

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-471
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen, lid, drs. W. Dullemond
actuarieel lid en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 oktober 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of Aegon op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan het Koersplan-arrest van de Hoge Raad, gegeven het feit dat Consument personeelskorting heeft genoten. De Commissie komt alles overziend tot de conclusie dat Aegon op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan haar verplichtingen onder dit arrest, nu de personeelskorting in combinatie met de uitgekeerde compensatie – in tegenstelling tot hetgeen Consument stelt – geen nadeel heeft opgeleverd ten opzichte van de situatie waarin Consument geen personeelskorting zou hebben genoten.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar, inclusief bijlagen;
- repliek;
- dupliek;
- het advies van de actuarieel adviseur van Kifid van 25 mei 2016;
- de uitlating van Verzekeraar van 3 juni 2016;
- het aanvullend advies van de actuarieel adviseur van Kifid van 15 juni 2016; en
- de aanvullende uitlating van Verzekeraar van 24 juni 2016.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 In 1991 heeft Consument met Verzekeraar een verzekeringsovereenkomst afgesloten. Het ging om het KoersPlan product. De verzekeringsovereenkomst kende als ingangsdatum 31 december 1991 en als einddatum 31 december 2006. De verzekering werd geadministreerd onder certificaatnummer [nummer].

2.2 Op het polisblad was vermeld:

Inleg per maand: f. 291,75
 Personeelskorting: f. 41,75
 Totaal: f. 250,00

2.3 Na het bereiken van de einddatum heeft Consument in januari 2007 een bedrag van EUR 33.825,82 van Verzekeraar ontvangen. Verzekeraar heeft Consument hierover bij brieven van 4 en 20 januari 2007 geïnformeerd.

2.4 Op 14 juni 2013 heeft de Hoge Raad een arrest gewezen over dit type product. Zie ECLI:NL:HR:2013:BZ3749. Naar aanleiding daarvan heeft Verzekeraar Consument in mei 2014 geïnformeerd:

U bent aangesloten bij Stichting Koersplandewegkwijt. Zoals u weet hebben wij met de Stichting overeenstemming bereikt over de uitvoering van het arrest inzake KoersPlan. In deze brief leggen wij uit wat dit voor u betekent.

Uw KoersPlan is opnieuw berekend

Wij hebben de premie voor de overlijdensrisicoverzekering met terugwerkende kracht verlaagd. Daarom hebben wij de eindwaarde van uw KoersPlan opnieuw berekend, rekening houdend met de behaalde beleggingsrendementen. Bij het bepalen van de uitkering op uw KoersPlan is rekening gehouden met de eventuele eerdere compensaties die Aegon aan u heeft uitgekeerd. Het gaat om bijvoorbeeld de rendementsuitkering en de eventuele vergoeding op basis van het in 2009 gesloten akkoord met de stichtingen Verliespolis en Woekerpolisclaim. Een uitleg kunt u nalezen op de website van Aegon en op www.koersplandewegkwijt.nl. Naast de uitkering die voortkomt uit de nieuwe berekening ontvangt u de volgend bedragen:

- Rentevergoeding, de hoogte van de rentevergoeding is 4,00% per jaar over de meerwaarde uit de herberekening. U ontvangt rentevergoeding tot de berekeningsdatum – 2 mei 2014.
- Inschrijfgeld Stichting Koersplandewegkwijt € 75. Heeft u meerdere KoersPlannen? En ziet u in onderstaande specificatie geen inschrijfgeld staan? Dan krijgt u dit inschrijfgeld uitgekeerd bij (één van) uw andere KoersPlan(nen). U krijgt een keer uw inschrijfgeld terugbetaald omdat u dit ook slechts eenmaal aan Stichting Koersplandewegkwijt heeft betaald.

Wat betekent dit voor u?

In onderstaande tabel kunt u zien wat het voor u betekent:

Uitkering op uw KoersPlan	€ 27,28
Rentevergoeding	€ 8,93
Inschrijfgeld	€ 75,00
Totaal	€ 111,21

2.5 In reactie daarop heeft Consument bij brief van 12 mei 2014 geklaagd over de voorgestelde vergoeding:

Op 31 december 1991 is de polis ingegaan. De inleg per maand is vastgesteld op fl. 291,75 (€ 132,39), door personeelskorting is de premie voor mij fl. 250,00 (€ 113,44) geworden. Tijdens de gehele looptijd van de polis is er uitgegaan van een gestort bedrag van € 113,07 of € 113,01, volgens mij had dit een

bedrag van ongeveer € 132,39 moeten zijn. Gaarne verneem ik van U waarom niet van het laatste bedrag van € 132,39 is uitgegaan en waar het verschil van ca. € 19,00 is gebleven.

