

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak Nr. TFD 2012/002

in de zaak nr. TFD 12-001

verwezen door:

De voorzitter van de Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

hierna te noemen 'aangeslotene',

### 1. Inleiding

Deze zaak betreffende twee door de heer D bij aangeslotene afgesloten lijfrentebeleggingsverzekeringen, vloeit voort uit het verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6.2.c van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

### 2. Feiten en procesverloop

2.1 De heer D heeft in 2006 tegen betaling van een koopsom twee lijfrentebeleggingsverzekeringen bij aangeslotene afgesloten, door de bemiddeling van het plaatselijke kantoor van een aan aangeslotene gelieerde bank. Beide verzekeringen voorzien in een uitkering per kwartaal tot het overlijden van de heer D, respectievelijk zijn echtgenote.

2.2 Uit de stukken komt naar voren dat partijen niet verdeeld zijn over de vraag of de Voorwaarden Lijfrente Beleggingspolis LBP-0703 op de beide verzekeringen van toepassing zijn.

Voor zover thans van belang luiden deze voorwaarden als volgt:

artikel 8.1: 'De investeringspremie wordt belegd naar keuze van de verzekeringnemer in een of meer van de in de bijlage bij deze voorwaarden vermelde beleggingsinstellingen. (...)'

artikel 8.3: 'Door de verzekeraar kunnen aanvullingen dan wel wijzigingen worden aangebracht in de beleggingsinstellingen. Het vervallen van een bepaalde beleggingsinstelling op genoemde bijlage doet niets af aan het voortbestaan van de reeds gedane beleggingen in deze beleggingsinstelling.'

artikel 9.1: 'De investeringspremie wordt belegd op een door de verzekeraar te openen beleggingsrekening op naam van de verzekeringnemer. De beleggingsrekening is eigendom van de verzekeraar en wordt aangehouden bij de Bank (...)'

artikel 18.1: 'De verzekeringnemer heeft het recht om de verzekeraar door middel van een hiervoor bestemd formulier opdracht te geven om alle of een deel van de aan de verzekering toegewezen participaties in enig fonds om te wisselen in participaties van een ander fonds (switchen) (...)'

*Handwritten signature*

2.3 Medio 2009 heeft de heer D zich bij de bank beklagd over het feit dat hij niet meer gebruik kon maken van het formulier 'Opdracht tot fondswijziging (naam van aangeslotene)' en dat hij daarover niet eerder was geïnformeerd.

2.4 Omdat de bank niet naar de wens van de heer D aan de klacht is tegemoetgekomen, heeft laatstgenoemde zich tot de Ombudsman Financiële Dienstverlening gewend (hierna: de Ombudsman). Nadat de Ombudsman de heer D erop had gewezen dat niet de bank, maar aangeslotene de contractspartner van de heer D was, heeft de heer D zijn klacht vervolgens op 26 mei 2010 tot aangeslotene gericht. Hij heeft daarbij nog vermeld dat het hierboven onder 2.3 vermelde formulier het enige document was dat hem inzicht gaf in zijn beleggingskeuzemogelijkheden. Aangeslotene heeft op de klacht gereageerd.

2.5 De Ombudsman heeft de klacht bij brief van 16 september 2010 ongegrond verklaard.

2.6 Vervolgens heeft de heer D in een brief van 10 december 2010 zijn geschil met aangeslotene voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie).

2.7 Daarop heeft de secretaris van de Geschillencommissie in een brief van 2 maart 2011 aan de heer D bericht dat de Geschillencommissie op grond van haar Reglement een vordering van minder dan € 100,- niet in behandeling neemt.

2.8 Nadat de heer D in een brief van 5 april 2011 bezwaar had aangetekend tegen de brief van 2 maart 2011 van de secretaris van de Geschillencommissie heeft de voorzitter van de Geschillencommissie de heer D verzocht zijn klacht te verduidelijken. De heer D heeft aan dit verzoek voldaan in een brief van 30 september 2011.

