Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0058

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	9 juni 2022 en 30 juni 2022
Ingediend door	de consument
Tegen	1. AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen AEGON 2. Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Nationale-Nederlanden
Datum uitspraak	30 november 2022
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep ongegrond

Samenvatting

Pensioenverzekeringen. Niet aangetoond dat de in 2010 uitgekeerde eindwaarde te laag was en dat er nog een tweede verzekering was. In 2010 lijfrentes aangekocht. Geen aanspraak jegens verzekeraar, indien overgedragen eindwaarde te laag was. Geen bewijs dat hogere uitkering is overeengekomen dan de consument heeft ontvangen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraken van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep met nummer [nummer 5]

1.1 Bij een op 9 juni 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 11 mei 2022 (dossiernummer [nummer 7], gepubliceerd onder nummer 2022-0380) tussen AEGON en de consument.

1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- de extra bewijsstukken van de consument van 27 juni 2022
- het verweerschrift van AEGON van 14 juli 2022
- de aanvullende stukken van de consument van 27 juli 2022

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 26 september 2022. De consument heeft deelgenomen via een videoverbinding. Namens AEGON was mr. [naam 1], aanwezig. De consument heeft een pleitnota overgelegd. De verzekeraar heeft 'Algemene voorwaarden van verzekering nr. 25' en een document 'Overrente-winstdeling' overgelegd. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

1.4 Na de mondelinge behandeling heeft de Commissie van Beroep nog de volgende stukken ontvangen:
- e-mail van de consument van 5 oktober 2022, aangepast bij e-mail van 9 oktober 2022 met bijlagen
- bijlage 9 en 29 van de brief van 27 januari 2022 van de consument aan de Geschillencommissie
- de brief van AEGON van 28 oktober 2022

2. De procedure in beroep met nummer [nummer 6]

2.1 Bij een op 30 juni 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 31 mei 2022 (dossiernummer [nummer 8], gepubliceerd onder nummer 2022-0448) tussen Nationale-Nederlanden en de consument.

2.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- de aanvullende stukken van de consument van 27 juli 2022
- het verweerschrift van Nationale-Nederlanden van 10 augustus 2022

2.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 26 september 2022. De consument heeft deelgenomen via een videoverbinding. Namens Nationale-Nederlanden waren [naam 2], en mr. [naam 3], aanwezig. Beide partijen hebben een pleitnota overgelegd. Zij hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2.4 Na de mondelinge behandeling heeft de Commissie van Beroep nog de volgende stukken ontvangen:
- e-mail van de consument van 5 oktober 2022, aangepast bij e-mail van 9 oktober 2022 met bijlagen

3. De procedures bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedures bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraken van de Geschillencommissie van 11 mei 2022 en 31 mei 2022.

4. De feiten

4.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak van 11 mei 2022 onder 2.1 en in de uitspraak van 31 mei 2022 onder 2.1 tot en met 2.5. De Commissie van Beroep verwijst daarnaar en vermeldt hieronder alleen enkele feiten die van belang zijn voor een goed begrip van de zaak.

4.2 De consument heeft een pensioenverzekering afgesloten bij AGO Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna: AGO). AEGON is de rechtsopvolger van AGO en heeft de pensioenverzekering geregistreerd onder polisnummer (P)LA [nummer 1].

Op 1 april 2010 is de verzekering geëindigd en het opgebouwde kapitaal vrijgekomen.

4.3 Bij brief van 24 maart 2010 heeft de consument aan AEGON verzocht 'met ingang van 1 april 2010 de expiratiewaarde ad € 168.851,49 per 1 april 2010 vermeerderd met de actuariële en renteaangroei tot de expiratiedatum' over te maken naar OHRA. AEGON heeft op 27 april 2020 een bedrag van € 168.851,49 overgedragen aan OHRA.

4.4 OHRA heeft daarnaast in of rond 2010 € 135.482,- ontvangen van Achmea Pensioen- en Levensverzekering N.V., handelend onder de naam Interpolis. Dit bedrag betrof kapitaal dat de consument op grond van een of meer kapitaalverzekeringen bij Interpolis had opgebouwd.

4.5 De consument heeft bij OHRA drie verzekeringen gesloten die recht gaven op een periodieke uitkering. Op grond van deze verzekeringen heeft OHRA vanaf 28 april 2010 maandelijkse uitkeringen aan de consument gedaan.

5. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

AEGON

5.1 Volgens de consument is het bedrag van € 168.851,49 dat AEGON aan OHRA heeft overgemaakt voor de verzekering met polisnummer PLA [nummer 1], te laag. De consument stelt dat hij met AGO een rente van 8% per jaar met A-winst is overeengekomen. Daarmee zou het opgebouwde kapitaal veel hoger moeten zijn dan de door de verzekeraar overgedragen eindwaarde van € 168.851,49.