2.6 Bij brief van 23 mei 2014 heeft Verzekeraar een toelichting gegeven op haar berekening:

De hoogte van de personeelskorting

De personeelskorting is een korting op de inleg en wordt verrekend met de premie voor de overlijdensrisicoverzekering. De regeling voor personeelskorting was destijds 1% korting voor elk jaar van de duur premiebetaling met een minimum van 10% en een maximum van 28%. De premie mag na korting nimmer minder dan f 2,50 bedragen. Door de personeelskorting over de inleg is de betaalde bruto risicopremie voor personeelsleden veel lager dan voor niet personeelsleden.

U betaalde minder voor dezelfde spaarstorting

Voor uw KoersPlan betaalde u over de gehele looptijd de minimaal voor personeel vereiste bruto risicopremie van f 2,50 per jaar of f 0,21 (€ 0,10) per maand. U betaalde € 113,45 voor een spaarstorting van € 113,01 (verschil is € 0,10 risicopremie en € 0,34 aankoopkosten). Een klant zonder personeelskorting betaalt voor diezelfde spaarstorting € 132,39 (verschil is € 19,04 risicopremie en € 0,34 aankoopkosten).

U ontvangt daardoor een lagere compensatie

Voor de bepaling van de compensatie is op deze minimum bruto risicopremie de factor 14,385% losgelaten. Dat zorgt voor een risicopremie van f 0,02 (€ 0,01) per maand. Omdat klanten zonder personeelskorting een hogere overlijdensrisicopremie betaalden, krijgen ze een hogere compensatie.

2.7 Tussen partijen is over dit onderwerp een uitvoerige discussie ontstaan, die niet heeft geleid tot een vergelijk.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar bij de berekening van de aanvullende compensatie, op basis van de uitspraak van de Hoge Raad van 14 juni 2013 in de rechtszaak met Stichting Koersplandewegkwijt, is uitgegaan van een onjuiste grondslag.
- 3.2 Meer in het bijzonder stelt Consument dat Verzekeraar zich ten onrechte op het standpunt stelt dat Consument slechts NLG 0,22 (EUR 0,10) aan overlijdensrisicopremie per maand betaalde en dat de personeelskorting verrekend is met de verschuldigde overlijdensrisicopremie van NLG 41,96 (EUR 19,04). Consument bestrijdt dat de personeelskorting is verrekend met de premie voor de overlijdensrisicodekking, althans dat Verzekeraar de personeelskorting mocht verrekenen met die premie. Dit is niet met Consument overeengekomen. De personeelskorting bestond uit een korting op de inleg.
- 3.3 Omdat niet is overeengekomen dat Verzekeraar de personeelskorting zou verrekenen met de premie voor de overlijdensrisicoverzekering, dient Verzekeraar bij de berekening van de compensatie op basis van de uitspraak van de Hoge Raad van 14 juni 2013 uit te gaan van de juiste grondslag.

- 3.4 Consument is met Verzekeraar overeengekomen dat zij NLG 250,00 per maand diende te betalen voor een maandelijkse inleg van NLG 291,75. Dit is vermeld op het certificaat. Met inleg wordt bedoeld “de som van de spaarstortingen en verzekeringspremies voor de overlijdensrisicodekking” (artikel 1k van de Algemene Voorwaarden Koersplan 91.01). De inleg bestaat dus uit een spaarstorting van NLG 249,79 en een overlijdensrisicopremie van NLG 41,96. De stelling van Verzekeraar dat de overlijdensrisicopremie slechts NLG 0,21 bedraagt is dus niet juist. Dat Verzekeraar kennelijk de personeelskorting als korting op de overlijdensrisicopremie heeft geadministreerd (in plaats van een korting op de inleg) maakt dit niet anders.
- 3.5 Verzekeraar gaat uit van een maandelijkse risicopremie van NLG 41,96. De Hoge Raad heeft bevestigd dat de risicopremie lager was. De oorspronkelijke risicopremie dient vermenigvuldigd te worden met 0,1485. De risicopremie bedroeg dus eigenlijk $NLG\ 41,96 \times 0,1485 = NLG\ 6,22$ per maand. Als de redenering van Verzekeraar gevolgd zou worden (dat Verzekeraar een maandelijkse risicopremie van NLG 0,21 in rekening bracht) heeft Verzekeraar slechts een korting van NLG 6,01 verstrekt. Dit is NLG 35,74 minder dan waar Consument recht op had ($NLG\ 41,75 - NLG\ 6,01$).
- 3.6 Verzekeraar heeft teveel risicopremie in rekening gebracht (NLG 41,75 per maand) of heeft slechts een maandelijkse korting van NLG 6,01 verstrekt, terwijl Consument recht had op NLG 41,75. Consument heeft dan ook recht op een aanvullende vergoeding.
- Verweer*
- 3.7 Verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de klacht van Consument.
- 3.8 Ten aanzien van de berekende personeelskorting stelt Verzekeraar het volgende. Er gold 1% korting voor elk jaar van de duur van de premiebetaling met een minimum van 10% en een maximum van 28% van de openmarktpremie. De bodem was de spaarstorting plus een minimumpremie voor de overlijdensrisicodekking van NLG 2,50 per jaar.
- 3.9 Voor het KoersPlan van Consument is eerst berekend wat zij zonder personeelskorting aan inleg (spaarstorting + premie overlijdensrisicoverzekering) verschuldigd zou zijn. Dit was NLG 291,75 per maand, bestaande uit een spaarstorting van NLG 249,79 en een overlijdensrisicopremie van NLG 41,96. Vervolgens is berekend wat de inleg zou zijn na toepassing van de personeelskorting. De bodem voor deze regeling was een bedrag gelijk aan de spaarstorting vermeerderd met de minimum overlijdensrisicopremie van NLG 2,50 per jaar of NLG 0,21 per maand. Consument was een inleg verschuldigd van $NLG\ 249,79 + NLG\ 0,21 = NLG\ 250$ per maand. Haar korting bedroeg dan ook $NLG\ 291,75 - NLG\ 250 = NLG\ 41,75$ per maand.
- 3.10 Op het certificaat was vermeld wat het bedrag was zonder personeelskorting, wat de personeelskorting was en wat het bedrag na toepassing daarvan was.

