

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-328 d.d.
29 mei 2017**

**(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. J.W. Janse, leden en
mr. R. de Kruif, secretaris)**

Samenvatting

Bij de totstandkoming van de verzekeringen van Consument zijn niet de juiste financiële bijsluiters verstrekt door Verzekeraar. Geen sprake van dwaling, maar de Commissie acht het niet uitgesloten dat Consument bij ontvangst van de nieuwe financiële bijsluiter (eerder) tot een ander inzicht was gekomen over het al dan niet sluiten van de verzekeringen dan wel de verzekeringen had afgesloten in een gewijzigde vorm met meer uitzicht op een (hogere) gegarandeerde uitkomst. Met het oog hierop acht de Commissie het gerechtvaardigd, gelet op het feit dat niet de juiste financiële bijsluiter is verstrekt, het doel van de nieuwe (juiste) financiële bijsluiter en de gegeven omstandigheden in het onderhavige geval, dat Verzekeraar een vergoeding aan Consument betaalt, welke vergoeding de Commissie naar billijkheid heeft vastgesteld.

Consument,

tegen

AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Den Haag , hierna te noemen Verzekeraar.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de spreekantekeningen van Consument, overgelegd ter zitting.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op 11 juli 2006 heeft Consument een adviesgesprek met De Spaarbelegger (hierna: de Adviseur) gehad. Op advies en door bemiddeling van de Adviseur heeft Consument vervolgens bij Verzekeraar twee levensverzekeringen met kapitaalopbouw op basis van beleggen afgesloten, te weten een 'AEGON Levensloop Vermogen' en een 'AEGON Levensloop Pensioen' verder samen genoemd: de Verzekeringen.
- 2.2. De verzekering 'AEGON Levensloop Vermogen' (hierna: de Levensverzekering) was met ingang van 1 november 2006 afgesloten en voorzag in een kapitaal bij leven op de beoogde einddatum van 1 november 2036 of een kapitaal bij overlijden vóór die einddatum. De premie bedroeg € 250,- per maand. De hoogte van het uit te keren kapitaal was afhankelijk van de waarde(ontwikkeling) van de beleggingen. Bij overlijden voor de datum 1 december 2021 zou tenminste 110% van de belegde waarde worden uitgekeerd. Consument heeft gekozen om de inleg voor 100% te beleggen in het AEGON Mix Fund. Dit fonds bood in dit geval een (minimum) gegarandeerd kapitaal op de einddatum. De Levensverzekering is per 21 oktober 2013 afgekocht waarbij een afkoopwaarde van € 18.529,13 is uitgekeerd. Door de afkoop van de Levensverzekering is de garantie komen te vervallen.
- 2.3. De verzekering 'AEGON Levensloop Pensioen' (hierna: de Pensioenverzekering) is ook met ingang van 1 november 2006 afgesloten en voorziet in een lijfrentekapitaal bij leven op de beoogde einddatum van 1 december 2035 of een nabestaanden- lijfrentekapitaal bij overlijden vóór die einddatum. De premie bedraagt € 50,- per maand. De hoogte van het kapitaal is afhankelijk van de waarde(ontwikkeling) van de beleggingen. Bij overlijden voor de datum 1 juni 2021 komt tenminste 110% van de belegde waarde beschikbaar. Consument heeft gekozen om de inleg voor 100% te beleggen in het AEGON Mix Fund. Dit fonds biedt in dit geval een (minimum) gegarandeerd kapitaal op de einddatum. De gegarandeerde uitkering bij in leven zijn op de einddatum bedraagt (thans) € 21.698,-.
- 2.4. Bij de totstandkoming van de Verzekeringen heeft Consument op 17 oktober 2006 van Verzekeraar per post de algemene brochure 'AEGON Levensloop Verzekering' ontvangen en voor beide Verzekeringen de volgende documenten: de polis met de daaraan gehechte clausebladen, een financiële bijsluiter, een document beleggingsinformatie, een rekenoverzicht en het boekje "AEGON Levensloop Verzekering Wat u moet weten?" (hierna: de WUMO).

