

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-479 d.d.  
11 oktober 2016**

**(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. W. Dullemond en drs. L.B. Lauwaars, leden,  
en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

**Samenvatting**

Spaarkas. BonusPlan. Gesloten in 1995. Consument stelt dat zij in de precontractuele fase onvoldoende en onjuist is geïnformeerd over de kosten. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene met uitzondering van de aankoopkosten wel heeft voldaan aan de destijds bestaande informatieverplichtingen maar op het punt van de totale kosten toerekenbaar tekort is geschoten omdat Consument uit de brochure redelijkerwijs mocht afleiden dat sprake zou zijn van lage kosten. In werkelijkheid bedroegen de kosten 24,2% en na kostencompensatie altijd nog 16,2% van de in totaal betaalde premie. De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe.

Consument,

en

AEGON Spaarkas N.V, gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen: Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het e-mailbericht van 15 januari 2014 namens Consument;
- het e-mailbericht van 15 februari 2014 namens Consument;
- het op 18 februari 2014 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het “Gesprekverslagje Consument vs Aegon (Sparbeleg) d.d. 24-02-2014”;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen;

Consument en Aangeslotene zijn gedurende de schriftelijke procedure in de gelegenheid gesteld te reageren op het arrest van het Europese Hof van Justitie van 29 april 2015 (C-51/13, ECLI:EU:C:2015:286, hierna te noemen: “uitspraak HvJ”) en twee uitspraken van de Commissie van Beroep van 12 februari 2015 (nummers 2015,003 en 2015,004, hierna te noemen: “uitspraken CvB”). De Commissie heeft hierna nog de volgende stukken van partijen ontvangen:

- het op 15 september 2015 door Consument ondertekende Informatieformulier beleggingsverzekering;
- de brief van 17 november 2015 van Aangeslotene met bijlage;
- de pleitnotitie namens Consument.

## 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 29 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft in 1995 door de advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon (“ATP”) een spaarkasovereenkomst met lijfrenteclausule, een zogenoemd BonusPlan (hierna: de “Spaarkas”) op beleggingsbasis met overlijdensrisicodekking op haar leven gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. De ingangsdatum was 1 maart 1995, de einddatum 1 maart 2015. Het bedrag (lijfrentekapitaal) dat beschikbaar zou komen bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum was afhankelijk van de waarde van de beleggingen. In geval van overlijden van de verzekerde voor de einddatum zou een verzekerd bedrag (lijfrentekapitaal) worden uitgekeerd. Als inleg per maand wordt €58,27 genoemd. Blijkens een op 15 augustus 2002 gedateerd certificaat zou de belegging plaatsvinden in “Aandelen en/of andere effecten”. Het aantal beleggingseenheden bedroeg 12,6532. Het certificaat bevat verder onder meer de volgende aantekening:

“(....)

Voorbeeld eindkapitaal

Op basis van de op dit spaarcertificaat vermelde gegevens zijn de voorbeelden van uw eindkapitaal in euro's:

| Gemiddeld rendement: | Voorbeeld eindkapitaal: |
|----------------------|-------------------------|
| 10%                  | 42.200,00               |
| 11%                  | 47.500,00               |
| 12%                  | 53.600,00               |

(....)”

3.2 In de brochure BonusPlan (de “brochure”) staat onder meer het volgende:

“BonusPlan.

Eenvoudig belastingvoordeel realiseren, terwijl u spaart voor later.

(....)

### **Sparen voor later met belastingvoordeel**

Velen sparen voor een aanvulling op het pensioen. Dat is verstandig, want de wettelijke voorzieningen op het gebied van de AOW zullen de komende tijd waarschijnlijk verslechteren.

Maar u wilt uiteraard wel dat die aanvulling u nu zo min mogelijk kost. Dat is mogelijk met BonusPlan. Want bij BonusPlan is uw inleg aftrekbaar van uw belastbare inkomen. Bovendien kunt u een hoog rendement realiseren, omdat uw inleg wordt belegd in aandelen. Hierdoor spaart u met een klein bedrag per maand, een flink bedrag als aanvulling op uw pensioen bij elkaar.

(....)

## Hoe kan het rendement zo hoog zijn?

Ten eerste omdat beleggingsexperts van AEGON uw inleg in aandelen beleggen. De opbrengst is niet gegarandeerd, maar door het enorme vermogen dat AEGON belegt, wordt het risico dat aan aandelen is verbonden gespreid.