2.9 Vervolgens heeft de voorzitter van de Geschillencommissie in een brief van 12 januari 2012 aan de heer D bericht het bezwaar ongegrond te verklaren, maar wel aanleiding te hebben gevonden om het dossier op de voet van artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) aan de Tuchtraad door te zenden met het verzoek een onderzoek in te stellen, omdat niet uitgesloten is 'dat het door u beschreven handelen van [aangeslotene] strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene gelden'.

2.10 De Tuchtraad heeft daarop aangeslotene in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tegen de door de heer D ingediende klacht. Aangeslotene heeft verweer gevoerd bij brief van 27 februari 2012 met bijlagen. Daarna heeft de Tuchtraad de heer D in de gelegenheid gesteld om commentaar te geven op het verweer van aangeslotene, en vervolgens aangeslotene in de gelegenheid gesteld om te reageren op het commentaar van de heer D. Beiden hebben van de geboden gelegenheid gebruikgemaakt.

### 3. De klacht

- Op grond van artikel 18.1 van de verzekeringsvoorwaarden heeft de heer D het recht om via een door aangeslotene te verstrekken mutatieformulier wijzigingen aan te brengen in de bij zijn lijfrentebeleggingsverzekeringen behorende beleggingsrekeningen. In plaats van de rechtstreekse indiening van een switchopdracht via het mutatieformulier is nu een

omslachtige en betuttelende weg gekozen via een medewerker van de bank of het call centre. Aangeslotene heeft de heer D bovendien niet meegedeeld dat de wijzigingsprocedure gewijzigd werd. Een brief die zij stelt daarover te hebben gestuurd, heeft hij niet ontvangen. Zij onttrekt zich aan haar verplichtingen op dit punt. Eerder al onttrok zij zich aan haar informatieverplichtingen door onaangekondigd te stoppen met het toezenden van aan- en verkoopnota's die voortvloeiden uit door haar uitgevoerde switchopdrachten. Omtrent dit laatste punt is in 2007 overigens een compromis bereikt dat inhoudt dat aangeslotene sindsdien op kwartaalbasis een overzicht van de beleggingsrekening beschikbaar stelt.

- Op grond van artikel 8.3 van de verzekeringsvoorwaarden kan aangeslotene wijzigingen aanbrengen in de geselecteerde set beleggingsfondsen. Die wijzigingen werden voorheen bekendgemaakt door een nieuwe versie van het mutatieformulier.

- De artikelen 8.3 en 18.1 van de verzekeringsvoorwaarden gelden volgens de heer D ook bij en na de overdracht van de beleggingsfondsen in 2008 door de bank aan een derde en in 2010, toen deze derde de beleggingsfondsen moest overdragen aan weer een derde. Bij deze overdrachten heeft de overnemende partij een brochure uitgebracht die door de bank onder haar klanten is verspreid. De brochure uit 2010 heeft de heer D pas met vertraging aan het einde van dat jaar ontvangen. Aangeslotene heeft zich onttrokken aan haar eigen verantwoordelijkheid om haar verzekerden te informeren. Zij zou hier een regierol moeten vervullen.

- Op grond van artikel 8.1 van de verzekeringsvoorwaarden is de verzekeringnemer verantwoordelijk voor zijn keuze binnen de door aangeslotene vastgestelde set beleggingsfondsen. Op 18 mei 2010 heeft de Ombudsman meegedeeld dat aangeslotene volledig verantwoordelijk is voor de onderhavige verzekeringsvorm. Niettemin heeft aangeslotene in juni 2010 de verantwoordelijkheid bij de bank gelegd.

- Samenvattend is de heer D van mening dat vanaf de overdracht van de beleggingsfondsen in 2008 de kwaliteit van de zorg voor en informatie van haar verzekerden door aangeslotene niet meer aan de daaraan te stellen eisen voldoet. De heer D verwacht van aangeslotene een dienstverlening die aan de verzekeringsvoorwaarden van de door hem gesloten lijfrentebeleggingsverzekeringen recht doet, het liefst via een internetprocedure zoals bij gewone beleggingsrekeningen bij de bank. Bij het afsluiten van een dergelijke verzekering gaan partijen een langdurige relatie aan. Gedurende die tijd zal het niveau van de dienstverlening niet teveel mogen gaan afwijken van de situatie bij het tot stand komen van het contract.

