Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0246

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. C.M.H. Matser, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. De consument heeft in 1997 een SpaarBeurs afgesloten bij de verzekeraar, welke in 1999 is omgezet naar een PensioenBeurs. De consument vordert vernietiging van artikel 3 van de voorwaarden dat ziet op de kosten en overlijdensrisico-premie omdat dit artikel niet voldoet aan de eisen van materiële transparantie en de ingehouden kosten niet redelijk en billijk zijn. Ook ontbeert het artikel over de fondskosten (artikel 8 lid 3) de vereiste materiële transparantie, zodat dit artikel ook vernietigbaar is en ontbreekt wilsovereenstemming over het in rekening brengen van de overlijdensrisicopremie omdat deze niet is vermeld. De klachten van de consument zijn ongegrond. Vorderingen afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat geldig was tot 1 oktober 2014 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- het Ombudsmandossier;
- de klachtuiting van de consument;
- de aanvullende stukken van de consument, waaronder de reactie op de richtinggevende uitspraken van de Commissie van Beroep;
- het verweerschrift van de verzekeraar;
- de repliek van de consument;
- de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer M. van Rossum, professioneel vertegenwoordiger.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met advisering van een tussenpersoon een beleggingsverzekering afgesloten bij de verzekeraar onder de naam AEGON SpaarBeurs (hierna: de verzekering). De verzekering, die op verzoek van de consument per 25 januari 1999 is omgezet in een AEGON PensioenBeurs, is een spaarkas-product. De verzekering is ingegaan op 25 oktober 1997 met een maandpremie van NLG 150,- (€ 68,07). De einddatum van de verzekering is bij aanvang gesteld op 25 oktober 2018. De consument is verzekeringnemer en verzekerde in de verzekering. De beleggingen vinden plaats in het AEGON Equity Fund, AEGON Mix Fund en AEGON Emerging Markets Fund.

2.2 Bij de verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.

2.3 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering, zijn volgens de verzekeraar de volgende stukken aan de consument verstrekt:

- de brochure 'AEGON SpaarBeurs';
- een certificaat; de consument heeft een certificaat AEGON PensioenBeurs gedateerd 12 maart 1999 overgelegd;
- de voorwaarden, 'Algemene voorwaarden van AEGON Spaarkasovereenkomst nr A1'.

Deze stukken worden hierna samen aangeduid als: de productdocumentatie.

2.4 Op de verzekering is de Regeling informatieverstrekking verzekeringnemers (Riav) 1994 van toepassing.

2.5 Op het overgelegde certificaat staat onder andere het volgende:

> *"(…)*
> *Lijfrentekapitaal Bij in leven zijn van de verzekerde op 25-10-2018 (de lijfrente-ingangsdatum) wordt uitgekeerd de tegenwaarde in guldens van het bij deze overeenkomst behorende aandeel in de beleggingskas van AEGON PensioenBeurs. Terstond na overlijden van de verzekerde voor 25-10-2018 wordt de betaalde inleg, vermeerderd met samengestelde intrest à 4% per jaar, uitgekeerd. (…)"*

2.6 Op het clausuleblad behorende bij het overgelegde certificaat staat onder andere het volgende:

> *"(…)*
> *Aanvullende garantie bij overlijden*
> *1. In de periode vanaf 25-10-1997 tot en met de 10e van de maand, onmiddellijk nadat de helft van de looptijd is verstreken, komt na overlijden van de verzekerde nooit minder beschikbaar dan 110% van de som van de tegenwaarde in guldens van het aandeel van de spaarder in de beleggingskas en de met 4% opgerente waarde van de netto-risicopremies. (…)*
>
> *Bijzonderheden AEGON PensioenBeurs*
> *(…)*
> *5. Gedurende de laatste drie jaar kan (een deel van) het opgebouwde vermogen, onder aftrek van de bruto premie voor de overlijdensuitkering voor de resterende jaren en eventueel nog niet verrekend eerste administratieloon, veilig worden gesteld door overheveling naar de GarantiePlusRekening (…)*
>
> *7. Het eerste administratieloon bij termijninleg bedraagt 5% over de totale inleg, waarbij maximaal 30 inlegjaren in aanmerking worden genomen. In geval van verhoging van de termijninleg is dit van overeenkomstige toepassing. Het eerste administratieloon wordt vanaf de ingangsdatum resp. de verhogingsdatum in vijf jaar verrekend (zie ook artikel 9.2 van Algemene voorwaarden).*
> *Het eerste administratieloon bij incidentele inleg bedraagt 6% van deze inleg; dit wordt ineens in mindering gebracht op de bijbehorende spaarstorting.*
> *Het doorlopende administratieloon is 0,045% per maand over de waarde van het aandeel van de spaarder in de beleggingskas. De verrekening vindt plaats aan het einde van de betreffende maand. (…)"*