2.5. In de (in de WUMO opgenomen) Algemene voorwaarden Universal life verzekering UI I (hierna: de Voorwaarden) is onder andere het volgende opgenomen:

“(…)

4. *Beleggen in fondsen*

4.1 *Het voor belegging beschikbare gedeelte van de premie wordt door de verzekeraar belegd in één of meer met de verzekeringnemer overeengekomen fondsen. Voor belegging is beschikbaar: de premie verminderd met doorlopende kosten en met de kosten die verband houden met de aan- en/of verkoop van beleggingen.*

4.2 *Maandelijks worden de risicopremie en de overige kosten verrekend met de in de fondsen aanwezige belegde waarde. Deze kosten bestaan uit:*

- *kosten die verband houden met het sluiten van de verzekering;*
- *kosten die verband houden met het beheer en administratie van de verzekering;*
- *de kosten die verband houden met het beheer en administratie van de beleggingen.*

4.3 *Onder risicopremie wordt verstaan: de premie die, over de gehele looptijd van de verzekering, aan het begin van elke maand nodig is om de overlijdensdekking over die maand te handhaven.*

4.4 *Onder belegde waarde wordt verstaan: het voor belegging beschikbare gedeelte van de premies na verrekening van het hierover behaalde rendement in de fondsen waarin wordt belegd, verminderd met de risicopremie en de kosten.*

4.5 *De onder artikel 4.2. genoemde verrekening van de risicopremie en de kosten vindt ook plaats indien, om wat voor reden dan ook geen premie meer wordt betaald.*

(…)”

2.6. Consument heeft jaarlijks beleggingsinformatie ontvangen over de Verzekeringen met voorbeeldkapitalen en informatie over de kosten en de belegde waarde van de Verzekeringen. Vanaf 2008 waren deze overzichten conform de ‘modellen De Ruiter’.

2.7. In 2009 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over het akkoord dat zij heeft bereikt met de Stichting Verliespolis, de Stichting Woekerpolis Claim, de Vereniging van Effectenbezitters, de Vereniging Eigen Huis en de Vereniging Consument & Geldzaken met betrekking tot de hoogte van de kosten bij particuliere beleggingsverzekeringen, wat heeft geresulteerd in een Compensatieregeling. In 2011 is Consument erover geïnformeerd dat de kosten van zijn Verzekeringen lager zijn dan het in de Compensatieregeling afgesproken maximum en dat zij dus niet voor een vergoeding in aanmerking komt.

2.8. Op verzoek heeft Verzekeraar bij brief van 15 mei 2013 Consument geïnformeerd over de afkoopwaarde van de Levensverzekering.

- 2.9. Bij brief van 31 augustus 2013 heeft Consument bij Verzekeraar geklaagd over de hoogte van de kosten, het door de Adviseur gegeven advies en over het verstrekte informatiemateriaal over de Verzekeringen. Verzekeraar heeft daar bij brief van 30 september 2013 op gereageerd, waarbij zij Consument eveneens heeft geïnformeerd over de per 1 januari 2013 door Verzekeraar doorgevoerde productverbeteringen.
- 2.10. Bij brief van 11 oktober 2013 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over de afkoopwaarde en de gevolgen van tussentijdse afkoop van de Levensverzekering. Consument heeft de daarbij gevoegde akkoordverklaring ondertekend geretourneerd, waarna Verzekeraar per 21 oktober 2013 de afkoopwaarde (€ 18.529,13) aan Consument heeft uitgekeerd.
- 2.11. Consument heeft bij brief van 21 oktober 2013 wederom geklaagd over de Verzekeringen. Daarop heeft Verzekeraar bij brief van 20 november 2013 gereageerd. Bij brief van 7 januari 2014 klaagt Consument opnieuw. Verzekeraar heeft vervolgens per brief van 5 februari 2014 de klachten van Consument definitief afgewezen.
- 2.12. Op 5 maart 2014 heeft Consument haar klacht ingediend bij het Kifid. De Ombudsman heeft bij brief van 8 oktober 2014 de klacht ongegrond verklaard.
- 2.13. In de in 2006 verstrekte financiële bijsluiter bij de Levensverzekering was onder meer het volgende opgenomen:



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Wat zijn de financiële risico's van AEGON Levensloop Vermogen?

De resultaten op beleggingen fluctueren. Resultaten kunnen hoger zijn dan in het verleden, maar ook lager en kunnen zelfs negatief zijn, zodat u het risico loopt dat u minder ontvangt dan u heeft ingelegd. De waardeontwikkeling van dit product is afhankelijk van ontwikkelingen op kapitaal-, effecten-, valuta- en goederenmarkten. Eén en ander betekent dat de mogelijkheid bestaat dat:

- dit beleggingsproduct weinig of geen inkomsten zal opleveren;
- bij een ongunstig koersverloop uw inleg geheel of ten dele verloren kan gaan; en
- mogelijk aan het eind van de looptijd de waarde van de uitkering niet voldoende is om een eventuele hypotheek/schuld af te lossen.