5.2 Daarnaast stelt de consument dat hij een tweede verzekering bij de verzekeraar had onder polisnummer PLA [nummer 1].02. Volgens de consument is deze verzekering ook op 1 april 2010 geëxpireerd, waarbij een bedrag van € 167.508,65 is vrijgekomen. Dit bedrag is niet aan consument uitgekeerd en het is ook niet omgezet in een pensioenuitkering.

5.3 De consument vordert dat AEGON het pensioenkapitaal dat volgens hem is opgebouwd onder de polissen PLA [nummer 1] en PLA [nummer 1].02 alsnog (volledig) uitkeert, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 april 2010.

Nationale Nederlanden

5.4 Volgens de consument is het bedrag van € 168.851,49 dat OHRA van AEGON heeft ontvangen als inleg voor een bij OHRA afgesloten verzekering te laag. De consument stelt dat de verzekering bij AEGON kettingbedingen bevatte, waaraan OHRA en thans Nationale-Nederlanden zijn gebonden. De consument maakt jegens Nationale-Nederlanden, zo begrijpt de Commissie van Beroep, aanspraak op het kapitaal dat AEGON volgens hem ten onrechte niet heeft overgedragen, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 april 2010.

5.5 De consument heeft verder aangevoerd dat bij het aangaan van de verzekering is overeengekomen dat hij aanspraak had op 305 maandelijkse uitkeringen van € 1.051,88. Volgens de consument is Nationale-Nederlanden na 120 maandelijkse uitkeringen ten onrechte gestopt met uitkeren. De consument wil dat de verzekeraar de overeenkomst nakomt en doorgaat met uitkeren totdat er 305 maandelijkse uitkeringen van € 1.051,88 zijn betaald, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 april 2010.

Geschillencommissie

5.6 De Geschillencommissie heeft in de uitspraak van 11 mei 2022 de vorderingen van de consument jegens AEGON afgewezen, omdat deze volgens de Geschillencommissie zijn verjaard.

5.7 Wat betreft de vorderingen van de consument jegens Nationale-Nederlanden heeft de Geschillencommissie in de uitspraak van 31 mei 2022 geoordeeld dat OHRA niet verantwoordelijk was voor de juiste opbouw van de waarde van de verzekering bij AEGON. Verder is de Geschillencommissie van oordeel dat er onvoldoende bewijs is geleverd dat de consument met OHRA is overeengekomen dat hij recht heeft op 305 uitkeringen van € 1.051,88 per maand. De vorderingen van de consument zijn daarom afgewezen.

6. De beoordeling van het beroep

6.1 De consument heeft tegen beide uitspraken beroep ingesteld. Uit de beroepschriften blijkt dat hij de bij de Geschillencommissie ingestelde vorderingen handhaaft.

AEGON

Verjaring

6.2 De consument heeft in beroep kopieën van stukken overgelegd, waaruit volgens hem blijkt dat AEGON zijn brieven van 30 augustus 2011, 12 en 27 februari 2013 en 14 februari 2017 heeft ontvangen. AEGON heeft dit verder niet of onvoldoende weersproken, zodat de Commissie van Beroep daarvan uitgaat. Met de brieven is de verjaring van de vorderingen van de consument jegens AEGON gestuit. Er kan dus niet worden aangenomen dat deze vorderingen zijn verjaard.

Pensioenaanspraken

6.3 De consument vordert bedragen waarop hij stelt recht te hebben op grond van overeenkomsten die hij met (voorgangers van) AEGON heeft gesloten. Uit de wet volgt het uitgangspunt dat de consument moet aantonen dat er overeenkomsten zijn op grond waarvan hij recht heeft op de gevorderde bedragen. De Commissie van Beroep zal dus nagaan of de consument met de overgelegde stukken of op andere wijze heeft aangetoond dat deze overeenkomsten er zijn, althans dat hij redelijkerwijs mag aannemen dat het gestelde recht is overeengekomen.