2.7 In 2000 heeft de consument een extra storting gedaan van NLG 10.350,- (€ 4.696,63). Naar aanleiding daarvan heeft de verzekeraar de consument onder meer een gewijzigd certificaat toegezonden en een brief met aanvullende beleggingsinformatie over de verzekering. In deze brief staat onder andere het volgende:

> *"(…)*
> *Fondsrendementen*
> *Bij het berekenen van de voorbeeldkapitalen baseren wij ons op percentages, die zijn afgeleid van in het verleden behaalde rendementen. Ter bepaling van deze voorbeeldpercentages zijn wij uitgegaan van zes historische reeksen van 15 jaar. (…) De kosten voor het beheer van de beleggingen, een percentage per maand, zijn hierin reeds verwerkt. (…)*

LET OP!
- Beleggen bij wie en in welke vorm dan ook brengt financiële risico's met zich mee. Dat geldt ook voor deze spaarkasovereenkomst met beleggingsrisico. Beleggen geeft u kans op een hoger, maar ook op een langer dan gemiddeld rendement. Dit risico is voor u.
- Naarmate wordt belegd in meer risicovolle beleggingsvormen, zullen de te behalen rendementen onderhevig zijn aan grotere schommelingen en kan dus ook de eindopbrengst meer afwijken van de in de voorbeelden gehanteerde bedragen.
- Wij wijzen u erop, dat de gehanteerde rendementen zijn gebaseerd op behaalde rendementen uit het verleden en daarom geen garantie bieden voor in de toekomst te behalen rendementen.
- De gepresenteerde bedragen zijn uitsluitend bedoeld als voorbeeld en niet als garantie of prognose. Deze bedragen zijn netto-bedragen, d.w.z. er is reeds rekening gehouden met premies voor verzekerde risico's, alsmede met gedurende de looptijd van het contract ingehouden kosten. (…)"

2.8 In de algemene voorwaarden staat onder andere het volgende:

"(…)
1. Definities
In dit spaarcertificaat en deze voorwaarden wordt verstaan onder:
(…)
f *spaarkasovereenkomst: de overeenkomst waaruit voor AEGON Spaarkas de verplichting bestaat om enerzijds de aan de beleggingskas ten goede komende inleg van de spaarders te beheren, te beleggen en op de einddatum van de overeenkomst bij in leven zijn van de verzekerde de tegenwaarde in guldens van het aandeel in de beleggingskas uit te keren en anderzijds in geval van overlijden van de verzekerde, voor de einddatum, een overlijdensuitkering te doen;*
(…)
j *spaarstorting: het gedeelte van de door de spaarder verschuldigde inleg dat is bestemd voor de uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum en voor vergoeding van het administratieloon. (…)*

3. Overlijdensdekking en administratieloon
3.1. *De bruto premie voor de overlijdensuitkering en het administratieloon worden de spaarder in rekening gebracht.*
Het administratieloon bestaat uit:
a *het eerste administratieloon: de vergoeding voor de kosten die gemoeid zijn met het opmaken en in administratie nemen van de overeenkomst;*
b *het doorlopende administratieloon: de vergoeding voor de kosten die gemoeid zijn met het beheren van de overeenkomst. (…)*

8. Deelname aan de beleggingskas
(…)
***8.3** Alle kosten voortvloeiend uit het beleggen der gelden komen ten laste van de gezamenlijke aandelen van de spaarders, naar rato van hun aandeel. (…)"*

2.9 De verzekeraar heeft consument gedurende de looptijd van de verzekering geïnformeerd over de (waarde)ontwikkeling van de verzekering, vanaf 2008 conform de modellen van Commissie De Ruiter.

