

## Commissie van Beroep: ABN AMRO en ASR schieten tekort in informatieplicht; geleden schade is beperkt

6 november 2017

**De Commissie van Beroep van Kifid heeft deze week drie uitspraken gedaan over specifieke klachten inzake beleggingsverzekeringen. Het betreft klachten van consumenten tegen respectievelijk ABN AMRO, ASR en Zwitserleven. De consumenten zijn tegen de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie in beroep gegaan. In de klacht tegen Zwitserleven volgt de Commissie van Beroep het oordeel van de Geschillencommissie dat de bezwaren ongegrond zijn. In de klachten tegen ABN AMRO en ASR volgt de Commissie van Beroep de Geschillencommissie dat de bank en verzekeraars tekort zijn geschoten in hun informatieplicht. Als het gaat om de schadeberekening komt de Commissie van Beroep tot een ander oordeel.**

In de klachten over beleggingsverzekeringen komt een aantal aspecten regelmatig terug. Is er voldoende informatie verstrekt? Is er sprake van een beleggingsadviesrelatie of een effectenrelatie? Is er voldaan aan de herstelplicht? Daarnaast komen de verwijten van 'oneerlijke bedingen' en 'dwaling' bij herhaling voor. Met deze drie uitspraken zet de Commissie van Beroep op een aantal aspecten een consistente lijn uit.

Alle drie de uitspraken hebben betrekking op beleggingsverzekeringen (Meegroei-verzekering, ABC Spaarplan, Swiss Life BelegSparplan) die in 1999 zijn ingegaan. De Commissie van Beroep beoordeelt deze klachten op basis van de wet- en regelgeving en de binnen de verzekeringsbranche algemeen aanvaarde inzichten zoals die bij het sluiten van de verzekeringen golden. Van belang zijn daarom de Europese Derde Richtlijn Levensverzekering, de Regeling informatieverstrekking aan verzekering-nemers (Riav) uit 1994 en uit 1998 en de door het Verbond van Verzekeraars opgestelde Code Rendement en Risico 1998.

### **Informatieplicht**

In navolging van de Geschillencommissie oordeelt de Commissie van Beroep dat zowel ASR als ABN AMRO tegenover de betreffende consumenten tekort is geschoten in haar informatieplicht.

In de voorliggende klachten tegen ABN AMRO en ASR zijn de consumenten vóór het afsluiten van de overeenkomst onvoldoende geïnformeerd over de verschillende kosten en wat dat betekent voor het uiteindelijke beleggingsresultaat. Zo ontbraken in de offerte van ABN AMRO onder meer voorbeeldkapitalen, het gemiddeld historisch fondsrendement, de hoogte

van de beheerkosten (ook wel aangeduid met TER) en de voorgeschreven ‘LET OP’-tekst over het risico van beleggen. Evenmin is aan consumenten de vereiste duidelijkheid gegeven over de samenhang tussen doelvermogen, prognoserendement, brutopremie en de kosten die ten laste van het belegde vermogen zouden komen. De uitspraak in de klacht over Zwitserleven is illustratief voor hoe een verzekeraar wel aan haar informatieplicht voldoet.

### **Beheerkosten**

De Commissie van Beroep oordeelt dat wanneer de verzekeraar ervoor kiest om in de offerte en verzekeringsvoorwaarden slechts uiterst summiere informatie te geven over de in rekening te brengen kosten en geen melding maakt van specifieke kosten, zoals bijvoorbeeld beheerkosten (TER), de verzekeraar de gevolgen van die keuze moet dragen. Een vermelding in de offerte dat ‘alle kosten’ in de voorbeeldkapitalen zijn verrekend, betekent nog niet dat de verzekeraar ervan mag uitgaan dat een consument door het tekenen van de offerte ook instemt met het in rekening brengen van andere kosten dan de kosten die in de polis en verzekeringsvoorwaarden zijn vermeld. De Commissie van Beroep concludeert in de klacht tegen ABN AMRO dat in deze specifieke situatie onterecht beheerkosten in rekening zijn gebracht met een nadelig gevolg voor de waarde-opbouw. ABN AMRO moet het hiermee gemoeide bedrag vergoeden en alsnog ten goede laten komen aan de waarde-opbouw van de verzekering.