6.4 De consument stelt in de eerste plaats dat hij recht heeft op een hogere eindwaarde dan AEGON in 2010 heeft uitgekeerd, omdat hij recht had op een rente van 8% en op zogenoemde A-winst.

a. Rente

6.5 Uit de stukken die de consument heeft overgelegd, blijkt niet dat er een rente van 8% is overeengekomen. In een opgave van 19 februari 1991 van AEGON met betrekking tot polis LA[nummer 1] is een 'winstprognose' vermeld, 'uitgaande van een rendement op staatsleningen van 8%'. Dit is echter een prognose van de winst, kennelijk bij een rendement van 8%. Er is onvoldoende naar voren gebracht voor het oordeel dat dit rendement van 8% is overeengekomen of dat de consument dit rendement redelijkerwijs mocht verwachten. De consument heeft ook geen of onvoldoende feiten of omstandigheden aangevoerd die het oordeel rechtvaardigen dat hij redelijkerwijs erop mocht vertrouwen dat het rendement op staatsleningen steeds 8% zou zijn.

b. A-winst

6.6 Met A-winst is kennelijk bedoeld een aandeel in de winst die de verzekeraar in een bepaald jaar maakt ('maatschappijwinst'). Volgens AEGON stelt de maatschappij jaarlijks vast óf winst aan het opgebouwde kapitaal wordt toegevoegd en, indien dit het geval is, hoeveel aan het kapitaal wordt toegevoegd. AEGON verwijst naar art. 23 van haar statuten.

6.7 In een polis van 31 augustus 1987 van de verzekering (P) LA[nummer 1] is vermeld dat de verzekering 'deelt in de winst' en dat door winstbijschrijving in het verzekerde bedrag een verhoging van 49.834,- is begrepen. Tevens is bij 'clausules' vermeld: 'Overrentewinstdeling nr. 5530'. Deze clausule luidt onder meer, volgens een stuk dat de consument bij de Geschillencommissie heeft overgelegd:

> '1. Aan deze verzekering is het recht op overrentewinstdeling verbonden. Het aandeel in de winst wordt afgeleid van de te behalen overrente op te beleggen gelden.
> Onder overrente wordt verstaan het rendement op staatsleningen, voor zover dit de minimum-intrest, zijnde 4% per jaar, te boven gaat. (…)
> 2. Op elke polisverjaardag wordt het beschikbare winstaandeel aangewend voor verhoging van het kapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op 01-04-2010 en de uitkering terstond na eerder overlijden van de verzekerde.
> 3. Recht op overrentewinstdeling blijft bestaan indien de verzekering wordt omgezet in een premievrije.
> 4. De omvang van het winstaandeel is mede afhankelijk van de bedrijfsresultaten van de verzekeraar; zouden naar het oordeel van de verzekeraar de bedrijfsuitkomsten de overrentewinstdeling niet of niet geheel meer toelaten, dan kan de verhoging van de verzekerde uitkeringen in enig jaar geheel of ten dele achterwege blijven.'

AEGON heeft bij de mondelinge behandeling in beroep een stuk overgelegd, waaruit dezelfde tekst kan worden afgeleid.

6.8 Uit andere stukken die de consument heeft overgelegd, kan worden opgemaakt dat in een of meer jaren een aandeel in de winst aan het door de consument opgebouwde kapitaal is toegevoegd. In brieven van juni 1990 en 1993, en mei 1997, 1998 en 1999 van AEGON is vermeld dat de verzekering is gesloten met overrentewinstdeling en dat beleggingsresultaten hebben geleid tot een verhoging van de tot dan verzekerde bedragen. Verder is in de brief van mei 1999 onder meer vermeld:

> 'In het verzekerde kapitaal is reeds rekening gehouden met een beleggingsopbrengst van 4%. Is het rendement op staatsleningen hoger dan deze 4%, dan profiteert u daarvan. Via de overrentewinstdeling worden de extra opbrengsten aangewend voor verhoging van de verzekerde bedragen. De gemaakte rendementen kunnen van jaar tot jaar verschillen.'

In een brief van 23 januari 2006 heeft AEGON onder meer vermeld dat de verzekering is gesloten met winstdeling op basis van overrente. Het verzekerde bedrag per 1 januari 2006 was volgens deze brief € 167.508,65 bij het in leven zijn van de consument op 1 april 2010.

6.9 Uit het een en ander blijkt dat bij de verzekering (P)LA [nummer 1] sprake was van winstdeling en dat herhaaldelijk een aandeel in de winst aan het verzekerde kapitaal is toegevoegd. Van een recht van de consument op een bepaalde, jaarlijkse toevoeging van winst aan het kapitaal, en dus van een verplichting van AEGON om jaarlijks een winstaandeel toe te kennen, blijkt niets. Integendeel, volgens de overgelegde tekst van de clausule 'overrentewinstdeling nr. 5530' is het aandeel van de winst enerzijds afhankelijk van de beleggingsresultaten en anderzijds van de bedrijfsresultaten van AEGON. AEGON heeft de winstdeling achterwege mogen laten, als de bedrijfsuitkomsten die naar haar oordeel niet of niet geheel meer toelieten. Er is onvoldoende naar voren gebracht om, gegeven deze uitleg van de verzekering, aan te nemen dat in het uitgekeerde eindkapitaal per 1 april 2010 minder winst was begrepen dan waarop de consument volgens de pensioenverzekering aanspraak kon maken.

