

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-164
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, drs. W. Dullemond, leden en
mr. W.A.M. Jitan, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2014
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 februari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarkasproduct, Beleggingsverzekering, afgesloten in 1997. De Commissie stelt vast er sprake was van een beleggingsverzekering, waarbij het resultaat mede afhankelijk zou zijn van de op de belegging behaalde rendementen en dat het voor Consument bij aanvang van de verzekering voldoende duidelijk had moeten zijn op welk bedrag het geschatte doelkapitaal was vastgesteld en dat dit bedrag niet gegarandeerd was. De Voorwaarden zijn tijdig verstrekt en de kosten staan daar in genoemd. Aangeslotene had Consument wel dienen te wijzen op het recht om de Verzekering binnen twee weken na het afgeven van het certificaat schriftelijk op te zeggen als bedoeld in artikel 2 van de Riav 1994. Deze tekortkoming leidt niet tot een schadevergoeding, omdat het causaal verband tussen deze tekortkoming en de gestelde schade onvoldoende is onderbouwd. De Commissie wijst alle vorderingen af.

I. Procesverloop

- I.1 Op 19 april 2017 heeft de mondelinge behandeling van deze klacht gelijktijdig met de daaraan gekoppelde klacht tegen de Goudse Levensverzekeringen N.V. (hierna: Verzekeraar) plaatsgevonden. Hierbij was Consument in persoon aanwezig met zijn echtgenote mevrouw [naam echtgenote]. Namens de Bank waren de klachtbehandelaar en de Riskofficer Hypotheken de heer [naam 1] respectievelijk de heer [naam 2] aanwezig.
- I.2 Hierna is de klacht van Consument aangehouden in afwachting van een aantal uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid (hierna: de CvB) in min of meer vergelijkbare zaken over beleggingsverzekeringen. Die uitspraken zijn inmiddels gedaan. Daarop is de behandeling van deze klacht van Consument hervat.
- I.3 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op vijf uitspraken van de CvB die de Geschillencommissie (hierna: de Commissie) richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen. Deze uitspraken zijn bekend en terug te vinden als: CvB 2017-023A, CvB 2017-035, CvB 2017-036, CvB 2017-043 en CvB 2018-019.

Beide partijen hebben een reactie ingediend naar aanleiding van die uitspraken waarna de schriftelijke fase van de klachtprocedure is gesloten. De Commissie in de huidige samenstelling zal thans de klacht beoordelen en uitspraak doen.

1.4 De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement zoals dat gold tot 1 oktober 2014. (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen d.d. 30 september 2014;
- het verweerschrift van de Bank d.d. 16 juni 2016;
- de reactie van Consument op de CvB uitspraken d.d. 14 mei 2018;
- de reactie van de Bank op de CvB uitspraken d.d. 25 juli 2018.

1.5 De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft via de rechtsvoorganger van de Bank (Postbank N.V.) bij de rechtsvoorganger van Verzekeraar (Tiel Utrecht Verzekerd Sparen N.V.) met ingang van 15 januari 1997 een zogenaamd 'Postbank Blue Life Plan' afgesloten. Het betreft een spaarkasproduct met een doorlopende beleggingskas in combinatie met een overlijdensrisicoverzekering (hierna in zijn geheel te noemen: de Verzekering).

2.2 Op de Verzekering waren bij aanvang van toepassing de Algemene voorwaarden Postbank Blue Life Plan 1994 (hierna: de Voorwaarden) en het Clausuleblad Postbank Blue Life Plan 1995 (hierna: Clausule 1995). De Verzekering was gekoppeld aan een bij de Bank afgesloten hypothecaire geldlening van fl. 220.000,- (€ 99.832,-). Voor de Verzekering is blijkens het afgegeven certificaat bij aanvang eenmalig een bedrag van fl. 14.727,97 (€ 6.683,26) betaald en vervolgens fl. 135,70,- (€ 61,58) per maand. Bij aanvang heeft Consument gekozen om deel te nemen aan het Vredenburg aandelenfonds, later geheten de Internationale aandelen Beleggingskas. De overlijdensrisicodekking betrof het leven van Consument als verzekerde. Bij in leven zijn van de verzekerde op einddatum 15 januari 2017 zou zijn aandeel in de beleggingskas worden uitgekeerd. Bij voortijdig overlijden was een bedrag van fl. 110.000,- (€ 49.916,-) verzekerd.