### **Hefboom- en inteereffect**

Kenmerkend voor beleggingsverzekeringen op basis van het principe ‘universal life’ is dat de overlijdensrisicodekking als het ware is ‘ingebouwd’ en volledig is afgestemd op de waarde-opbouw in de beleggingsverzekering. Dit brengt met zich mee dat bij dalende koersen meer moet worden betaald voor het meeverzekerde overlijdensrisico. Dat gaat ten koste van de waarde-opbouw van de verzekering. Wanneer de waarde van de beleggingen, door koersdaling en/of interen, op zeker moment onvoldoende is om de verschuldigde overlijdensrisicopremie en kosten te dekken, eindigt de verzekering voortijdig. Wanneer het overlijdensrisico van personen op hogere leeftijd is verzekerd, leidt dit ieder jaar tot een aanmerkelijke en steeds grotere premiestijging. Voor het antwoord op de vraag of een consument voor dit hefboom- en inteereffect moet worden gewaarschuwd, kijkt de Commissie van Beroep naar de specifieke omstandigheden. In de klacht tegen ABN AMRO constateert de Commissie van Beroep dat zelfs bij een rendement van slechts nul procent de overlijdensrisicopremies gedurende de gehele looptijd van de verzekering konden worden betaald. In die omstandigheden is er geen verplichting om de consument nader te informeren over het hefboom- en inteereffect. Dat is anders, wanneer er een reëel risico bestond dat bij voortijdig overlijden de voor die situatie toegezegde uitkering niet zou worden verstrekt. Zoals zich voordoet in de klacht tegen Zwitserleven. Dan moet de consument vóór of bij het afsluiten van de beleggingsverzekering wel op dit bijzondere risico worden gewezen, aldus de

Commissie van Beroep. Dit vloeit voort uit de indertijd voor verzekeraars geldende voorschriften (artikel 2 lid 2 onder b en h Riav 1994/1998). Het daadwerkelijke nadeel dat de consument heeft gehad als gevolg van een gebrek aan informatie over het hefboomeffect is door Zwitserleven al voldoende gecompenseerd door toepassing van de Compensatieregeling in 2010.

### **Belegging of effecten?**

De Commissie van Beroep gaat niet mee in de redenering van consumenten dat hun beleggingsverzekering materieel gezien een ‘effectenproduct’ zou zijn. De Commissie van Beroep ziet dan ook geen redenen om de normen zoals die voor effectenininstellingen golden in 1999 en 2000 voor een levensverzekeraar van toepassing te verklaren.

### **Hersteladvies**

Vanaf medio 2015 geldt de activeringsplicht, die is bedoeld om consumenten met een beleggingsverzekering afgesloten voor 2013 een weloverwogen keuze te laten maken voor voortzetting, wijziging of stopzetting van die verzekering. De Commissie van Beroep concludeert dat zowel ASR als ABN AMRO voldoende heeft gedaan om de consument te ‘activeren’. ABN AMRO heeft veelvuldig contact gehad met de consument over mogelijke wijzigingen in de beleggingsverzekering. ASR heeft betrokken consument in een brief gewezen op de mogelijkheden om de beleggingsverzekering aan te passen of om te zetten en zo het beoogde doel alsnog te realiseren. Voor de consument bij Zwitserleven had omzetting al voor 2015 plaatsgevonden.

### **Onerlijke bedingen en dwaling**

Consumenten stellen ook dat de verzekeringen oneerlijke bedingen bevatten, zoals bedoeld in de Europese richtlijn over oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, en dat zij bij het sluiten ervan gedwaald hebben. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is in deze klachten van oneerlijke bedingen niet gebleken. Ook het beroep op dwaling wordt afgewezen. Indien de consumenten door ABN AMRO en ASR wel voldoende zouden zijn geïnformeerd, dan is het niet aannemelijk dat zij een andere keuze hadden gemaakt, concludeert de Commissie van Beroep.

### **Schadebepaling**

Om te bepalen hoeveel schade de consument heeft geleden als gevolg van het schenden van de informatieplicht, moet de feitelijke situatie na het tekortschieten worden vergeleken met de hypothetische situatie waarin de consument zich zou bevinden als de verzekeraar wel had voldaan aan zijn informatieplicht. Wanneer de schade niet nauwkeurig kan worden vastgesteld, kan deze worden geschat. Ook dan moet het uitgangspunt blijven: een vergelijking tussen de ‘werkelijke situatie’ en de ‘hypothetische situatie’. Dit uitgangspunt

leidt ertoe dat de Commissie van Beroep, anders dan de Geschillencommissie in uitspraak GC 2016-311, geen aanleiding ziet voor een schadevergoeding door ASR aan de consument. Voor de vergelijking wordt aangenomen dat deze consument zou hebben gekozen voor een ander type beleggingsverzekering of een vorm van fondsbeleggen met een losse overlijdensrisicoverzekering met eenzelfde dekking. Bij eenzelfde maandelijkse betalingsverplichting als in het ABC Spaarplan zou het kostenpercentage niet of nauwelijks anders zijn.

De link naar de betreffende uitspraken van de Commissie van Beroep vindt u hier: 2017-035, 2017-036 , 2017-037

De bijbehorende uitspraken van de Geschillencommissie zijn terug te vinden onder respectievelijk de nummers GC 2016-120, GC 2016-311 en GC 2016-426.

Volg ons ook via twitter @Kifid\_Den\_Haag