Financiële risico's kunnen op de volgende wijze worden beperkt:

- Indien voor een periode van minimaal 10 jaar direct voorafgaand aan de einddatum onafgebroken wordt belegd in het AEGON Rente Fund en/of in het AEGON Mix Fund, garandeert AEGON Levensverzekering N.V., afhankelijk van de hoogte van de uitkering bij overlijden, een minimumbedrag op de einddatum.
- Op grond van uw fondskeuze en de hoogte van de uitkering bij overlijden, bedraagt de garantie van het kapitaal bij leven op de einddatum € 124.833,-. Bij een wijziging in uw beleggingskeuze of bij wijziging van de verzekering wordt de garantie opnieuw vastgesteld.
- Indien gekozen wordt voor het AEGON Garantie Click 95 Fund geldt het volgende. De ingebouwde koersbescherming van het AEGON Garantie Click 95 Fund zorgt ervoor dat koersdalingen worden beperkt en mogelijke koersstijgingen grotendeels worden veiliggesteld. Dit doet AEGON door iedere laatste beursdag van een maand de garantie van het fonds vast te stellen. Deze garantie bedraagt 95% van de dan geldende koers, maar kan nooit lager zijn dan de vorige vastgestelde garantie. Deze garantie wordt ook wel bodemkoers genoemd omdat de koers van het fonds nooit onder deze garantie kan dalen.
- Het opgebouwde vermogen in de verzekering kunt u veiligstellen in het AEGON Deposito Fund.

(...)

Voorbeelden van rendement en kosten

Het hieronder gegeven cijfervoorbeeld is alleen als voorbeeld bedoeld. De uiteindelijke resultaten zijn niet te voorspellen. Het is dan ook waarschijnlijk dat uw daadwerkelijke rendement in de toekomst niet gelijk zal zijn aan het hieronder vermelde. De gegeven voorbeeldwaarden zijn na aftrek van alle kosten, maar vóór belasting effecten.

Bij beëindiging van de verzekering wordt als afkoopwaarde de belegde waarde uitgekeerd.

Aan het/einde Totaal betaalde De uitkeringen bij overdracht/afkoop en op de einddatum
van het jaar premie

		Op basis van pessimistische rendementen	Bij een rendement van 4%	Op basis van historie
1	€ 3.000,-	€ 2.066,-	€ 2.205,-	€ 2.260,-
3	€ 9.000,-	€ 6.249,-	€ 6.808,-	€ 7.318,-
5	€ 15.000,-	€ 10.669,-	€ 11.684,-	€ 13.188,-
10	€ 30.000,-	€ 23.260,-	€ 25.165,-	€ 32.313,-
15	€ 45.000,-	€ 42.414,-	€ 44.450,-	€ 64.251,-
20	€ 60.000,-	€ 66.236,-	€ 68.765,-	€ 110.674,-
25	€ 75.000,-	€ 96.038,-	€ 92.539,-	€ 178.060,-
op 01-11-2038	€ 90.000,-	€ 133.846,-	€ 122.305,-	€ 275.869,-

(...)



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

jaar. Bij een bruto voorbeeldrendement van vier procent bedraagt het netto rendement op de premie(s) op de einddatum 1,9% per jaar. Op basis van het historisch rendement bedraagt het netto rendement op de premie(s) op de einddatum 8,6% per jaar. Het verschil tussen het voorbeeldpercentage en het netto rendement op de premies is een vergoeding voor de risicodekking en de kosten.

AEGON Levensloop Vermogen kent de volgende kosten.

Iedere betaling wordt belegd in één of meerdere fondsen na aftrek van:

- 2% doorlopende kosten
- 0,5% aankoopkosten

Uit de fondsen wordt iedere maand onttrokken:

- een bedrag als vergoeding voor kosten die verband houden met het afsluiten van de verzekering; de eerste 10 jaar is dit € 61,09 en daarna € 3,15 tot de einddatum premiebetaling
- € 1,81 als vergoeding voor kosten die verband houden met de administratie van de verzekering
- 0,045% van de belegde waarde als vergoeding voor kosten die verband houden met de administratie van de belegging.

