

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-541 d.d.  
10 november 2016**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. B.F. Keulen, leden en  
mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Consumenten stellen dat het kostenpercentage in verhouding tot de inleg, voor Verzekering 1 29% bedraagt en voor Verzekering 2 35%, buitenproportioneel is, aangezien uit uitspraken van de Geschillencommissie blijkt dat een kostenpercentage van 5 tot 6% redelijk is. Consumenten zijn ter zitting niet in persoon verschenen en hebben zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde die sinds enige jaren meerdere consumenten bijstaat en heeft bijgestaan in procedures ter zake van beleggingsverzekeringen en in het verleden ook betrokken is geweest bij een organisatie die zich tegen betaling bezighield met het behandelen van dergelijke dossiers. Desgevraagd heeft de gemachtigde de inhoud van de klacht uitdrukkelijk beperkt tot de stelling dat de in rekening gebrachte kosten te hoog zijn in verhouding tot de totale inleg zoals vermeld in de beide replieken. De Commissie acht deze min of meer professioneel handelende gemachtigde voldoende in staat om bewust ervoor te kiezen om de grondslag van de ingestelde vordering te beperken tot hetgeen hij daartoe bij replieken heeft gesteld. De Commissie ziet daarom geen aanleiding daarnaast ambtshalve te onderzoeken of de vorderingen al dan niet op andere gronden toewijsbaar zouden kunnen zijn. De Commissie stelt vervolgens vast dat de enkele gestelde wanverhouding tussen de door Aangeslotene geleverde prestatie en de daarvoor door Consumenten betaalde prijs op zichzelf niet een voldoende grondslag kan vormen voor toewijzing van de vorderingen van Consumenten. De Commissie wijst de vorderingen van Consumenten derhalve af.

Consument 1,

en

Consument 2,

Consument 1 en Consument 2 hierna ook tezamen te noemen: Consumenten,

tegen

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- de door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossiers;
- de door Consumenten ondertekende vragenformulieren met bijlagen;
- de verweerschriften van Aangeslotene;

- de replieken van Consumenten;
- de duplieken van Aangeslotene.

## **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 van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

## **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Door bemiddeling en advisering van een assurantietussenpersoon hebben Consumenten ieder een beleggingsverzekering (Flexibel Verzekerd Beleggen) gesloten bij Aangeslotene. Bij de door Consument 1 gesloten beleggingsverzekering (hierna: “Verzekering 1”) trad Consument 1 op als verzekeringnemer en verzekerde. Bij de door Consument 2 gesloten beleggingsverzekering (hierna: “Verzekering 2”) trad Consument 2 op als verzekeringnemer en verzekerde. Verzekering 1 en Verzekering 2 hierna ook tezamen te noemen: “de Verzekeringen”.

De ingangsdatum van de Verzekeringen was 1 januari 1995 en de einddatum premiebetaling van de Verzekeringen 1 januari 2015. De premie bedroeg fl. 150,- per maand. De beleggingen vonden voor 50% plaats in het InterRente Fonds en voor 50% in het Aandelen Fonds.

- 3.2. Op de Verzekeringen zijn de voorwaarden UF01 (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing.
- 3.3. In mei 1996 hebben Consumenten hun Verzekeringen gewijzigd. De ingangsdatum is vastgesteld op 1 mei 1996, de einddatum van Verzekering 1 op 1 mei 2016 en de einddatum van Verzekering 2 op 1 augustus 2027.
- 3.4. Op grond van de compensatieregeling van Aangeslotene is in 2012 eenmalig een bedrag van € 59,88 aan de opgebouwde waarde van Verzekering 1 toegevoegd als tegemoetkoming in de betaalde overlijdensrisicopremies. Consument 2 kwam niet in aanmerking voor een tegemoetkoming.
- 3.5. Op verzoek van Consumenten heeft Aangeslotene bij brief van 7 april 2014 hen een kostenoverzicht verstrekt over de periode van 1 januari 1995 tot 1 februari 2014. In het kostenoverzicht van Verzekering 1 staat dat in totaal aan premie een bedrag is betaald van € 39.750,75, een bedrag aan kosten is ingehouden van € 11.525,- en aan risicopremies een bedrag van € 139,50.

In het kostenoverzicht van Verzekering 2 staat dat in totaal aan premie een bedrag is betaald van € 15.588,03, een bedrag aan kosten is ingehouden van € 5.459,99 en aan risicopremies een bedrag is betaald van € 37,59.