Consument heeft daarvan kennis kunnen nemen. Consument heeft daarover geen vragen gesteld en heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid de overeenkomst te vernietigen.

- 3.11 Ten aanzien van de berekening van de compensatie in verband met het arrest van de Hoge Raad van 14 juni 2013 stelt Verzekeraar het volgende.

De overlijdensrisicopremie die gedurende de looptijd is ingehouden diende met terugwerkende kracht verlaagd te worden naar EUR 0,01 per maand ($14,835\% \times \text{EUR } 0,10$). Na herberekening heeft Consument gedurende de looptijd van de verzekering EUR 1,80 aan overlijdensrisicopremie betaald ($15 \times 12 \times \text{EUR } 0,01$). Als gevolg hiervan is het bedrag dat maandelijks werd aangewend voor de aanschaf van participaties toegenomen, hetgeen heeft geleid tot een hogere belegde waarde. Het verschil bedraagt EUR 27,28.

- 3.12 Consument stelt ten onrechte dat zij bij aanvang met Verzekeraar is overeengekomen dat zij NLG 250 per maand diende te betalen voor een inleg van NLG 291,75 per maand. Zowel uit het inschrijfformulier als uit het certificaat blijkt dat Consument met Verzekeraar is overeengekomen dat zij per maand een inleg verschuldigd was van NLG 250. Consument wist, althans kon weten, dat niet de gehele inleg werd belegd. Uit artikel I sub k van de Algemene Voorwaarden blijkt immers dat de inleg bestaat uit de som van de spaarstorting en de premies voor de overlijdensrisicodekking. Artikel 7 bepaalt voorts dat Consument eenmalig een bedrag aan administratieloon verschuldigd is.

Consument wist voorts dat op basis van de regeling personeelskortingen voor haar KoersPlan als bodem een premie was vastgesteld gelijk aan de spaarstorting plus een minimum overlijdensrisicopremie van NLG 2,50 per jaar. In artikel I sub h van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat onder spaarstorting wordt verstaan het deel van het betaalde bedrag waarmee wordt deelgenomen in de beleggingskas en dat recht geeft op een uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum. Als gevolg van de personeelskorting betaalde Consument per maand NLG 41,75 minder dan het bedrag dat zij voor haar KoersPlan verschuldigd zou zijn geweest als zij geen recht zou hebben gehad op personeelskorting, terwijl deze lagere inleg geen negatieve gevolgen had voor haar deelname in de beleggingskas en derhalve niet heeft geleid tot een lagere belegde waarde op de expiratedatum. Als gevolg van de personeelskorting heeft Consument derhalve een financieel voordeel genoten van NLG 7.515 ($15 \text{ jaar} \times 12 \text{ maanden} \times \text{NLG } 41,75$).

- 3.13 Verzekeraar concludeert op basis van al het voorgaande dat de klacht van Consument ongegrond is en dat haar vordering moet worden afgewezen.

4. Actuarieel advies

- 4.1 Naar aanleiding van de standpuntwisseling van partijen heeft de Commissie actuarieel advies ingewonnen.