Ten tweede dankzij de lage kosten die Spaarbeleg heeft. Zo heeft Spaarbeleg geen netwerk van kantoren. Dit kostenvoordeel geven wij rechtstreeks aan u door in de vorm van een hoog rendement.

(...)

In geval van overlijden tijdens de spaarperiode krijgen uw nabestaanden een lijfrenteuitkering gebaseerd op uw inleg, vermeerderd met 4% rente op rente.

(...)

**“Sparen voor later deed ik al, maar nu met belastingvoordeel...”**

*“Sparen voor een aanvulling op m’n pensioen is natuurlijk heel nuttig. Juist dan willen we het geld hebben om leuke dingen te doen. Eerst spaarde ik gewoon op een spaarrekening. Maar als je voor later spaart, kun je beter een spaarvorm kiezen die er speciaal voor gemaakt is. BonusPlan van Spaarbeleg dus. Zo maak ik optimaal gebruik van het belastingvoordeel zonder dat ik zelf allerlei moeilijke dingen moet doen. Gewoon elke maand een vast bedrag inleggen”.*

### 3.3 In de op de Spaarkas toepasselijke Algemene Voorwaarden 95.01 (hierna: de “AV”) staat onder meer het volgende:

#### **I Definities**

(...)

h spaarstorting:

het deel van het door de inschrijver betaalde bedrag waarmee wordt deelgenomen in de beleggingskas en dat recht geeft op de uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum;

(...)

j verzekeringspremie:

de door de inschrijver te betalen premie voor de overlijdensrisicodekking;

k inleg:

de som van de spaarstortingen en verzekeringspremies tot de einddatum van de Spaarbelegovereenkomst.

(...)

#### **7 Kosten belastingen**

Ter voorziening in de kosten, verbonden aan de werkzaamheden van Spaarbeleg, wordt door haar aan de inschrijver in rekening gebracht:

1 Een eenmalig bedrag aan administratiekosten ter grootte van 4% van de inleg (inleg: als bedoeld in artikel I sub k) te voldoen uit de eerste spaarstortingen.

2. Een jaarlijkse vergoeding voor beheerskosten groot 0,8% van het aan de inschrijver in het betreffende jaar toekomende deel van de beleggingskas, voor het eerst te verrekenen nadat er twee hele jaren zijn verstreken vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst en vervolgens elk jaar na deze.

De kosten voortvloeiend uit de belegging der gelden komen ten laste van de beleggingskas. Door de overheid te heffen belastingen op de spaarstortingen, verzekeringspremies en/of uitkeringen komen ten laste van de inschrijver en/of begunstigde.

(...)

- 3.4 Bij brief van 21 september 2012 schrijft Aangeslotene Consument dat zij uit hoofde van de compensatieregeling recht heeft op een bedrag van €908,39 (bruto).
- 3.5 In een brief van 20 november 2012 schrijft Aangeslotene Consument het volgende over de kosten:  
“(....)  
**Overzicht van de kosten / waarde van uw overeenkomst**  
Van uw inleg in BonusPlan worden na aftrek van de overlijdensrisicopremie, administratieloon en aankoopkosten, participaties in het AEGON Equity Fonds gekocht.  
(....)
- 3.6 In totaal heeft Consument een bedrag van €12.003,62 als inleg voor de Spaarkas betaald. De Spaarkas is per 1 mei 2012 voortijdig beëindigd door afkoop. In totaal heeft Consument een bedrag van €11.791,28 ontvangen.