2.3 Voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekering is een offerte d.d. 28 oktober 1996 verstrekt.

Daarin stond onder andere het volgende in vermeld:

“(…)

Geschatte einduitkering : f 110.000,—

bij een gemiddelde jaarlijkse

beleggingsopbrengst van : 8%

Komt het rendement in de praktijk hoger of lager uit, dan wordt de geschatte einduitkering ook hoger of lager.

Bijvoorbeeld, bij 7% : f 94.400,—

bij 9% : f 128.200,—

De prognosebedragen zijn uiteraard niet gegarandeerd.

Gegarandeerde uitkering bij overlijden

Een vast kapitaal ter grootte van : f 110.000,—

Dit bedrag wordt uitgekeerd bij overlijden van een verzekerde voor de genoemde einddatum, waarna de verzekering zal zijn beëindigd.

Samenstelling totale eerste storting op 01-12-1996

Spaarstorting : f 13.242,—

Premie overlijdensrisico : f 1.549,30

Samenstelling periodieke vervolgstortingen vanaf 01-01-1997

Spaarstorting : f 86,—

Premie overlijdensrisico : f 49,70

(…)”

- 2.4 De Voorwaarden zijn tezamen met de Clausule 1995 en het certificaat d.d. 17 april 1997 aan Consument verstrekt. Op het certificaat stond onder andere het volgende vermeld:

“(…)

Certificaatnummer: [nummer] Aandelen-beleggingskas

(…)

Storting(en):

De storting bedraagt : f 14.727,97 op 15 januari 1997

De storting bedraagt : f 135,70 per maand vanaf 1 februari 1997

Tot 15 januari 2017

Stortingsvervaldatum : 1^e dag van iedere maand

De stortingen zijn verschuldigd op respectievelijk tot de genoemde data of tot eerder overlijden van verzekerde.

Uitkeringen:

- a. Bij in leven zijn van verzekerde op de einddatum het aandeel in de beleggingskas;
- b. Terstond na overlijden van de verzekerde voor de einddatum f 110.000,-
(...)"

2.5 In de Clausule 1995 stond het volgende vermeld:

"(...)

Tweeledige beleggingsgroei

De storting bedraagt f 14.727,97 op 15 januari 1997 en f 135,70 per maand vanaf 1 februari 1997 tot 15 januari 2017. Deze storting wordt aangewend voor het bereiken van het eindresultaat op de einddatum of bij eerder overlijden. Om dit te realiseren wordt de storting gesplitst in een spaarstorting van f 13.201,87 resp. f 86,- en een premie van f 1.526,10 resp. f 49,70. Een bijzondere eigenschap van het Postbank Blue Life Plan is dat de deelnemer meedeelt in een tweeledige beleggingsgroei, te weten de beleggingsopbrengsten en de overlevingswinst. Hierdoor wordt een optimaal spaarresultaat bereikt.

(...)"

2.6 In de Voorwaarden was onder andere het volgende opgenomen:

"(...)

Artikel 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden, het certificaat en de overige volgens het certificaat van toepassing zijnde voorwaarden wordt verstaan onder:

(...)

- j. spaarstorting: het deel van de door de deelnemer te betalen bedrag(en) dat gestort wordt in de beleggingskas en dat wordt toegevoegd aan zijn aandeel;
- k. beleggingskas: het fonds dat wordt gevormd uit de spaarstortingen die door de deelnemers zijn gedaan. Het fonds wordt door de maatschappij beheerd en belegd;
- l. aandeel in de beleggingskas: het aan de deelnemer toekomende gedeelte van de beleggingskas;
- m. overlijdensrisicodekking: het in de overeenkomst begrepen onderdeel waaruit het recht voortvloeit op een uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum;
- p. premie: het deel van de door de deelnemer te betalen bedrag(en) dat verschuldigd is voor de overlijdensrisicodekking;

(...)

Artikel 8. Kosten en belastingen

Eenmalige kosten

De eenmalige kostenvergoeding bedraagt 4% van de som van de overeengekomen periodieke spaarstortingen welke zullen worden voldaan vanaf de ingangsdatum tot de einddatum. Indien de op de ingangsdatum of op een latere vervaldatum verschuldigde spaarstorting eenmalig meer bedraagt dan de voor de resterende duur overeengekomen periodieke spaarstorting, wordt de aldus berekende vergoeding verhoogd met 7% van het meerdere.