Daarnaast worden maandelijks onttrekkingen gedaan om de risicodekking te financieren. Deze onttrekking is afgestemd op de actuele leeftijd en het geslacht van de verzekerde en het benodigde risicokapitaal in die betreffende maand. Het risicokapitaal is het verschil tussen het verzekerde kapitaal en de belegde waarde aan het begin van de betreffende maand. De kosten van de fondsbeheerder zijn verwerkt in de koersen van de betreffende fondsen.

2.14. In de in 2006 verstrekte financiële bijsluiter bij de Pensioenverzekering was onder andere het volgende opgenomen:

Wat zijn de financiële risico's van AEGON Levensloop Pensioen?

De resultaten op beleggingen fluctueren. Resultaten kunnen hoger zijn dan in het verleden, maar ook lager en kunnen zelfs negatief zijn, zodat u het risico loopt dat u minder ontvangt dan u heeft ingelegd. De waardeontwikkeling van dit product is afhankelijk van ontwikkelingen op kapitaal-, effecten-, valuta- en goederenmarkten. Eén en ander betekent dat de mogelijkheid bestaat dat:

- dit beleggingsproduct weinig of geen inkomsten zal opleveren;
- bij een ongunstig koersverloop uw inleg geheel of ten dele verloren kan gaan; en
- mogelijk aan het eind van de looptijd de waarde van de uitkering niet voldoende is om een eventuele hypotheek/schuld af te lossen.

Financiële risico's kunnen op de volgende wijze worden beperkt:

- Indien voor een periode van minimaal 10 jaar direct voorafgaand aan de einddatum onafgebroken wordt belegd in het AEGON Rente Fund en/of in het AEGON Mix Fund, garandeert AEGON Levensverzekering N.V., afhankelijk van de hoogte van de uitkering bij overlijden, een minimumbedrag op de einddatum.
- Op grond van uw fondskeuze en de hoogte van de uitkering bij overlijden, bedraagt de garantie van het kapitaal bij leven op de einddatum € 21.611,-. Bij een wijziging in uw beleggingskeuze of bij wijziging van de verzekering wordt de garantie opnieuw vastgesteld.
- Indien gekozen wordt voor het AEGON Garantie Click 95 Fund geldt het volgende. De ingebouwde koersbescherming van het AEGON Garantie Click 95 Fund zorgt ervoor dat koersdalingen worden beperkt en mogelijke koersstijgingen grotendeels worden veiliggesteld. Dit doet AEGON door iedere laatste beursdag van een maand de garantie van het fonds vast te stellen. Deze garantie bedraagt 95% van de dan geldende koers, maar kan nooit lager zijn dan de vorige vastgestelde garantie. Deze garantie wordt ook wel bodemkoers genoemd omdat de koers van het fonds nooit onder deze garantie kan dalen.
- Het opgebouwde vermogen in de verzekering kunt u veiligstellen in het AEGON Deposito Fund.

(...)

Voorbeelden van rendement en kosten

Het hieronder gegeven cijfervoorbeeld is alleen als voorbeeld bedoeld. De uiteindelijke resultaten zijn niet te voorspellen. Het is dan ook waarschijnlijk dat uw daadwerkelijke rendement in de toekomst niet gelijk zal zijn aan het hieronder vermelde. De gegeven voorbeeldwaarden zijn na aftrek van alle kosten, maar vóór belasting effecten.

Bij beëindiging van de verzekering komt de belegde waarde beschikbaar.

Aan het einde van het Jaar	Totaal betaalde premie	De uitkeringen bij overdracht/afkoop en op de einddatum		
		Op basis van pessimistische rendementen	Bij een rendement van 4%	Op basis van historie
1	€ 800,-	€ 372,-	€ 397,-	€ 407,-
3	€ 1.800,-	€ 1.125,-	€ 1.226,-	€ 1.317,-
5	€ 3.000,-	€ 1.921,-	€ 2.103,-	€ 2.374,-
10	€ 6.000,-	€ 4.187,-	€ 4.530,-	€ 5.817,-
15	€ 9.000,-	€ 7.687,-	€ 8.054,-	€ 11.626,-
20	€ 12.000,-	€ 12.036,-	€ 12.132,-	€ 20.069,-
25	€ 15.000,-	€ 17.475,-	€ 18.841,-	€ 32.324,-
op 01-12-2035	€ 17.450,-	€ 22.997,-	€ 21.222,-	€ 46.336,-

(...)

jaar. Bij een bruto voorbeeldrendement van vier procent bedraagt het netto rendement op de premie(s) op de einddatum 1,3% per jaar. Op basis van het historisch rendement bedraagt het netto rendement op de premie(s) op de einddatum 6% per jaar.