#### 4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van €7.094,-. Consument heeft dit bedrag berekend door uit te gaan van haar totale inleg verhoogd met wettelijke rente tot de afkoop (totaal €19.793,-) en dit te verminderen met de afkoopwaarde en de compensatie (€12.699,-). Verder dient vanaf september 2013 tot de dag van voldoening wettelijke rente te worden betaald. Hiernaast dient Aangeslotene te worden gehouden tot het betalen van de kosten van de adviseur van Consument, per 23 juli 2014 een bedrag van €3.979,16. Verder vordert Consument dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van €613,-. Dit is het renteverlies dat Consument heeft geleden doordat Aangeslotene na de afkoop de afkoopwaarde te laat naar de bank heeft overgemaakt.
- 4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:  
Er is sprake van dwaling bij Consument over het karakter van de Spaarkas en de hoge kosten ervan. Verder is Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen c.q. heeft jegens Consument onrechtmatig gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Spaarkas (i) Consument ernstig te misleiden en (ii) onvoldoende informatie over de in te houden kosten, de risico's en het gevolg van sterke koersfluctuaties op het rendement te verschaffen. In dit kader voert Consument het volgende aan:
- Consument heeft tijdig aan haar klachtplicht voldaan. Na ontvangst van de brief van 21 september 2012 van Aangeslotene is het Consument duidelijk geworden dat Aangeslotene niet tot (een hogere) schadevergoeding wilde overgaan en dat sprake was van tekortkomingen van Aangeslotene en productgebreken en heeft zij met hulp van een deskundige bij brief van 23 oktober 2012 een klacht bij Aangeslotene ingediend. Hierdoor kan ook van verjaring geen sprake zijn. Als Consument in de precontractuele fase volledig was geïnformeerd over het karakter van en de kostenbeslagen uit hoofde van de Verzekering had zij de Verzekering niet gesloten;
  - Consument wilde wat extra's sparen voor na haar pensionering en wilde een zeer veilig product sluiten. Zij heeft zich daarom tot SPAARbeleg gewend en een

SPAARCERTIFICAAT (Consument acht dit misleidende benamingen) gesloten. Toen haar duidelijk werd dat er niet gespaard werd maar belegd, heeft zij op grond van de te verwachten kapitalen en de in het certificaat genoemde rendementen van 10%, 11% en 12% gedacht er goed aan te doen het product te handhaven;

- de brochure is misleidend en leidde ertoe dat Consument de overeenkomst sloot in het vertrouwen dat het wel goed zat met haar opbrengst. De brochure benadrukt ook de lage kosten;
- Aangeslotene heeft Consument nooit volledig geïnformeerd over de kosten. In het kader van schikkingsoverleg heeft Aangeslotene gezegd dat de kosten in het voorbeeldrendement zijn verwerkt. Achteraf blijkt 30% van de inleg te zijn opgegaan aan kosten. Als Consument dat had geweten had zij de Spaarkas niet gesloten;
- Consument was op de hoogte van het beleggingsrisico. Er is echter nooit gekeken of het risico bij haar beleving paste. Dat fluctuaties in het behaalde rendement voor een sterk negatieve afwijking van het gemiddelde rekenkundig rendement zorgen is haar nooit verteld.

Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten door na de afkoop van de Spaarkas de afkoopwaarde te laat naar de bank over te boeken. Consument heeft hierdoor een renteverlies van €613,- geleden.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- a. Uit de uitspraak HvJ blijkt dat het stellen van aanvullende informatieverplichtingen alleen mogelijk is indien en voorzover (i) de rechtsgrondslag die de lidstaat kiest om de aanvullende informatie verplicht te stellen, de verzekeraar in staat moet stellen om met een voldoende mate van voorspelbaarheid vast te stellen welke informatie zij moet verstrekken, (ii) de aanvullende informatie noodzakelijk is voor een goed begrip door de verzekeringnemer van de wezenlijke bestanddelen van de verbintenis en (iii) de aanvullende informatie duidelijk en nauwkeurig is, en daarmee ook voldoende rechtszekerheid waarborgt c.q. voorspelbaar is. Uit de uitspraak volgt bovendien dat de informatieverplichting moet worden gezien naar de destijds geldende maatstaven. Die zijn in het onderhavige geval neergelegd in de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994 ("Riav 1994"). Door te voldoen aan de Riav 1994 heeft Aangeslotene alle informatie verstrekt die noodzakelijk is voor een goed begrip van de wezenlijke bestanddelen van het BonusPlan.  
In de uitspraken CvB stelt de CvB strengere eisen aan de informatieverstrekking dan het HvJ. Deze eisen voldoen niet aan de in de uitspraak HvJ gestelde voorwaarden.
- b. Consument heeft niet tijdig geklaagd in de zin van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek ("BW") en dient daarom niet-ontvankelijk te worden verklaard. Consument is bij aanvang volledig op de hoogte gesteld van alle relevante informatie inclusief de risico's. Gedurende de looptijd van de Verzekering heeft Consument waardeoverzichten ontvangen alsmede de hieronder bedoelde wegwijzer. Consument heeft pas op 23 oktober 2012 voor het eerst geklaagd. Aangeslotene heeft hierdoor nadeel geleden omdat zij anders tijdig had kunnen vaststellen of maatregelen noodzakelijk waren om eventueel ongemak of nadeel te beperken.