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

- 4.1. Consument 1 vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 7.903,86 aan te veel betaalde premie, gemist rendement en advieskosten. Consument 2 vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 16.109,87 aan te veel betaalde premie, gemist rendement en advieskosten.
- 4.2. Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de grondslag dat Aangeslotene te veel kosten op de Verzekeringen heeft ingehouden. Het kostenpercentage in verhouding tot de inleg bedraagt voor Verzekering 1 29% en voor Verzekering 2 35%, terwijl uit uitspraken van de Commissie blijkt dat een kostenpercentage van 5 tot 6% redelijk is.
- 4.3. Aangeslotene heeft uitgebreid verweer gevoerd. Daarop wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. Consumenten zijn ter zitting niet in persoon verschenen. Zij hebben zich laten vertegenwoordigen door hun gemachtigde, bijgestaan door een woordvoerder en een toehoorder. Ter zitting heeft de Commissie aan de gemachtigde van Consumenten voorgehouden dat in de klacht van Consumenten geen rechtsgrondslag voor de door hen gevorderde betalingen is vermeld en dat de klacht gebaseerd lijkt te zijn op de enkele stelling dat de in rekening gebrachte kosten te hoog zijn. Desgevraagd heeft de gemachtigde de inhoud van de klacht uitdrukkelijk beperkt tot de stelling dat de in rekening gebrachte kosten te hoog zijn in verhouding tot de totale inleg zoals vermeld in de beide replieken van 18 januari 2016. De gemachtigde heeft daarbij, evenals in voornoemde replieken, verwezen naar uitspraken van de Commissie, waaronder GC 2014-137, waaruit volgens hem is op te maken dat de Commissie een kostenpercentage van 5% tot 6% redelijk vindt, zodat het meerdere moet worden terugbetaald. Volgens de gemachtigde levert dit alles een voldoende grondslag voor toewijzing van de vorderingen op.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat naar Nederlands recht het beginsel van contractsvrijheid uitgangspunt is en dat slechts op beperkte, bij wet omschreven gronden, kan worden ingegrepen in (de gevolgen van) de contractuele rechtsverhouding tussen partijen. Daarbij geldt dat op de partij die achteraf aanpassing van de contractuele verhouding wenst, de last rust om voldoende feiten en omstandigheden aan te dragen die een dergelijk ingrijpen in de contractsvrijheid kunnen rechtvaardigen. In dit geval heeft de gemachtigde van Consumenten uitdrukkelijk gekozen om de onderbouwing van de vorderingen te beperken tot de enkele bij replieken ingenomen stelling dat de door Aangeslotene sinds 1995 voor de uitvoering van de Verzekeringen in rekening gebrachte kosten ter hoogte van 29% respectievelijk 35% van de totale inleg te hoog zijn, dat een kostenpercentage van 5% tot 6% redelijk is en dat het

meerdere dus moet wordt terugbetaald, vermeerderd met rente en kosten.

- 5.3. Het is de Commissie ambtshalve bekend dat de gemachtigde van Consumenten sinds enige jaren meerdere consumenten bijstaat en heeft bijgestaan in procedures ter zake van beleggingsverzekeringen en dat hij in het verleden ook betrokken is geweest bij een organisatie die zich tegen betaling bezighield met het behandelen van dergelijke dossiers. Tegen die achtergrond acht de Commissie deze min of meer professioneel handelende gemachtigde voldoende in staat om bewust ervoor te kiezen om de grondslag van de ingestelde vordering te beperken tot hetgeen hij daartoe bij replieken heeft gesteld. De Commissie ziet daarom geen aanleiding daarnaast ambtshalve te onderzoeken of de vorderingen al dan niet op andere gronden toewijsbaar zouden kunnen zijn. Dit betekent dat de vordering van Consumenten hierna uitsluitend zal worden beoordeeld op de door de gemachtigde aangedragen grondslag, te weten dat de in rekening gebrachte kosten te hoog zijn.
- 5.4. Voor zover Consumenten zich daarbij beroepen op de uitspraak van de Commissie van 30 maart 2014, GC 2014-137, miskennen zij dat de Commissie in die zaak eerst heeft vastgesteld dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument door tijdens de looptijd van de Verzekering hogere kosten in rekening te brengen dan waarvan Consument op grond van de in de precontractuele fase verstrekte informatie redelijkerwijs mocht uitgaan en dat Aangeslotene om die reden verplicht was de door Consument geleden schade te vergoeden. Aldus bestond in die zaak een concrete rechtsgrondslag voor de vastgestelde (terug)betalingsverplichting. Consumenten hebben in deze zaak echter geen feiten of omstandigheden gesteld op grond waarvan kan worden geconcludeerd dat Aangeslotene jegens hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van enige op haar rustende verbintenis.
- 5.5. De Commissie stelt vervolgens vast dat de enkele gestelde wanverhouding tussen de door Aangeslotene geleverde prestatie en de daarvoor door Consumenten betaalde prijs op zichzelf niet een voldoende grondslag kan vormen voor toewijzing van de vorderingen van Consumenten. Een dergelijke beperking van de contractsvrijheid kent het Nederlands recht niet. Voor zover Consumenten een beroep hebben willen doen op het bepaalde in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek kan ook dat hen niet baten. Consumenten hebben niet voldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit kan volgen dat en waarom in dit specifieke geval het door Aangeslotene in rekening brengen van overeengekomen kosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 5.6. De slotsom is dat hetgeen Consumenten daartoe hebben aangevoerd niet tot toewijzing van hun vorderingen kan leiden. De vorderingen worden om die reden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vorderingen van Consumenten af.

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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).