Het verschil tussen het voorbeeldpercentage en het netto rendement op de premies is een vergoeding voor de risicodekking en de kosten.

AEGON Levensloop Pensioen kent de volgende kosten.

Iedere betaling wordt belegd in één of meerdere fondsen na aftrek van:

- 2% doorlopende kosten
- 0,5% aankoopkosten

Uit de fondsen wordt iedere maand onttrokken:

- een bedrag als vergoeding voor kosten die verband houden met het afsluiten van de verzekering; de eerste 10 jaar is dit € 14,38 en daarna € 3,15 tot de einddatum premiebetaling
- € 1,81 als vergoeding voor kosten die verband houden met de administratie van de verzekering
- 0,045% van de belegde waarde als vergoeding voor kosten die verband houden met de administratie van de belegging.

Daarnaast worden maandelijks onttrekkingen gedaan om de risicodekking te financieren. Deze onttrekking is afgestemd op de actuele leeftijd en het geslacht van de verzekerde en het benodigde risicokapitaal in die betreffende maand. Het risicokapitaal is het verschil tussen het verzekerde kapitaal en de belegde waarde aan het begin van de betreffende maand. De kosten van de fondsbeheerder zijn verwerkt in de koersen van de betreffende fondsen.

(...)"

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert ontbinding van de Verzekeringen, dat wil zeggen terugbetaling van de premies verminderd met de (afkoop)waarde van de Verzekeringen maar vermeerderd met de wettelijke rente, omdat de Verzekeringen onder invloed van dwaling zijn afgesloten.

Per 21 oktober 2013 heeft Consument haar schadevordering voor wat betreft de Levensverzekering begroot op € 5.426,99 en voor haar Pensioenverzekering op een bedrag van € 1.449,53 per 27 september 2013. De uiteindelijke vordering dient te worden berekend op de datum van definitieve afhandeling.

3.2. Aan deze vorderingen legt Consument ten grondslag dat zij door het handelen van Verzekeraar heeft gedwaald bij de totstandkoming van de Verzekeringen, omdat Verzekeraar niet de juiste, wettelijk verplichte financiële bijsluiter (verder: FB), maar een 'oude' FB heeft overgelegd. Daardoor is Consument onvolledig en onvoldoende geïnformeerd. Indien Consument de juiste FB had ontvangen, had zij de Verzekeringen niet afgesloten gelet op het daaruit kenbare risico op verlies van de inleg bij voortijdige beëindiging van de Verzekeringen en de hoogte van de aan de Verzekeringen verbonden kosten. Consument voert de volgende argumenten aan:

- Hoewel zij zich heeft neergelegd bij het oordeel van de Ombudsman dat Verzekeraar niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het advies van de Adviseur, is Consument wel van oordeel dat het gegeven advies in haar situatie niet deugde omdat de Verzekeringen helemaal niet bij haar situatie en wensen pasten. De hele discussie over woekerpolissen heeft dit gegeven al die jaren (vanaf 2006) verhuld. De gang van zaken tijdens het adviesgesprek met de Adviseur kan Consument niet bewijzen, maar zij acht voorgaande opmerkingen wel van belang voor haar klacht over de verstrekte FB. Immers, in het geval een adviseur een niet passend product adviseert, dient de FB Consument te behoeden voor een verkeerde aanschaf.
- Ten tijde van het afsluiten van de Verzekeringen waren verzekeraars verplicht de nieuw ontwikkelde FB – die beknopter, helderder en met name voor consumenten veel toegankelijker was – te gebruiken. Verzekeraar heeft desondanks een verouderde FB opgestuurd.
- In de oude FB als ook in de brochures staat een grote hoeveelheid complexe tekst die de werkelijke relevante passages omhullen, verdubbelingen van inhoud zijn of op een onduidelijke manier zijn geformuleerd. Een consument is al meteen de draad kwijt als in de oude FB op de eerste pagina wordt begonnen met een uiteenzetting over vaktermen. Als er geen (verplichte) 'nieuwe' FB was dan was het wellicht het probleem van Consument geweest dat zij belangrijke mededelingen niet uit de FB kon lokaliseren.
- Met de invoering van de nieuwe FB is echter zowel de informatieplicht van de Verzekeraar als de onderzoeksplicht van Consument opnieuw (wettelijk) gedefinieerd. De nieuwe FB moest Consument immers beter beschermen tegen het aanschaffen van niet passende producten, zelfs na een niet-passend advies van een bemiddelaar.
- Uit een evaluatieonderzoek in opdracht van de AFM ("*Evaluatie van de Financiële Bijsluiter*"; te vinden op www.afm.nl) is gebleken dat een groot deel van de consumenten de oude FB onduidelijk vond met als gevolg dat deze niet goed werd begrepen.