Hiernaast stelt Aangeslotene dat de vordering tot vernietiging wegens dwaling is verjaard. Aangeslotene beroept zich hier op artikel 3:52 lid I onder c BW.

- c. Er is geen sprake van dwaling aan de zijde van Consument. Verder zijn er geen toerekenbare tekortkomingen van Aangeslotene jegens Consument en heeft zij niet onrechtmatig jegens Consument gehandeld. In dit kader voert zij het volgende aan:
- Consument heeft de brochure, het inschrijvingsformulier, het certificaat en de AV ontvangen. Vanaf aanvang ontving zij jaarlijks het “Jaareffect”, vanaf 2001 jaarlijks het jaaroverzicht met een opgave van de actuele waarde en vanaf 2008 overzichten conform de aanbevelingen van de Commissie De Ruiters. Op grond van deze stukken is Consument volledig geïnformeerd over het karakter van de Spaarkas, de kosten daarvan en de overlijdensrisicopremie. Aan de Riav 1994 is voldaan;
  - het woord “spaar” verwijst naar het karakter van de overeenkomst, een spaarkasovereenkomst;
  - in 2006 heeft Aangeslotene Consument gedetailleerde informatie over de Spaarkas gezonden in de vorm van de “Wegwijzer BonusPlan met ingangsdatum tussen 1 januari 1994 en 1 januari 1996: (hierna: de “wegwijzer”);
  - bij brief van 26 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument gewezen op de mogelijkheid naar een ander fonds te switchen met een andere risico/rendementsverwachting. Consument heeft daar geen gebruik van gemaakt;
  - in het Koersplanarrest (HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ3749) bekrachtigt de Hoge Raad dat voor een redelijke invulling van de kosten en overlijdensrisicopremie aansluiting moet worden gezocht bij de Aanbeveling van 4 maart 2008 van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (de “Aanbeveling”). Aangeslotene heeft, naast de compensatieregeling, diverse maatregelen genomen waaronder het naar een redelijk niveau brengen van de kosten en de overlijdensrisicopremie. Per 1 mei 2006 is de overlijdensrisicopremie gemaximeerd op 15,3% van de inleg. Aangeslotene wijst ook op de “Regeling Spaarbeleg 2014” (hierna: de “Regeling”). Deze Regeling is naar aanleiding van het Koersplanarrest totstandgekomen in overleg met de Stichting KoersPlanDewegkwijt en voorziet in een redelijke overlijdensrisicopremie gebaseerd op artikel 7 van de Aanbeveling. Consument komt op grond van de Regeling in aanmerking voor een aanvullende compensatie van €53,73;
  - in de voorbeelden van het prognose eindkapitaal is uitgegaan van een meetkundig gemiddelde, waarbij rekening wordt gehouden met koersfluctuaties;
  - Consument kon uit het certificaat en de AV exact afleiden welk deel van de inleg als spaarstorting werd aangemerkt (vermelding inleg en aandeel in de beleggingskas in verband met artikel I onder g AV);
  - Aangeslotene was niet verplicht om na te gaan of het product bij Consument paste, dat was de taak van de ATP. Aangeslotene is niet verantwoordelijk voor het handelen van de ATP. Zij was wettelijk verplicht tot betaling van provisie aan de ATP;
  - ook als Consument de volgens haar ontbrekende informatie bij aanvang had ontvangen, had zij de overeenkomst gesloten. Consument heeft het certificaat zonder voorbehoud geaccepteerd. Na ontvangst van de jaarlijkse overzichten noch na ontvangst van de wegwijzer heeft zij vragen gesteld;

- Consument heeft haar schade niet onderbouwd en niet aangegeven wat het causaal verband is tussen het handelen van Aangeslotene en de vermeend geleden schade. De rekening van de adviseur van Consument komt op grond van artikel 40.9 Reglement van de Commissie slechts tot een bedrag van €904,- voor vergoeding in aanmerking. Ten slotte beroept Aangeslotene zich op eigen schuld bij Consument.