De vergoeding wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op het aandeel van de deelnemer op de volgende wijze:

- de vergoeding van 4% in hetzelfde aantal gelijke delen als er in de eerste twee jaar aan spaarstortingen wordt toegevoegd;
- de vergoeding van 7% in zijn geheel direct na toevoeging van de extra spaarstorting. In afwijking van het bovenstaande wordt de 7% vergoeding naar evenredigheid verminderd voor elke maand dat de resterende duur korter is dan 10 jaar.

Doorlopende kosten

De bijdrage van de deelnemer in de kosten van het beheer en de administratie van de beleggingskas bedraagt elke maand 0,068 maal de in de betreffende maand aan zijn aandeel in de beleggingskas toegevoegde beleggingsopbrengsten. Deze bijdrage wordt onttrokken aan de beleggingskas en in mindering gebracht op dit aandeel.

Overige kosten

Kosten, in verband met de overeenkomst gemaakt, daaronder begrepen kosten van werkzaamheden door de maatschappij verricht ter wijziging van de overeenkomst, alsmede (buiten) gerechtelijke kosten, kunnen in rekening worden gebracht aan de deelnemer, worden verrekend met zijn aandeel in de beleggingskas, dan wel worden verrekend overeenkomstig het bepaalde in artikel 17.

Artikel 20. Rechten van de deelnemer

(...)

Bij afkoop vervallen alle rechten en wordt in plaats daarvan uit de beleggingskas een afkoopwaarde ter beschikking gesteld. (...)

C. Spaarstorting- en premievrij maken

Zodra de in lid 1 sub b bedoelde afkoopwaarde meer bedraagt dan het door de maatschappij te stellen minimum kan de overeenkomst spaarstorting- en premievrij worden gemaakt. De overlijdensrisicodekking zal volgens de bij de maatschappij gebruikelijke regels worden verlaagd. Het verworven aandeel in de beleggingskas zal worden verminderd met zoveel als nodig is om de verlaagde overlijdensrisicodekking tot de einddatum in stand te houden.

(...)"

2.7 Consument heeft naast de storting bij aanvang (15 januari 1997) van de Verzekering gedurende de looptijd nog drie extra stortingen gedaan, namelijk:

op 22 juli 2002 € 6.650,-;

op 16 december 2004 € 6.650,-; en

op 23 september 2005 € 5.400,-

Na elke storting heeft Consument een gewijzigd certificaat ontvangen.

2.8 Bij brief van 13 november 2006 heeft Consument de Bank verzocht om een nadere specificatie van de waarde van zijn Verzekering te geven. Bij brief van 15 november 2006 heeft de Bank een overzicht gegeven van alle maandelijks en extra spaarstortingen, de daarbij behorende kosten (4% of 7%) en de betaalde overlijdens-risicopremies tot en met 2005.

2.9 Consument heeft in 2013 de Verzekering (voortijdig) beëindigd. Verzekeraar heeft daarbij op 12 november 2013 een bedrag van € 48.065,25 uitgekeerd.

3. De vordering en grondslagen

3.1 Consument vordert van de Bank € 50.000,-, omdat de Bank een verkeerd advies heeft gegeven aan Consument. Het bedrag van € 50.000,- is de helft van het hypotheekbedrag van Consument. Het doelbedrag van de Verzekering was eveneens € 50.000,-, dus de helft van het hypotheekbedrag. Consument had hiervoor gewaarschuwd moeten worden en vordert deze misgelopen helft van de Bank.

3.2 Daarnaast vordert Consument een bedrag van €4.762,42 aan terugbetaling van de eerste en doorlopende kosten.

3.3 Aan deze vorderingen legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende informatie- en zorgplichten.

Ter onderbouwing voert Consument de volgende argumenten aan:

- Er is niet gewaarschuwd dat bij het doelkapitaal in de offerte van de Verzekering is uitgegaan van slechts 50% van de waarde van de hypothecaire geldlening;
- Er is niet gewaarschuwd voor het (te grote) risico van beleggen waardoor het beoogde doelkapitaal (mogelijk) niet gehaald zou worden. Bovendien mocht van een beleggingsfonds een veel beter resultaat worden verwacht;
- De eerste en doorlopende kosten van de Verzekering zijn nooit gespecificeerd, niet overeengekomen en derhalve ten onrechte in rekening gebracht;

3.4 De Bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank kan niet meer vaststellen hoe het hypotheekadviesgesprek is verlopen. Op grond van de schriftelijke stukken concludeert de Bank dat zij Consument afdoende heeft geïnformeerd over de financiële aspecten van de afgesloten hypotheek en de Verzekering.