Om de nieuwe FB begrijpelijker te maken is deze daarom niet alleen in algemene zin, maar ook juist meer op detailniveau, directer, begrijpelijker en vooral meer waarschuwend geworden. Dat was voor Consument zeer relevant geweest met name vanwege de nieuw ingevoerde risicometer en de manier waarop de kosten zijn vermeld.

- Uit de nieuwe FB wordt meteen duidelijk, aan de hand van een risicometer, dat de kans zeer groot is dat bij voortijdige beëindiging van de verzekering binnen 3 jaar je de inleg niet terugkrijgt. De oude FB is daar veel onduidelijker over door slechts het volgende te vermelden: *“Deze verzekeringsovereenkomst is een overeenkomst voor de lange termijn. Indien u deze verzekeringsovereenkomst voortijdig beëindigt gedurende de eerste jaren van de looptijd, kunt u beduidend minder ontvangen dan u aan premies ingelegd heeft”*.
- Ook de kosten zijn in de nieuwe FB onmiddellijk herkenbaar (in vetgedrukte getallen) met een rekenvoorbeeld. In de oude FB wordt de kostenspecificatie enkel in tekstvorm vermeld waarbij procenten en bedragen door elkaar heen worden gebruikt.
- Samengevat verschillen de oude en de nieuwe FB op heel wat vlakken fundamenteel van elkaar. Indien de nieuwe FB was verstrekt, had Consument al gauw ingezien dat de Verzekeringen niet bij haar pasten en had zij deze binnen de gestelde termijn van 30 dagen geannuleerd.

3.3. Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aan de hand van de verstrekte documentatie, zoals de polis, de clausules, de algemene voorwaarden, de WUMO, de oude FB en de jaarlijkse beleggingsinformatie, heeft Verzekeraar Consument helder geïnformeerd over de kenmerken van de Verzekeringen. Op basis daarvan kan bij Consument geen misverstand hebben bestaan over de omstandigheid dat de Verzekeringen haar een gegarandeerde uitkering bij leven op de einddatum boden, dat voortijdige beëindiging nadelig kan zijn en dat kosten en risicopremies worden ingehouden.
- Verzekeraar betwist dat Consument de Verzekeringen niet zou hebben afgesloten, of binnen de bedenktijd had opgezegd, als zij de nieuwe in plaats van de oude FB had ontvangen.
- Het was ook de eigen verantwoordelijkheid van Consument om ook het overige informatiemateriaal te raadplegen en niet alleen van de FB uit te gaan.
- De brochures werden conform vaste afspraken met de tussenpersoon aan de klant verstrekt. De informatieverstrekking over de kosten en risico's van voortijdige afkoop is bovendien niet louter in de brochures vermeld. Het al dan niet ontvangen van de brochures leidt daarom niet tot een andere conclusie.
- Ook in de nieuwe FB wordt niet de exacte hoogte genoemd van het risico van het verlies van een deel van de inleg bij afkoop. Op basis van de in de oude FB vermelde tabel had het Consument voldoende duidelijk kunnen zijn hoe hoog het risico was op verlies van de inleg bij afkoop.

Met deze tabel heeft Verzekeraar zelfs uitgebreider geïnformeerd dan de nieuwe FB zou doen. Uit beide FB's volgt hetzelfde, namelijk dat er risico's verbonden zijn aan de afkoop van de Levensverzekering.