#### 4. Het standpunt van aangeslotene

##### *1. De procedure rond de switches*

Voor 2007 stelde aangeslotene haar verzekerden een mutatieformulier ter beschikking. Op dit papieren formulier stonden alle fondsen vermeld waarin de verzekerden via hun beleggingsverzekering konden participeren. Wanneer een verzekerde wilde 'switchen', moest hij het formulier invullen en aan aangeslotene inzenden, waarna aangeslotene de gevraagde switch doorvoerde.

Door strengere zorgplichteisen bij particuliere beleggers is deze procedure in 2007 herzien. Bij de bestaande procedure kon niet gecontroleerd worden of een aangevraagde switch binnen het beleggingsprofiel van de klant viel. Zeker voor de bank, die de adviseur en tussenpersoon bij de verzekering was, leidde dat tot een zorgplichtissue. Voorkomen moest worden dat een klant met een defensief beleggingsprofiel een offensieve beleggingsswitch zou doorvoeren op zijn beleggingsverzekering.

*SWW*

In de herziene procedure kunnen klanten niet meer rechtstreeks door middel van een mutatieformulier een switchopdracht doorgeven, maar moeten zij met de bank contact opnemen, hetzij telefonisch hetzij via het plaatselijke bankkantoor. Op het call centre of op het plaatselijke bankkantoor kan gecontroleerd worden of de gewenste switchopdracht past binnen het beleggingsprofiel. In dat geval maakt het call centre of het plaatselijke bankkantoor een switchformulier op, dat de klant moet ondertekenen en dat vervolgens aan aangeslotene wordt toegezonden ter uitvoering van de switchopdracht.

Deze herziene procedure is niet met artikel 18.1 van de verzekeringsvoorwaarden in strijd. Er is nog altijd een formulier dat de klant moet ondertekenen. Dit behoeft niet hetzelfde formulier als voorheen te zijn. Dat eist die bepaling ook niet. Verder verzet het polisartikel zich er ook niet tegen dat de acceptatieregels en de routing rond dit formulier aangepast worden.

Door het tijdsverloop is niet meer precies na te gaan hoe de wijziging van de procedure aan de klanten is bekendgemaakt. In elk geval hebben alle klanten die rechtstreeks het vervallen formulier aan aangeslotene inzonden, van haar een brief ontvangen waarin vermeld was dat zij de gevraagde switch alleen via de bank konden doorgeven. Deze procedurewijziging is destijds door de bank met de AFM besproken.

De heer D deelt mee dat hij zijn switches het liefst via het internet zou doorgeven. Of dit ook bij de lijfentebeleggingsverzekering verwezenlijkt kan worden, is nog onduidelijk. De zorgplicht bij dit product is hoog, ook al omdat het een direct ingaande lijfrente-verzekering is die aangewend wordt als inkomensvoorziening. Dan is belangrijk dat switches via de adviseur lopen.

## *2. Wijzigingen in het fondsenpallet*

Op grond van artikel 8.3 van de polisvoorwaarden heeft aangeslotene het recht het aantal fondsen aan te passen. De wijzigingen sinds 2007 houden grotendeels verband met de overname van de fondsbeheerder door een derde in 2007 en in 2010. De klanten zijn hierover door middel van brochures geïnformeerd. Bovendien is een aantal modelfondsen vervangen door goedkopere modelfondsen met een lagere TER (Total Expense Ratio). Bestaande beleggingen in de oude modelfondsen zijn daarbij gerespecteerd. Nog steeds hebben de klanten uitgebreide keuzemogelijkheden tussen uiterst defensief tot uiterst offensief, die niet onderdoen voor de voor 2007 bestaande keuzemogelijkheden. Op een website kunnen zij het beleggingsbeleid van de afzonderlijke fondsen raadplegen.