c. Tweede pensioenverzekering

6.10 De consument stelt verder dat er een tweede pensioenverzekering was, met nummer (P)LA [nummer 1].02, die op dezelfde datum als de eerste pensioenverzekering is geëxpireerd. Volgens AEGON was er geen tweede pensioenverzekering, maar is om administratieve redenen (tijdelijk) de vermelding '02' aan het polisnummer toegevoegd.

6.11 De consument heeft niet concreet gemaakt dat, wanneer en op welke wijze hij een tweede pensioenverzekering bij (een rechtsvoorganger van) AEGON heeft afgesloten. Er is ook geen afzonderlijke polis van een tweede verzekering overgelegd.

6.12 De consument heeft gewezen op de hiervóór genoemde brief van 23 januari 2006 van AEGON, waarin een polisnummer PLA [nummer 1].02 is vermeld. Hieruit blijkt echter niet dat dit een andere polis is dan de polis met polisnummer (P)LA [nummer 1]. Boven de brief is ook vermeld:

> 'Bij beantwoording vermelden:
> PLA [nummer 1]".

Deze vermelding duidt er niet op dat het gaat om een andere verzekering dan verzekering met het polisnummer (P)LA [nummer 1]. De brief van Rabobank van 20 oktober 2014, waarnaar de consument verwijst, toont evenmin aan dat een tweede verzekering bij AEGON is gesloten. Volgens de brief gaat het over een verzekering die via Rabobank is afgesloten en die in januari 2015 tot uitkering komt.

6.13 De conclusie is dat de consument onvoldoende heeft aangedragen om te oordelen dat er bij AEGON nog een afzonderlijke pensioenverzekering met nummer (P)LA [nummer 1].02 was, uit hoofde waarvan de consument jegens AEGON nog enig recht op een uitkering heeft.

Nationale-Nederlanden

6.14 Nationale-Nederlanden is de rechtsopvolger van OHRA. Voor de beoordeling van de rechten en de vorderingen van de consument maakt dit verder geen verschil. Voor zover de consument rechten en vorderingen jegens OHRA had, heeft hij deze ook jegens Nationale-Nederlanden.

6.15 AEGON heeft in 2010 aan geëxpireerd kapitaal een bedrag van € 168.851,49 aan OHRA overgemaakt. Van Interpolis heeft OHRA aan geëxpireerd kapitaal een bedrag van € 135.482,- ontvangen. Er zijn stukken overgelegd waaruit blijkt dat deze bedragen zijn overgemaakt. Het is niet gebleken dat OHRA hogere bedragen van AEGON en Interpolis heeft ontvangen.

6.16 De consument heeft in 2010 drie overeenkomsten gesloten met OHRA.

Van het van AEGON ontvangen bedrag van € 168.851,49 heeft de consument een levenslange uitkering gekocht van € 1.072,90 per maand, met ingang van 28 april 2010 (polis [nummer 2]-001, later [nummer 3]).

Van het van Interpolis ontvangen bedrag van € 135.482,- heeft de consument twee uitkeringen gekocht.

a. Voor een bedrag van € 100.000,- is een uitkering gekocht van € 1.051,88 per maand gedurende 10 jaar, met ingang van 22 februari 2011 (polis [nummer 2]-002, later [nummer 4]).

b. Voor een bedrag van € 35.482,- is een uitkering gekocht van € 1.701,14 per maand gedurende 21 maanden, met ingang van 10 juni 2011 (polis [nummer 2]-003).

De polissen [nummer 3] en [nummer 4] bevinden zich in het dossier.

6.17 De consument en OHRA hebben in 2010 dus nieuwe overeenkomsten gesloten. OHRA werd bij of na het sluiten van deze nieuwe overeenkomsten niet gebonden aan bedingen of bepalingen uit eerdere overeenkomsten die de consument met andere verzekeraars had gesloten, die OHRA niet zelf heeft aanvaard. Het is overigens niet of onvoldoende toegelicht wat voor bedingen als kettingbedingen zouden moeten of kunnen worden aangemerkt.

6.18 De consument stelt dat een medewerker van OHRA onderzoek naar zijn pensioenrechten bij AEGON heeft gedaan en hem in 2010 telefonisch een uitkering van € 1.051,88 per maand gedurende 305 maanden heeft toegezegd.

