



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 87

d.d. 11 april 2011

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. A.I.M. Kool, drs. L.B. Lauwaars, mr. Keulen en prof. mr. M.L. Hendrikse)

Samenvatting

Klacht over spaarplannen (ingangsdatum 1 maart 1998), via tussenpersoon gesloten bij voorganger van Aangeslotene. Consument beklagt zich over het beleggingskarakter van de spaarplannen alsmede de op het ingelegde bedrag in gehouden kosten. Consument vordert van Aangeslotene teruggave van de ingelegde premies. Doel van de spaarplannen is kapitaalopbouw ten behoeve van de kleinkinderen. Code Rendement en Risico 1996 van toepassing. De Commissie is van oordeel dat uit de door Aangeslotene (via het intermediair) verstrekte informatie onvoldoende blijkt dat de gesloten verzekeringen gekenmerkt worden door een combinatie van beleggen en verzekeren. De Commissie acht het aannemelijk dat bij het verstrekken van volledige en juiste informatie, de onderhavige verzekeringen niet zouden zijn gesloten. Vordering wordt toegewezen, vermeerderd met de - door de Commissie vastgestelde - door Consument gederfde rente.

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 12 januari 2010;
- het ingevulde en op 8 maart 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 19 juli 2010;
- de repliek van Consument van 3 augustus 2010; en
- de dupliek van Aangeslotene van 30 augustus 2010.

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 29 november 2010.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Met ingang van 1 maart 1998 is via een tussenpersoon een viertal spaarplannen, met als einddatum 1 januari 2014, bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene gesloten. De vier kleinkinderen van Consument zijn op de polis als contractpartij aangemerkt, in de hoedanigheid van verzekerde en belegger. De echtgenote van Consument staat op de polis als verzorger vermeld. De premie wordt door Consument en zijn echtgenote betaald. Volgens Consument is destijds met de tussenpersoon overeengekomen dat de correspondentie via het adres van de verzorger zou verlopen.
- 2.2 Aangeslotene heeft de correspondentie, waaronder de waardeoverzichten, aan de verzekerden/beleggers gezonden.
- 2.3 In maart 2008 heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening een aanbeveling gedaan met betrekking tot gerezen geschillen over de kostenstructuur tussen particuliere afnemers van beleggingsverzekeringen en verzekeraars (hierna: de Aanbeveling).
- 2.4 Aangeslotene heeft vervolgens met consumentenorganisaties (hierna: de Stichtingen) een overeenkomst gesloten, waarin is vastgelegd op welke wijze de Aanbeveling zal worden uitgevoerd (hierna ook te noemen: het akkoord van december 2008). Deze overeenkomst bepaalt onder meer dat een eventuele tegemoetkoming op de einddatum van de verzekering zal worden uitgekeerd.
- 2.5 Aangeslotene heeft bij brief van 19 maart 2009 de uitvoering van de compensatieregeling voor beleggingsverzekeringen aan Consument toegelicht. Uit de door Aangeslotene overgelegde informatie blijkt dat wat betreft vóór 1 januari 2008 gesloten beleggingsverzekeringen aan individuele verzekeringnemers uiterlijk in het derde kwartaal van 2010 zal worden bericht of zij recht hebben op een tegemoetkoming.
- 2.6 Bij brief van 28 april 2009 heeft Consument zich bij Aangeslotene beklagd over zowel het beleggingskarakter van het spaarplan als de op het ingelegde bedrag ingehouden kosten.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.7 Op 17 juni 2009 heeft Aangeslotene gereageerd op de klacht, waarna over en weer is gecorrespondeerd over de klacht. Een en ander heeft erin geresulteerd dat Consument zich tot Kifid heeft gewend.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene teruggave van de ingelegde premies.

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

- Consument is weliswaar niet aan te merken als contractpartij maar is wel betrokken geweest bij het sluiten van de overeenkomsten. Bovendien worden de premies door Consument en zijn echtgenote betaald. Consument is destijds afgegaan op de door de tussenpersoon verstrekte (schriftelijke) informatie van Aangeslotene. Op grond daarvan heeft bij Consument de verwachting kunnen ontstaan dat (uitsluitend) sprake was van een vorm van sparen.

- Bij het sluiten van de verzekeringen is afgesproken dat alle informatie naar de verzorger, te weten de echtgenote van Consument, gezonden zou worden. Dit is - naar achteraf blijkt - niet gebeurd en Consument heeft via het adres van de kleinkinderen kennis moeten nemen van de brief van 19 maart 2009 van Aangeslotene. Pas op die datum ontvingen de beleggers een waardeoverzicht en is het Consument duidelijk geworden dat de verzekeringen een beleggingskarakter hadden.

- Consument heeft door de handelwijze van Aangeslotene in de veronderstelling geleefd dat sprake was van vier spaarplannen zonder beleggingsrisico. In de productinformatie wordt ook benadrukt dat het om spaarproducten gaat. Indien Consument van begin af aan op de juiste wijze was geïnformeerd, zou hij zich nimmer hebben verbonden aan dit product.

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

- De spaarplannen kunnen worden aangemerkt als spaarkasovereenkomsten, waarbij beleggen en verzekeren worden gecombineerd.