Op basis van de informatie in het dossier heeft de actuariel adviseur geconcludeerd dat Consument een hogere compensatie zou moeten ontvangen, omdat het arrest van de Hoge Raad ertoe leidt dat alle aspecten van de polis herrekend moeten worden. Op basis van haar berekening is de actuaris van oordeel dat Verzekeraar een bedrag van EUR 1.863 aan Consument zou moeten voldoen.

- 4.2 De Commissie heeft Verzekeraar gevraagd om een reactie op de bevindingen van de actuaris. Verzekeraar heeft laten weten zich met die bevindingen niet te kunnen verenigen en brengt daartoe naar voren:

Consument was bij aanvang van haar KoersPlan met [Verzekeraar] overeengekomen dat zij voor de overlijdensrisicoverzekering binnen haar KoersPlan een premie verschuldigd was van NLG 0,21 per maand (NLG 250,00 – NLG 249,79) en dat voor deze overlijdensrisicoverzekering bij beëindiging van het dienstverband – anders dan door pensionering, vervroegde uittreding, arbeidsongeschiktheid of overlijden – een premie verschuldigd was van NLG 41,96 per maand (NLG 291,75 – NLG 249,79). Anders dan uw actuariel adviseur lijkt te veronderstellen had een eventuele beëindiging van het dienstverband en daarmee het vervallen van de personeelskorting geen gevolgen voor de hoogte van de spaarstorting groot NLG 249,79.

- 4.3 Naar aanleiding van de uitlating van Verzekeraar heeft de actuariel adviseur deze kwestie opnieuw beoordeeld. De actuariel adviseur laat weten dat met toepassing van de visie van Verzekeraar het voordeel van de personeelskorting (ongeveer EUR 3.400) is veranderd in een nadeel in de compensatie (ongeveer EUR 4.700). Dit kan volgens de actuariel adviseur niet de bedoeling zijn. Uitgangspunt volgens de actuariel adviseur is de inleg van NLG 291,75, waar een risicopremie en eventuele personeelskorting vanaf gaat en vervolgens de spaarstorting ‘overblijft’.
- 4.4 Wederom is Verzekeraar verzocht te reageren op de bevindingen van de actuaris. Verzekeraar heeft opnieuw laten weten niet van haar standpunt af te wijken. De Commissie buigt zich thans over deze kwestie.

5. Beoordeling

- 5.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of Verzekeraar ten behoeve van Consument een correcte compensatie berekend heeft. De Commissie komt op basis van het dossier tot het volgende oordeel.
- 5.2 De beoordeling van de klacht van Consument dient te geschieden op basis van een vergelijking van de situatie waarin Consument personeelskorting heeft ontvangen en de situatie waarin Consument geen personeelskorting zou hebben ontvangen. Voor de bepaling van het verschil tussen deze twee situaties, dient te worden gekeken naar het rendement dat in beide situaties werd behaald. Hierbij acht de Commissie het van belang dat Consument de genoten korting (elders) had kunnen beleggen.

Het bedrag van circa EUR 3400 aan genoten personeelskorting bestaat uit de som van de maandelijks genoten kortingen zonder verdere renteopbrengsten en kan volgens de Commissie - anders dan de actuariel adviseur van Kifid meent - niet zonder meer vergeleken worden met de eenmalige compensatie van circa EUR 4700 die zou zijn toegekend indien geen personeelskorting zou zijn verleend. De Commissie kiest als uitgangspunt de vraag of Consument is benadeeld als gevolg van de genoten personeelskorting ten opzichte van de situatie zonder personeelskorting. Zij gaat er daarbij van uit dat de personeelskorting van toepassing is op de verschuldigde risicopremie. Door de uitspraak van de Hoge Raad valt de genoten korting qua bedrag achteraf weliswaar lager uit, maar dit kan er niet toe leiden dat een hogere spaarinleg zou gelden dan het feitelijk door Consument maandelijks betaalde bedrag.

In de onderhavige situatie, waarin Consument personeelskorting heeft genoten, constateert de Commissie dat zij per saldo een rendement van 6,21% op haar inleg heeft behaald. Indien Consument een contract zonder personeelskorting zou hebben gesloten, zou zij een rendement van 5,96% op de inleg hebben behaald.

Dit leidt tot de conclusie dat de personeelskorting in combinatie met de uitgekeerde compensatie geen nadeel heeft opgeleverd ten opzichte van de situatie waarin Consument geen personeelskorting zou hebben genoten.

- 5.3 De conclusie is dat Consument niet terecht klaagt over de compensatieberekening van Verzekeraar. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.
- 5.4 Gelet op de aard van de zaak en het feit dat de Commissie met haar uitspraak afwijkt van het advies van haar actuariel adviseur ziet de Commissie aanleiding om ingevolge artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) hoger beroep van deze beslissing open te stellen.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af en stelt op de voet van artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening (Kifid) hoger beroep tegen deze beslissing open.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open 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. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.

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.