4. Beoordeling

Redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon

- 4.1 Consument heeft gesteld dat de Bank is tekort geschoten in de nakoming van de op haar jegens Consument rustende verbintenissen. Daarbij stelt de Commissie voorop dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam beroepsgenoot verwacht mag worden. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak. Hierbij wordt de zorgplicht ingevuld aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat op de aan Consument ter beschikking gestelde offerte van 28 oktober 1996 staat vermeld dat het geschatte doelkapitaal is gesteld op een bedrag van NLG 110.000 (afgerond € 50.000,-). Tevens wordt daarbij vermeld dat in het geval het rendement in de praktijk hoger of lager is, daarmee ook de geschatte einduitkering hoger of lager wordt. Eveneens staat vermeld dat deze bedragen niet zijn gegarandeerd. Hierdoor moet het voor Consument bij de aanvang van de Verzekering duidelijk geweest zijn op welk bedrag het geschatte doelkapitaal is gesteld en dat dit bedrag niet is gegarandeerd. Consument heeft voorts naar voren gebracht dat het bedrag waarop het geschatte doelkapitaal is gesteld, de helft bedraagt van de grootte van zijn hypothecaire lening bij de Bank. Consument vindt dat de Bank hem hierover voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekering had moeten waarschuwen. De Bank heeft aangevoerd dat de Verzekering in 1996 tot stand is gekomen en dat door de verstreken tijd niet meer kan worden gereconstrueerd welke informatie er tijdens het adviesbesprek mondeling met Consument is gedeeld. De Commissie kan niet vaststellen wat er mondeling met Consument is besproken bij de totstandkoming van de Verzekering. Indien de Commissie echter aanneemt dat de Bank Consument bij het adviesgesprek niet nog eens mondeling heeft gewezen op het feit dat het geschatte doelkapitaal is gesteld op de helft van zijn hypothecaire lening bij de Bank, dan nog geldt dat het voor Consument bij enkele lezing van de aan hem ter beschikking gestelde offerte zonder meer duidelijk had moeten zijn dat het geschatte doelkapitaal was gesteld op het bedrag van NLG 110.000, dat dit de helft bedroeg van de geleende som en dat dit bedrag niet gegarandeerd werd.

Tegen die achtergrond kan niet worden aangenomen dat Consument schade heeft geleden als gevolg van de omstandigheid dat hij daar door de Bank niet nog eens op zou zijn gewezen.

- 4.3 Verder heeft Consument gesteld dat de Bank hem had moeten waarschuwen voor het risico van beleggen, waardoor het beoogde doelkapitaal mogelijk niet gehaald zou worden. De Commissie volgt Consument daarin niet. Uit de aan Consument verstrekte informatie blijkt zonder meer dat de Verzekering van Consument een beleggingsverzekering was, waarbij het resultaat mede afhankelijk zou zijn van de op de beleggingen behaalde rendementen. Voor zover Consument dat niet heeft begrepen komt dat voor zijn risico. Het is van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico verbonden is dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Consument had dat kunnen en moeten begrijpen. De in de offerte genoemde voorbeeldrendementen zijn geen garantie en waren niet ongebruikelijk in de tijd, waarin de Verzekering is afgesloten. De Bank hoefde Consument dan niet nog eens te waarschuwen terwijl evenmin aannemelijk is dat die waarschuwing tot een andere, voor Consument gunstigere, productkeuze zou hebben geleid.