## *3. De informatiestroom over fondsfusies en fondsovernames*

In 2008 en 2010 zijn aan de klanten brochures gestuurd over de hierboven onder 2 genoemde fondsovernames. De heer D stelt dat hij de brochure uit 2008 indertijd heeft ontvangen. Wat betreft de brochure uit 2010 zou hij alleen de begeleidende brief waarbij de brochure standaard werd meegezonden, hebben ontvangen. Beide brochures zijn voor verzending uitgebreid door consumentenpanels getest en zijn toen voldoende begrijpelijk bevonden.

Het gaat erom of de heer D voldoende is geïnformeerd. Daarbij is van ondergeschikt belang of dat is gedaan door de tussenpersoon of door aangeslotene zelf.

## **5. Het oordeel van de Tuchtraad**

5.1 De Tuchtraad verstaat de klacht aldus dat de heer D zich over de drie navolgende punten beklagt:

- het afschaffen van het mutatieformulier en de informatieverstrekking daaromtrent door aangeslotene;

*SALM*

- de beperking van het aantal van deze fondsen waarin belegd kan worden;
- de informatieverstrekking door aangeslotene omtrent de wijzigingen in deze fondsen.

5.2 Aangeslotene heeft aangevoerd dat strengere zorgplichteisen jegens particuliere beleggers en de wens om te controleren of een aangevraagde switch binnen het beleggingsprofiel van de klant viel, aanleiding vormden om het mutatieformulier af te schaffen. In de herziene procedure moet de klant met de bank contact opnemen, waar gecontroleerd kan worden of de gewenste switchopdracht past binnen het beleggingsprofiel, waarna de klant een switchformulier moet ondertekenen dat vervolgens aan aangeslotene wordt toegezonden ter uitvoering van de switchopdracht. Bij deze gewijzigde procedure wordt nog steeds een formulier gebruikt dat de klant moet ondertekenen.

Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Tuchtraad goede, op de aan financiële dienstverleners in het algemeen gestelde aangescherpte zorgplichteisen gebaseerde, redenen aangevoerd om de gevolgde procedure te wijzigen. Een consument kan niet verlangen dat aangeslotene deze procedure gedurende de gehele verzekeringsduur ongewijzigd laat ongeacht maatschappelijke, technische of andere redenen die tot wijziging aanleiding geven. Aangeslotene behoeft voorts niet alle verzekerden van de procedurewijziging op de hoogte te stellen, maar kon in redelijkheid ermee volstaan een verzekerde eerst te informeren indien deze de wens te kennen gaf om te switchen van beleggingsfondsen.

5.3 Op grond van artikel 8.3 van de verzekeringsvoorwaarden kan aangeslotene aanvullingen dan wel wijzigingen aanbrengen in de beleggingsinstellingen. Het stond haar dan ook vrij om wijzigingen aan te brengen in het bij het tot stand komen van de onderhavige verzekeringen van de heer D bestaande pakket van beleggingsfondsen. Volgens haar opgave zijn daarbij bestaande beleggingen in de oude modelfondsen gerespecteerd en hebben de klanten nog steeds uitgebreide keuzemogelijkheden tussen uiterst defensief tot uiterst offensief, die niet onderdoen voor de voor 2007 bestaande keuzemogelijkheden. Voorts kunnen volgens haar opgave de klanten op een website het beleggingsbeleid van de afzonderlijke fondsen raadplegen. Niet valt dan ook in te zien dat aangeslotene op dit punt de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak zou hebben geschaad.

5.4 Omtrent de wijzigingen door de overname van de fondsbeheerder door een derde in 2007 en in 2010 zijn de klanten door middel van brochures geïnformeerd. Het stond aangeslotene vrij om deze informatieverstrekking niet zelf te doen maar aan de bank over te laten.

## 6. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 5 juni 2012 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. E.J. Numann en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.


*S.N.W.*

De voorzitter:



(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:



(mr. S.N.W. Karreman)