## 5. Beoordeling

### *Klachtplicht*

- 5.1 Aangeslotene stelt allereerst dat Consument niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en dat haar klachten niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard. Aangeslotene wijst er ter onderbouwing van haar stelling op dat Consument bij aanvang van de Spaarkas volledig op de hoogte is gesteld van alle relevante informatie inclusief de risico's. Hiernaast heeft Consument gedurende looptijd van de Spaarkas waardeoverzichten ontvangen en in 2006 de wegwijzer. Desondanks heeft Consument pas in oktober 2012 geklaagd. In de stellingen van Consument ligt besloten dat de tekortkomingen van Aangeslotene en de productgebreken haar pas na ontvangst van de brief van 21 september 2012 van Aangeslotene over de toegekende schadevergoeding duidelijk zijn geworden. Na ontvangst van die brief heeft zij met hulp van een deskundige bij brief van 23 oktober 2012 een klacht bij Aangeslotene ingediend.
- 5.2.1 Voor het antwoord op de vraag of tijdig in de zin van artikel 6:89 BW is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies (Vergelijk r.o. 3.4 van HR 8 oktober 2010, LJN BM 9615).
- 5.2.2 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden spaarkasovereenkomst, waaronder de kosten die uit hoofde van die overeenkomst in rekening worden gebracht en de uit die overeenkomst voortvloeiende risico's.
- 5.2.3 In het kader van de totstandkoming van de Spaarkas geldt Aangeslotene als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener terwijl in het onderhavige geval bij Consument een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Dit brengt mee dat Consument niet zonder meer op de hoogte hoeft te zijn van het bestaan van de hierboven bedoelde verplichting van Aangeslotene terwijl zij, indien zij daarvan wel op de hoogte is, in beginsel ervan mag uitgaan dat Aangeslotene die verplichting jegens haar naleeft. Het niet naleven van de betreffende verplichting is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer behoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene haar informatieverplichting jegens haar heeft nageleefd, indien zij van die verplichting op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene

daarin kan zijn tekortgeschoten (Vergelijk r.o. 4.3.1- 4.3.2 van HR 8 februari 2013, LJN BY 4600).

- 5.2.4 In het onderhavige geval ligt in de stellingen van Consument besloten dat zij pas na ontvangst van de brief van 21 september 2012 van Aangeslotene over de toegekende schadevergoeding wist van het bestaan van de onder 5.2.2 weergegeven informatieverplichting van Aangeslotene en de omstandigheid dat Aangeslotene mogelijk tekort is geschoten in de nakoming van die informatieverplichting. Zij heeft daarop met hulp van een deskundige bij brief van 23 oktober 2012 een klacht ingediend bij Aangeslotene.
- 5.2.5 De Commissie is van oordeel dat Consument ervan mag uitgaan dat zij door Aangeslotene duidelijk, juist en volledig wordt geïnformeerd en dat niet van haar kan worden verwacht dat zij telkens zelfstandig onderzoek doet naar de vraag of Aangeslotene wel aan haar verplichtingen heeft voldaan. Dit betekent dat voor Consument geen aanleiding bestond bij Aangeslotene te klagen, totdat zij zich ervan bewust werd dat Aangeslotene ter zake van de verstrekte informatie mogelijk een verwijt viel te maken. Dat laatste kan, anders dan Aangeslotene kennelijk stelt, niet reeds volgen uit de bij aanvang van de Spaarkas verstrekte informatie en/of de tussentijds verstrekte waardeoverzichten dan wel de in algemene bewoordingen gestelde wegwijzer. Als gezegd mag van Consument niet worden verwacht dat zij op basis daarvan steeds zelfstandig onderzoekt of de bij aanvang verstrekte informatie wel voldoende duidelijk, juist en volledig was en/of de tussentijdse waardeoverzichten c.q. de wegwijzer daarmee wel voldoende in overeenstemming zijn. Nu Consument onbetwist heeft gesteld dat zij pas na ontvangst van de brief van 21 september 2012 van Aangeslotene over de toegekende schadevergoeding heeft begrepen dat Aangeslotene mogelijk tekort is geschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichting tot juiste en volledige informatievoorziening in de precontractuele fase is de in artikel 6:89 BW bedoelde termijn naar het oordeel van de Commissie op zijn vroegst in september 2012 gaan lopen. Aangezien Consument zich bij brief van 23 oktober 2012 bij Aangeslotene beklagt heeft is de Commissie van oordeel dat Consument overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd en verwerpt de Commissie het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW.