Verstrekking van de Voorwaarden

- 4.4 De Commissie stelt vast dat de Verzekering is ingegaan op 15 januari 1997. Tussen partijen staat vast dat het certificaat van de Verzekering op 17 april 1997 aan Consument is verstrekt, met daarbij ook de Voorwaarden. Op deze Verzekering is onder andere de Regeling Informatieverstrekking 1994 (hierna Riav 1994) van toepassing. De informatie, bedoeld in artikel 2 lid 1 en lid 2 Riav 1994, waaronder de Voorwaarden ook worden verstaan, dient ingevolge artikel 2 lid 3 Riav 1994 uiterlijk op het moment van de in kennis stelling van het sluiten van de Verzekering of op het moment van het afgeven van de polis aan de aspirant-verzekeringnemer te worden verstrekt. Hierdoor zijn de Voorwaarden in het onderhavige geval tijdig verstrekt, omdat zij zijn verstrekt bij het afgeven van het Certificaat.
- 4.5 Consument stelt zich op het standpunt dat de kosten van de Verzekering niet zijn genoemd en derhalve niet zijn overeengekomen. De Commissie stelt vast dat de kosten zijn genoemd in de Voorwaarden. Artikel 8 van de Voorwaarden noemt de kostenvergoeding, de doorlopende kosten en de overige kosten. De stelling van Consument dat de kosten niet genoemd zijn volgt de Commissie derhalve niet. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat daarnaast meer, andere of te hoge kosten in rekening zijn gebracht.
- 4.6 Verder geldt dat volgens artikel 2 lid 3 Riav 1994 bij de verstrekking van de hierboven genoemde informatie, Consument gewezen moet worden op het recht om de Verzekering binnen twee weken na de in kennis stelling onderscheidenlijk het afgeven van de polis, terugwerkend tot de datum van het sluiten van de Verzekering, schriftelijk op te zeggen.

Bij de mondelinge behandeling van 19 april 2017 is als feit komen vast te staan dat de Voorwaarden bij het aangaan van de Verzekering niet de clausule bevatten, waarmee Consument wordt gewezen op zijn recht om binnen twee weken na ontvangst van het certificaat met de Voorwaarden, de overeenkomst met terugwerkende kracht tot de datum van het sluiten van de Verzekering, schriftelijk op te zeggen. Naar het oordeel van de Commissie staat vast dat Consument bij het verstrekken van het certificaat en de Voorwaarden niet is gewezen op het recht om de Verzekering binnen twee weken na de in kennis stelling onderscheidenlijk het afgeven van het certificaat, terug-werkend tot de datum van het sluiten van de Verzekering, schriftelijk op te zeggen.

- 4.7 In het onderhavige geval rust op de Bank als assurantietussenpersoon de verplichting om Consument op het hierboven genoemde recht te wijzen. Vast staat dat dit niet is gebeurd, waardoor de Bank jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten.
- 4.8 Consument heeft echter onvoldoende feiten of omstandigheden naar voren gebracht waaruit kan volgen dat hij schade heeft geleden, doordat de Bank hem niet op het recht heeft gewezen als hiervoor bedoeld. Het gaat daarbij om het daadwerkelijk nadeel dat Consument heeft geleden door deze toerekenbare tekortkoming. Zie ook CvB 2017-037 ro. 4.25. Consument heeft kennis kunnen nemen van de aan hem in rekening gebrachte kosten, omdat deze staan vermeld in de Voorwaarden. Consument heeft bij het ontvangen van deze Voorwaarden niet geprotesteerd tegen de kosten, evenmin heeft Consument aannemelijk gemaakt dat hij gebruik zou hebben gemaakt van het hiervoor bedoelde recht, als hij hier wel op gewezen zou zijn. De slotsom is derhalve dat niet kan worden vastgesteld dat de tekortkoming tot schade heeft geleid, omdat Consument het causaal verband tussen de tekortkoming en de gestelde schade onvoldoende concreet heeft onderbouwd. Dit is overigens ook niet gebleken.

Conclusie

- 4.9 Op basis van de aan Consument ter beschikking gestelde informatie voorafgaand aan de totstandkoming van de Verzekering, had het voor Consument voldoende duidelijk moeten zijn op welk bedrag het geschatte doelkapitaal was vastgesteld en dat dit bedrag niet gegarandeerd was. Daarnaast is het van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico verbonden is dat de rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Consument had dat moeten en kunnen begrijpen. De Voorwaarden zijn tijdig verstrekt en de in rekening gebrachte kosten staan hierin genoemd. Echter staat in de Voorwaarden niet vermeld dat Consument het recht heeft om de Verzekering binnen twee weken na de in kennis stelling onderscheidenlijk het afgeven van de polis, terugwerkend tot de datum van het sluiten van de Verzekering, schriftelijk op te zeggen. De Bank had Consument hierop moeten wijzen. Door dit niet te doen is de Bank toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consument.

Hieruit volgt echter niet dat aan Consument een schadevergoeding wordt toegekend, omdat Consument het causaal verband tussen de tekortkoming en de gestelde schade onvoldoende concreet heeft onderbouwd en dit ook overigens niet is gebleken.

5. Beslissing

5.1 De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de CvB Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de CvB 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.