- Verzekeraar is van mening dat de oude FB zelfs beter aansluit bij het kennisniveau van de gemiddelde consument. Het gaat hierbij om een verschil in uitleg tussen "zeer groot risico" (nieuwe FB) en een tabel waaruit Consument af kon leiden of zij haar inleg terug zou krijgen bij afkoop na 1, 3, 5, 10, 15, 20 of 25 jaar met de tekst: "(...)kunt u beduidend minder ontvangen dan u aan premies ingelegd heeft" (oude FB). De oude FB bevat feitelijk een uitgebreidere waarschuwing dan de nieuwe FB. De nieuwe FB geeft ook geen informatie over het garanti kapitaal of over de opbouw van de Verzekeringen gedurende de looptijd.
- De FB heeft tot doel consumenten inzicht te verschaffen in het product en de vergelijkbaarheid van producten onderling te verbeteren.
- Verzekeraar heeft Consument uitvoerig geïnformeerd over de kenmerken van de Verzekeringen, waaronder de kosten en de overlijdensrisicopremie. De Voorwaarden bepalen expliciet dat er verschillende kosten in rekening worden gebracht. Ook uit de oude FB's blijkt dat er kosten in rekening worden gebracht en wat de hoogte daarvan is. De clausule "Beleggen in fondsen" bepaalt ook uitdrukkelijk dat er kosten in rekening worden gebracht en de hoogte daarvan.
- De nieuwe FB biedt geen inzicht in de totale kosten van de Verzekeringen. De kosten zijn namelijk niet gefixeerd, maar gerelateerd aan de inleg van Consument. Consument kon op basis van de oude FB wel de totale kosten berekenen.
- Hoewel Verzekeraar het betreurt dat destijds oude FB's zijn verstrekt in plaats van FB's volgens het nieuwe model dat per 1 oktober 2006 verstrekt diende te worden, kan Verzekeraar zich niet verenigen met de klachten van Consument en is van mening dat de vorderingen van Consument afgewezen dienen te worden.

4. Beoordeling

- 4.1. De klacht van Consument gaat in de kern om de vraag of zij bij de totstandkoming van de Verzekeringen heeft gedwaald over de kenmerken en risico's van de Verzekeringen omdat Verzekeraar niet de juiste FB's heeft verstrekt.
- 4.2. Partijen zijn het erover eens dat bij de totstandkoming van de Verzekeringen in 2006 FB's zijn verstrekt die niet voldeden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften met betrekking tot FB's. De door Verzekeraar verstrekte FB's waren conform de 'Nadere regeling financiële bijsluiter 2002' opgesteld, welke regeling op dat moment niet meer gold. Vanaf 1 oktober 2006 gold namelijk het (gewijzigde) model voor de FB zoals bepaald in de 'Nadere regeling financiële dienstverlening (geldig van 22-2-2006 tot 31-12-2006)'.

Verzekeraar heeft voorbeelden overgelegd van deze ‘nieuwe’ FB’s zoals die destijds in dergelijke gevallen van toepassing waren.

- 4.3. Uit de toelichting die behoorde bij de ‘*Nadere regeling financiële dienstverlening*’ kan voorts nog worden opgemaakt dat bij de nieuwe FB voor een aangepaste vereenvoudigde risico-indicator (een afbeelding/pictogram) is gekozen om de consument (beter) te waarschuwen tegen het risico dat het complexe product het beoogd rendement niet altijd genereert. Uit voornoemde toelichting blijkt ook dat het niet was toegestaan om in een FB meer, minder of andere informatie dan op grond van voornoemde regeling was voorgeschreven op te nemen, zodat een consument op een toegankelijke en gestandaardiseerde wijze zou worden geïnformeerd over de belangrijkste financiële aspecten van het complexe product. (*Zie Staatscourant 20 februari 2006, nr. 36/pag.19*).
- 4.4. Door het niet verstrekken van de verplichte FB heeft Verzekeraar gehandeld in strijd met de publiekrechtelijke regelgeving met betrekking tot de wijze waarop zij consumenten dient te informeren bij de aanschaf van complexe financiële producten, zoals de onderhavige Verzekeringen, met als doel een adequate beoordeling van het aangeboden product mogelijk te maken (*zie artikel 31 lid 1 Wft zoals dat gold in 2006*). Nu deze publiekrechtelijke regels niet rechtstreeks in de verhouding Consument en Verzekeraar van toepassing zijn, houdt een schending van deze regels in het concrete geval niet automatisch in dat ook civielrechtelijk sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van Verzekeraar jegens Consument. De Commissie gaat er echter van uit dat deze publiekrechtelijke regels de uiting zijn van wat civielrechtelijk gezien (minimaal) nodig wordt geacht om een consument goed voor te lichten over een complex financieel product. Door niet conform deze regels te handelen heeft Verzekeraar Consument derhalve niet goed voorgelicht, hetgeen onrechtmatig is.
- 4.5. Anders dan Consument heeft gesteld, betekent het bovenstaande niet dat de informatie die in de oude FB stond -die dus eigenlijk de naam ‘financiële bijsluiter’ niet mocht hebben- geheel buiten beschouwing dient te worden gelaten. Het betreft immers wel inhoudelijke informatie over de Verzekeringen en Consument heeft deze informatie, zoals hij tijdens de zitting heeft bevestigd, ontvangen en doorgenomen.
- 4.6. Naar het oordeel van de Commissie blijkt uit de oude FB’s in combinatie met de overige verstrekte documentatie, waaronder de polissen, de WUMO met daarin de Voorwaarden, de beleggingsinformatie en het rekenoverzicht, duidelijk dat bij de onderhavige Verzekeringen sprake is van een beleggingsrisico wat voor rekening en risico van Consument komt, maar ook dat sprake is van een gegarandeerd (minimum) kapitaal op de einddatum omdat gekozen is om te beleggen in het AEGON Mix Fund. De Commissie is dan ook van oordeel dat het niet verstrekken van de nieuwste versie van de FB geen dwaling oplevert.