#### *Verjaring*

- 5.3 Ook het beroep van Aangeslotene op verjaring op grond van artikel 3:52 lid I onder c BW wordt afgewezen. Op grond van artikel 3:52 lid I onder c BW verjaart de rechtsvordering tot vernietiging van een rechtshandeling wegens dwaling drie jaren nadat de dwaling is ontdekt. Uitgaande van het in 5.2.1 - 5.2.5 overwogene moet worden aangenomen dat Consument pas op zijn vroegst in september 2012 bekend is geworden met (de omvang van) de gestelde gebrekkige informatievoorziening alsmede met de omstandigheid dat zij als gevolg daarvan een verkeerde voorstelling van zaken heeft gehad en Aangeslotene daarvan wellicht een verwijt zou kunnen worden gemaakt. Door Aangeslotene is niet aannemelijk gemaakt dat Consument geacht moet worden op een eerder gelegen tijdstip daarvan op de hoogte te zijn geraakt.



Door vervolgens in oktober 2012 haar klacht aanhangig te maken heeft Consument de verjaring ruimschoots binnen de in artikel 3:52 lid 1 onder c BW genoemde termijn van drie jaar gestuit. Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk behandelen.

- 5.4 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting om aan Consument volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen omtrent de kenmerkende eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht en de risico's die uit de verzekering voortvloeien.

*Karakter BonusPlan*

- 5.5 Uit de door Aangeslotene opgestelde productinformatie blijkt dat daarin verwijzingen naar beleggen en sparen tegelijkertijd en door elkaar worden gehanteerd. Zo heeft Consument als bewijs van het sluiten van de spaarkasovereenkomst een document genaamd "Spaarcertificaat" van Aangeslotene ontvangen, spreekt de brochure van een "spaarperiode" en legt Aangeslotene in de brochure de nadruk op "Sparen voor later met belastingvoordeel" en gebruikt daarbij bewoordingen als "u spaart voor later", "sparen voor later" en dat "als je voor later spaart kun je beter een spaarvorm kiezen die er speciaal voor is gemaakt". Verder wordt door Aangeslotene de klemtoon gelegd op het behalen van hoge rendementen en de te behalen fiscale voordelen en wordt naar het oordeel van de Commissie - ten onrechte - niet gewezen op veel minder gunstige scenario's.
- 5.5.1 De Commissie is van oordeel dat de door Aangeslotene verstrekte informatie misleidend is nu daaruit volstrekt onvoldoende blijkt dat de gesloten spaarkasovereenkomst geen spaarproduct is maar dat deze gekenmerkt wordt door een combinatie van sparen, beleggen en verzekeren en dat Consument onvoldoende is geweest op de risico's die aldus aan het onderhavige product verbonden waren. Aangeslotene is in zoverre dan ook tekortgeschoten in de op haar rustende plicht om voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst aan Consument volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen teneinde haar in staat te stellen een goede afweging te maken het product al dan niet aan te schaffen.
- 5.5.2 De Commissie acht vervolgens voldoende aannemelijk dat Consument indien zij op de juiste wijze was geïnformeerd omtrent het BonusPlan, de overeenkomst niet zou hebben gesloten. Consument is destijds door de verzekeringsadviseur van haar werkgever geattendeerd op het bestaan van het BonusPlan als mogelijkheid voor aanvulling op haar pensioen. Consument heeft ook onweersproken gesteld dat zij de Spaarkas juist heeft gesloten met het oog op het opbouwen van een (aanvullende) pensioenuitkering. Dat Consument daarbij bereid was aanzienlijke beleggingsrisico's te lopen is gesteld noch gebleken en is ook niet zonder meer aannemelijk. Integendeel, dergelijke risico's passen niet goed bij de aard van het BonusPlan, zoals dat in de door Aangeslotene verstrekte informatie wordt gepresenteerd, namelijk als een fiscaal gefaciliteerde spaarvorm voor een aanvullende pensioenopbouw. In dit licht bezien acht de Commissie het ook niet passend dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de ingelegde premies door Aangeslotene zijn aangewend voor de aankoop van participaties van het Aegon Equity Fund.