- De verzekeringen zijn destijds via een zelfstandige onafhankelijke verzekeringsadviseur tot stand gekomen. Deze adviseur treedt namens verzekeringnemer op en wordt geacht op de hoogte te zijn van de persoonlijke financiële situatie van hun relaties en het behoort tot zijn taak relaties te voorzien van juiste en relevante informatie.

- Aangeslotene heeft aan zijn verplichting tot het verschaffen van duidelijk en uitgebreid informatiemateriaal voldaan. Het valt buiten de invloedssfeer van Aangeslotene indien de tussenpersoon deze informatie vervolgens niet doorspeelt aan zijn relaties.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Ofschoon Consument en zijn echtgenote niet zijn aan te merken als partij bij de verzekeringsovereenkomsten, had het wel op hun weg gelegen om - zeker nu zij als premiebetaler zijn aan te merken – ook zelf informatie in te winnen c.q. zich op de hoogte te stellen van de inhoud en het karakter van de verzekering. Aan de beleggers zijn, na het sluiten van de overeenkomsten, allerlei documenten - zoals een beleggingscertificaat en de verzekeringsvoorwaarden - verstrekt waaruit het beleggingskarakter van de spaarkasovereenkomst blijkt.
- Gedurende de looptijd van de verzekering zijn jaarberichten verzonden, waaruit eveneens blijkt dat sprake is van een beleggingsproduct.
- Hoezeer ook de teleurstelling van Consument omtrent de behaalde beleggingsresultaten te begrijpen is, van Aangeslotene kan redelijkerwijs niet worden gevegd dat deze onverplicht opkomt voor de tegenvallende beleggingsresultaten. Deze vallen in beginsel binnen de risicosfeer van de belegger.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat bij Consument destijds de wens bestond tegen betaling van een premie een kapitaal op te bouwen ten behoeve van zijn kleinkinderen. Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst was de Code Rendement en Risico 1996 (geïmplementeerd per 1 januari 1997) van kracht.
- 4.2 Deze “Code betreffende de voorlichting omtrent beleggingsrendement en – risico van levensverzekeringen en spaarkasproducten” (verder aangehaald als: “CRR 1996”) had tot doel het verschaffen van inzicht aan de (aspirant)koper van een product in de wijze waarop rendement en risico van beleggingen van invloed zijn op toekomstige uitkeringen uit spaarkasovereenkomsten en individuele kapitaalverzekeringen, waarbij de premie of koopsom door de verzekeraar wordt belegd. De Code was van toepassing op alle vormen van communicatie naar het publiek, het intermediair en (kandidaat)verzekerden door middel van onder meer verzekeringsvoorwaarden, brochures, advertenties, offertes door of namens levensverzekeringsmaatschappijen en spaarkasbedrijven. In april 1997 heeft het Verbond van Verzekeraars, onder verwijzing naar de CRR 1996, zijn leden geattendeerd op het belang van eenduidigheid in de in voorlichtingsmateriaal gehanteerde terminologie alsmede het belang van transparantie omtrent de aan de voorbeeldrendementen verbonden risico’s.
- 4.3 Uit de overgelegde productinformatie blijkt dat daarin verwijzingen naar beleggen en sparen tegelijkertijd en door elkaar worden gehanteerd. Zo wordt op het beleggingscertificaat verwezen naar het spaarplankarakter, wordt via het voorlichtingsmateriaal het “andere sparen” aangeprezen en wordt gesproken over “u als spaarder” en “uw op de toekomst gerichte spaarvoornemens.”



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie is van oordeel dat uit de door Aangeslotene (via het intermediair) verstrekte informatie onvoldoende blijkt dat de gesloten verzekeringen gekenmerkt worden door een combinatie van beleggen en verzekeren.

- 4.4 Voorts acht de Commissie de stelling van Consument, te weten dat indien hij op de juiste wijze was geïnformeerd omtrent de onderhavige producten de overeenkomsten niet zouden zijn gesloten, aannemelijk. Consument heeft zich destijds tot de tussenpersoon gewend voor informatie over financiële producten met de bedoeling om te sparen voor zijn kleinkinderen. Er zijn de Commissie geen omstandigheden gebleken waaruit bij Consument de bereidheid tot het nemen van welke vorm van (beleggings)risico kon worden afgeleid. De Commissie is van oordeel dat het destijds door Aangeslotene aangeboden informatiemateriaal verwarrend en onduidelijk is en dat bij Consument de gerechtvaardigde verwachting heeft kunnen ontstaan dat de gesloten overeenkomsten uitsluitend betrekking hadden op een spaarproduct. Op grond hiervan, het onder 4.3 overwogene, alsmede de redelijkheid en billijkheid is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument moet worden toegewezen.
- 4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene gehouden is de betaalde premies aan Consument te restitueren. Daarbij acht de Commissie - nu Consument in de veronderstelling mocht verkeren dat spaarproducten waren aangegaan - vergoeding van de door Consument gederfde rente gerechtvaardigd. De Commissie stelt deze rente vast op een gemiddelde van de geldende wettelijke rente van 5% per jaar, ingaande op de dag van betaling van de premie tot de dag van de afwikkeling van de restituties.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument de door hem betaalde premies restitueert vermeerderd met de door Consument gederfde rente, door de Commissie vastgesteld op een gemiddelde van de geldende wettelijke rente van 5% per jaar, ingaande op de dag van betaling van de premie tot de dag van de afwikkeling van de restituties.

Aangeslotene zal voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,--, dienen te voldoen.

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.