Voor een geslaagd beroep op dwaling bij de totstandkoming van een overeenkomst is namelijk van belang dat een van de partijen uitging van een onjuiste voorstelling van zaken. Dat van een onjuiste voorstelling van zaken sprake is geweest, is in het onderhavige geval echter niet gebleken. Wel gebleken is dat Consument niet op de juiste wijze is voorgelicht.

- 4.7. Consument heeft haar klacht vooral toegespitst op de Levensverzekering, waarbij zij heeft gesteld dat het haar bedoeling was om deze na een aantal jaren tot uitkering te laten komen om de (afkoop)waarde te gebruiken voor de aankoop van een woning. Consument heeft beaamd dat zij niet meer kan aantonen dat zij destijds deze wens uitdrukkelijk met de Adviseur heeft besproken of dat dit voor Verzekeraar duidelijk had moeten zijn. Vast staat in ieder geval dat de Levensverzekering bedoeld was voor vermogensopbouw.
- 4.8. Wat de gevolgen dienen te zijn van het gegeven dat Verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld door niet de (juiste) FB te verstrekken, is in het onderhavige geval moeilijk vast te stellen. Wat de invloed op het beslissingsproces was geweest als destijds wel de nieuwe FB was verstrekt, kan achteraf niet meer worden vastgesteld. Hoewel enerzijds niet gezegd kan worden dat Verzekeraar onbegrijpelijke informatie heeft gegeven met de documenten die zij heeft verstrekt -waardoor dwaling ook niet kan worden aangenomen-, is de Commissie anderzijds van oordeel dat de nieuwe (geldige) FB duidelijker was en kennelijk ook naar maatschappelijke maatstaven begrijpelijker was geweest voor Consument. Consument heeft dat ook aangevoerd en daarbij toegelicht dat het risico om bij voortijdige afkoop (gedurende de eerste helft van de looptijd) minder dan de inleg terug te krijgen zeer duidelijk uit de nieuwe FB blijkt, namelijk door middel van een pictogram van een mannetje dat gebukt loopt. Een dergelijke vereenvoudigde waarschuwing was in de oude FB niet opgenomen.
- 4.9. De Commissie komt tot de conclusie dat hoewel in de oude FB meer gedetailleerde informatie over de Verzekeringen stond in vergelijking met de nieuwe FB -zoals Verzekeraar ook heeft aangevoerd-, de nieuwe FB wel eenvoudiger, duidelijker en begrijpelijker was geweest voor Consument. Derhalve acht de Commissie het niet uitgesloten dat Consument bij ontvangst van de nieuwe FB (eerder) tot een ander inzicht was gekomen over het al dan niet sluiten van de Verzekeringen dan wel de Verzekeringen had afgesloten in een gewijzigde vorm met meer uitzicht op een (hogere) gegarandeerde uitkomst. Met het oog hierop acht de Commissie het gerechtvaardigd, gelet op het feit dat niet de juiste FB is verstrekt, het doel van de nieuwe FB en de gegeven omstandigheden in het onderhavige geval, dat Verzekeraar een vergoeding aan Consument betaalt, welke vergoeding de Commissie naar billijkheid vaststelt op € 3.000,-.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Verzekeraar gehouden is om binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 3.000,- aan Consument te betalen.

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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.