Een fonds dat, direct of indirect, hoofdzakelijk in aandelen belegt van beursgenoteerde ondernemingen in aandelenmarkten over de hele wereld (vgl. Geschillencommissie 14 augustus 2014, GC 2014, 305, overwegingen 5.7 - 5.9).

- 5.5.3 De slotsom is dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan de op haar jegens Consument rustende zorg- en informatieverplichtingen voor zover deze betrekking heeft op de aard en kenmerken van de Spaarkas en het daaraan verbonden (beleggingsrisico) zodat zij jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten hetgeen onrechtmatig is. In het onderhavige geval leidt deze tekortkoming echter niet tot een schadevergoedingsplicht van Aangeslotene jegens Consument. Consument heeft immers in het kader van haar klacht bij de Commissie geschreven dat het haar na het sluiten van de Spaarkas al snel duidelijk werd dat er belegd werd en dat zij, toen zij de te verwachten kapitalen en bijbehorende rendementen zag, dacht er goed aan te doen dat zo te laten (klachtomschrijving bij het klachtformulier van 18 februari 2014). Uit hetzelfde stuk blijkt dat Consument zich realiseerde dat sprake was van een beleggingsrisico. Dit in aanmerking nemende is de Commissie van oordeel dat Consument geacht moet worden (alsnog) te hebben ingestemd met de aard en kenmerken van de Spaarkas en het daaruit voortvloeiende beleggingsrisico en kan zij daarop niet meer terugkomen.

#### *Kosten*

- 5.6 Consument stelt dat Aangeslotene jegens haar toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen c.q. onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Spaarkas onvoldoende en onjuiste informatie te verstrekken over de kosten uit hoofde van de Spaarkas respectievelijk in tegenstelling tot hetgeen in de brochure vermeld staat, hoge kosten in rekening te brengen.
- 5.6.1 Tussen partijen is niet in discussie dat uit hoofde van de Spaarkas kosten in rekening worden gebracht. Dit blijkt ook uit de brochure. Verder volgt uit de AV dat diverse soorten kosten in rekening worden gebracht: kosten voor dekking van het overlijdensrisico (artikel 1 onder j), administratiekosten (artikel 7 lid 1) en beheerskosten (artikel 7 lid 2). Deze kostensoorten blijken voldoende duidelijk en begrijpelijk uit de AV. De door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten voor aankoop van participaties van 0,3% blijken naar het oordeel van de Commissie niet duidelijk en begrijpelijk uit de AV. Het door Aangeslotene als grondslag genoemde artikel 7 slotalinea vermeldt in het geheel geen aankoopkosten. Uit het waardeoverzicht over 2008 en het (incomplete) kostenoverzicht bij de brief van 20 november 2012 van Aangeslotene aan Consument blijkt echter dat in het onderhavige geval het in gedurende de looptijd van de Spaarkas totaal in rekening gebrachte bedrag aan aankoopkosten verwaarloosbaar laag is (€31,-).
- 5.6.2 Partijen verschillen van mening over de totale hoogte van de in rekening gebrachte kosten. Consument stelt dat in de brochure is vermeld dat sprake is van lage kosten. Aangeslotene beroept zich op de AV en diverse door haar genomen maatregelen waardoor volgens haar sprake is van redelijke kosten.

De Commissie overweegt het volgende: In de brochure wordt letterlijk, zonder enig voorbehoud voor voortijdige beëindiging van de Spaarkas, het volgende vermeld: “Ten tweede dankzij de lage kosten die Spaarbeleg heeft. Zo heeft Spaarbeleg geen netwerk van kantoren. Dit kostenvoordeel geven wij rechtstreeks aan u door in de vorm van een hoog rendement.” De Commissie merkt hierbij op dat in de brochure in zijn algemeenheid over “kosten” wordt gesproken. Dat in het kader van het BonusPlan kosten ter dekking van overlijdensrisico in rekening zouden worden gebracht blijkt uit de brochure noch uit het inschrijvingsformulier. Op grond hiervan mocht Consument er in redelijkheid van uitgaan dat in de brochure bedoeld werd op alle uit hoofde van de Spaarkas door Aangeslotene in rekening gebrachte kosten, dat deze kosten in totaliteit laag zouden zijn en dat dit ten goede zou komen van het te behalen rendement.

