in artikel 7.2 van de Algemene voorwaarden van deze beleggingsverzekering is vermeld: : 'Als in een maand de beleggingswaarde onvoldoende is om de kosten te verrekenen vervalt de verzekering aan het einde van die maand zonder dat de maatschappij enige uitkering verschuldigd is'. Uit dit artikel blijkt immers dat Y zich bewust was van de mogelijkheid dat door het hefboomeffect de beleggingswaarde geheel wordt opgebruikt. Anderzijds had echter ook Aangeslotene uit de haar ter beschikking staande documenten, waaronder de offerte, de Algemene verzekeringsvoorwaarden (artikel 7.2 ervan) en de Toelichting kunnen onderkennen dat er een mogelijkheid bestond dat door tegenvallende beleggingsopbrengsten, een stijgende overlijdensrisicopremie en de kosten de beleggingswaarde geheel of gedeeltelijk zou worden opgebruikt.

5.16 Niet kan echter worden vastgesteld dat Consument de overeenkomst niet zou hebben gesloten indien hij zich er voldoende rekenschap van had gegeven dat hij onder de hiervoor aangegeven omstandigheden (waaronder het hefboomeffect) geconfronteerd kon worden met een aanzienlijke grotere restschuld dan voorzien.

Uit de hem toegezonden offerte met de daarbij gevoegde bescheiden kan het Consument niet zijn ontgaan dat sprake was van beleggen in aandelen. Ook was destijds algemeen bekend dat beleggen in aandelen gepaard gaat met koersrisico's, zodat zulke beleggingen verlies kunnen meebrengen. Consument heeft ook verklaard dat hij wist dat er een beleggingsrisico verbonden was aan de onderhavige verzekering. Over het geleden koersverlies kan hij dan niet klagen.

Ook kan het Consument door de offerte en de hem verstrekte Toelichting niet zijn ontgaan dat en tot een bepaald percentage van de premie hem door Aangeslotene kosten in rekening werden gebracht en dat de premie voor de dekking van het overlijdensrisico met het vorderen van zijn leeftijd en die van zijn echtgenote aanzienlijk zou stijgen. De Commissie merkt in dit verband nog op dat Consument miskent dat een dergelijke dekking ook als doel heeft dat de overblijvende partner in de woning kan blijven wonen en gedwongen verkoop door de hypotheeknemer wordt voorkomen. De stelling van Consument dat sprake zou zijn van een onnodig hoge risicodekking wordt dan ook niet gevolgd. Consument moet in het licht van het voorgaande geacht worden bij aanvang begrepen te hebben dat er een kans was dat de opbrengst van de beleggingsverzekering als gevolg van tegenvallende

koersontwikkelingen en de verschuldigde kosten onvoldoende zou zijn om het door hem beoogde deel van de hypothecaire lening te kunnen aflossen.

5.17 Het vorenstaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument alleen slaagt voor zover deze betrekking heeft op de omstandigheid dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van het hefboomeffect. Anders dan Consument vordert kan dit hooguit ertoe leiden dat Aangeslotene gehouden zal zijn hem binnen redelijke grenzen voor de nadelige gevolgen daarvan te compenseren.

Verzekeraar Y heeft aangekondigd dat zij in het geval van Consument het hefboomeffect zal compenseren door toepassing van de door haar gesloten Compensatieregeling.

De Commissie heeft in haar tussenuitspraak Nr 2013-03 van heden besloten deze verzekeraar in de gelegenheid te zullen stellen inzicht te verschaffen in de inhoud van deze Compensatieregeling en voorts inzicht te verschaffen hoe deze regeling jegens Consument is toegepast. Consument zal daarop nog commentaar kunnen geven.

Een en ander kan ook voor de beoordeling van de klacht tegen Aangeslotene van belang zijn, zodat ook de behandeling van de onderhavige zaak dient te worden aangehouden.

Desgewenst zal Aangeslotene in deze zaak op de verkregen informatie (in de andere zaak) kunnen reageren.

## **6. Beslissing**

6.1 De verdere behandeling van deze zaak wordt om de in rechtsoverweging 5.17 genoemde reden aangehouden.

6.2 De Commissie bepaalt dat beroep bij de Commissie van Beroep van deze beslissing openstaat tegelijk met de eindbeslissing in deze zaak.

6.3 Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).