6.19 Het is mogelijk dat de medewerker aan de hand van informatie die de consument heeft verstrekt berekeningen heeft gemaakt en aan de consument heeft voorgehouden wat zijn uitkering zou zijn, indien hij recht had op een hoger bedrag dan OHRA daadwerkelijk van AEGON heeft ontvangen. In wezen sluit dit aan bij wat de consument in zijn brief van 25 juli 2022 en bij de mondelinge behandeling in beroep heeft opgemerkt:

> 'Per 1-04-2004 is het kale totaal bedrag €.138.474,00 waarbij ook nog een storting komt van €. 8.360,00 dus gezamenlijk €. 146.834,06 welke oprent en per 9-03-2010 minimaal al €. 417.957,03 had moeten bedragen en waarvan €. 35.428,00 teruggeboekt zou worden naar mijn bankrekening, nadat wij akkoord waren over de 305 x 1.051,88 plus 2% indexering, en daarna is omgezet in een aanvullende 21 termijnen pensioen, dus bleef er €. 380.587.900 over waarvan de 305 x 1051,88 plus 2% indexering per jaar kon worden uitbetaald en dat werd ook erkend door mevrouw S(…).'

> 'De door NN gemelde €. 100.000,00 die voor de verzekering van 305 uitkeringen zou zijn bedoeld is een groter bedrag, maar dat bedrag wordt verzwegen het gaat daarbij om minimaal een bedrag van €. 100.550,00 terwijl het nadelig verschil €. 79.150,38 bedraagt, dus totaal had mevrouw [naam] S(…) geconstateerd dat er al minimaal €. 179.700,38 plus 7% rente €. 14.675,50 vanaf 9-03-2010 t/m 21-04-2011 voor de uitkering beschikbaar was werd door haar met de opgegeven afbouwrente middels een factor van 1,87 over het totaal ingebracht bedrag een bedrag van €. 336.039,71 berekend waaruit de 319,47 uitkeringen konden worden voldaan, maar vanwege de indexering met 2% per jaar werd afgerond op 305 uitkeringen van €. 1.051,88 t/m 1-08-2036 werd overeengekomen.'

6.20 Er is echter geen bedrag van € 179.700,38 met 7% rente € 14.675,50 aan OHRA gestort voor de aankoop van de uitkering, maar een bedrag van € 100.000,-. Aan de mededelingen van de medewerker van OHRA heeft de consument dus niet de gerechtvaardigde verwachting kunnen ontlenen dat OHRA ook bij het storten van slechts € 100.000,- aan de consument een uitkering van € 1.051,88 per maand gedurende 305 maanden zou verstrekken. Er is verder onvoldoende aangevoerd om te oordelen dat de consument redelijkerwijs mocht aannemen dat OHRA hem garandeerde dat hij recht had op een hoger bedrag dan hij daadwerkelijk van AEGON of Interpolis heeft ontvangen en dat naar OHRA is overgemaakt.

6.21 Gelet op het voorgaande is er geen reden om de bedoelde medewerker van OHRA te horen als getuige.

6.22 De consument maakt verder bezwaar tegen het inhouden op de maandelijkse uitkering van € 59,- aan premiebijdrage Zorgverzekeringswet. Het inhouden van deze premie is echter voor Nationale-Nederlanden een verplichting die volgt uit de wet. De consument heeft onvoldoende naar voren gebracht voor het oordeel dat hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de aangekochte uitkering een netto bedrag was, in aanmerking genomen dat op de polis is vermeld dat inhoudingen plaatsvinden op grond

van de Wet op de loonbelasting 1964.

6.23 De conclusie is dat de vorderingen van de consument jegens Nationale-Nederlanden niet toewijsbaar zijn.

Slot

6.24 De consument heeft zich na de mondelinge behandeling van het beroep nog uitgelaten over stukken die AEGON bij de mondelinge behandeling heeft overgelegd en over hetgeen daar is besproken. Hetgeen de consument in dat stuk vermeldt, leidt niet tot een ander oordeel dan hiervóór is gegeven.

6.25 De slotsom is dat de Geschillencommissie naar het oordeel van de Commissie van Beroep de vorderingen van de consument jegens AEGON en Nationale-Nederlanden terecht heeft afgewezen, ook al is de motivering van de beslissing niet in alle opzichten dezelfde.

6.26 Gelet op de uitkomst van de procedure in beroep is er geen aanleiding om aan de consument een vergoeding toe te kennen voor de kosten van deze procedure.

7. De beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraken van de Geschillencommissie.