Uitgaande van het waardeoverzicht over 2008 blijkt dat in 2008 van de jaarpremie van €699,24 in totaal een bedrag van €169,25 aan kosten in rekening werd gebracht, wat neerkomt op 24,2% van de betaalde premie. Niet gesteld of gebleken is dat dit percentage in andere jaren verschilde. Als rekening wordt gehouden met de kostencompensaties van in totaal €962,12 bedraagt de kostendruk nog 16,2%. Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument op grond van hetgeen in de brochure over de kosten is vermeld, er redelijkerwijs van uitgaan dat de kosten laag zouden zijn. De in werkelijkheid tijdens de looptijd van de in rekening gebrachte kosten zijn echter substantieel geweest.

Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten jegens Consument door tijdens de looptijd van de Spaarkas hogere kosten (in dit geval dus inclusief de kosten voor dekking van het overlijdensrisico) in rekening te brengen dan waarvan Consument op grond van de in de precontractuele fase verstrekte informatie redelijkerwijs mocht uitgaan en is zij verplicht de door Consument geleden schade te vergoeden (vgl. Geschillencommissie 30 maart 2014, GC 2014,137 overweging 5.8). In het onderhavige geval bestaat deze schade uit een te hoge kostenlast en bepaalt de Commissie het bedrag van deze schade naar redelijkheid en billijkheid op €1.000.

#### *Overboeking afkoopwaarde*

- 5.7 Consument stelt dat Aangeslotene jegens haar toerekenbaar tekort is geschoten door na de afkoop van de Spaarkas de afkoopwaarde te laat naar de bank over te boeken. Consument heeft hierdoor een renteverlies van €613,- geleden. Ter zitting heeft de adviseur van Consument desgevraagd geantwoord dat op 25 april 2012 schriftelijk om afkoop is gevraagd en hierbij tevens is verzocht de afkoopwaarde vóór 10 mei 2012 over te boeken naar de bank. Het schriftelijke verzoek om afkoop van 25 april 2012 ontbreekt bij de door Consument ingebrachte stukken. Bij de door Aangeslotene ingebrachte stukken bevindt zich wel een brief van 12 mei 2012 van Aangeslotene aan Consument waarin zij onder meer de ontvangst van een afkoopverzoek bevestigt, op de fiscale gevolgen van afkoop wijst en om toezending vraagt van een kopie van een geldig identiteitsbewijs van de inschrijver en een kopie van een recent bankafschrift van de rekening van de inschrijver waarop het afkoopbedrag moet worden gestort. Ervan uitgaande dat Aangeslotene met haar brief van 12 mei 2012 heeft gereageerd op het afkoopverzoek van 25 april 2012 is de Commissie van oordeel dat deze reactie binnen redelijke termijn heeft plaatsgevonden. Dat de door Aangeslotene gevraagde stukken zich reeds bij het afkoopverzoek van 25 april 2012 bevonden blijkt niet uit het dossier.

Dat Consument om overboeking vóór 10 mei 2012 heeft verzocht, blijkt ook niet uit het dossier. Verder kan de Commissie door het ontbreken van de desbetreffende brief niet beoordelen of die eventueel gestelde termijn juridisch kan worden geïnterpreteerd als een fatale termijn na het verstrijken waarvan wettelijke rente verschuldigd werd,. Alles overziende is de Commissie van oordeel dat Consument haar stelling onvoldoende heeft onderbouwd zodat deze niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen.

- 5.8 Uit het bovenstaande vloeit voort dat de vordering van Consument tot een bedrag van €1.000,- zal worden toegewezen. De door Consument gevorderde kosten van deskundige bijstand komen, nu zij gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, voor vergoeding in aanmerking. Voor de bepaling van die kosten zoekt de Commissie overeenkomstig artikel 40.9 van haar Reglement aansluiting bij het daar genoemde liquidatietarief. De door Aangeslotene aan Consument te vergoeden kosten van deskundige bijstand stelt de Commissie vast op twee punten volgens tarief I, derhalve op €768,-. Verder dient Aangeslotene Consument de door haar betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te betalen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de volgende bedragen te voldoen:

- a. een bedrag van €1.000,-;
- b. een bedrag ter vergoeding van deskundige bijstand van €768,-;
- c. de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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).