2.10 In november 2005 heeft de verzekeraar de consument per brief bericht dat de voorwaarden van de PensioenBeurs worden verbeterd. De eerste productverbetering betreft het met terugwerkende kracht maximeren van de hoogte van de overlijdens-risicopremie tot 17%. De tweede productverbetering betreft het met terugwerkende kracht afschaffen van de rentevergoeding die ten aanzien van het (nog te verrekenen) eerste administratieloon in rekening werd gebracht. Op de situatie van de verzekering van de consument waren beide productverbeteringen van toepassing. Door deze verbeteringen werd administratief per 25 oktober 2005 de waarde van de verzekering verhoogd van € 10.090,10 naar € 10.484,50.

2.11 De verzekeraar heeft in november 2005 de zogenoemde 'Wegwijzer AEGON PensioenBeurs' aan de consument toegezonden.

2.12 In april 2012 heeft de verzekeraar de consument per brief bericht dat toetsing van de kosten en de overlijdensrisicopremie aan de zogenoemde compensatieregeling (ook wel het Stichtingsakkoord) niet leidt tot een vergoeding.

2.13 Per brief van 27 maart 2014 heeft de consument bij de verzekeraar geklaagd over de verzekering. De verzekeraar heeft hier per brief van 9 mei 2014 afwijzend op gereageerd. De consument heeft vervolgens op 17 september 2014 zijn klacht ingediend bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening en in november 2014 is de klacht doorgeleid naar de Geschillencommissie van Kifid (hierna: de commissie).

2.14 De verzekering is op 25 oktober 2018 geëindigd. De eindwaarde (inclusief rentevergoeding) van € 35.799,85 is vervolgens uitgekeerd aan AEGON Bank nv ten behoeve van de aankoop van een lijfrente.

2.15 Op 23 augustus 2022 heeft de verzekeraar via een e-mailbericht de commissie laten weten dat de consument uit hoofde van de Spaarbelegregeling (Regeling SpaarBeurs/Spaarlift) niet in aanmerking komt voor een vergoeding.

De klacht en vordering

2.16 De consument heeft gedurende de procedure bij Kifid zijn vorderingen aangepast en vordert nu, zoals de commissie het begrijpt, primair vernietiging van artikel 3 van de voorwaarden dat ziet op de kosten en de overlijdensrisicopremie.

In dat verband moeten de in rekening gebrachte kosten en overlijdensrisicopremies onder aftrek van de vergoeding die de consument heeft ontvangen op grond van de Spaarbelegregeling, en voor zover deze meer bedragen dan het administratieloon, aan de consument worden terugbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het gederfde rendement, dan wel de wettelijke rente per premievervaldata. Daarnaast zijn de bij wijze van "*eerste administratieloon*" ingehouden eerste kosten niet redelijk en billijk. De commissie wordt verzocht daar de juiste rechtsgevolgen aan te verbinden. Subsidiair vordert de consument vernietiging van artikel 3 van de voorwaarden, voor zover dit ziet op de overlijdensrisicopremie. De consument vordert in dat verband restitutie van de ingehouden risicopremie, vermeerderd met het gederfde rendement en vermeerderd met wettelijke rente sinds de einddatum. Daarnaast vordert de consument vernietiging van artikel 8 lid 3 van de algemene voorwaarden en 5 liquidatiepunten tariefgroep II of III als vergoeding voor kosten van rechtsbijstand. De commissie begrijpt de aanpassingen van de vorderingen met de daarbij behorende onderbouwing zo dat daarmee de eerder bij de klachtindiening ingediende vorderingen met de onderliggende klachten (waaronder de klachten ten aanzien van 'product-inherente' gebreken, de fondsbeheerkosten (TER) en het niet overgaan tot een product-recall) geen onderdeel meer uitmaken van het geschil waarover de commissie zich moet uitlaten. Deze eerdere vorderingen en klachten blijven daarom in de beoordeling hieronder buiten beschouwing.

2.17 Volgens de consument is de verzekeraar om de volgende redenen tot vergoeding gehouden:

- Artikel 3 van de algemene voorwaarden voldoet niet aan de eisen van de materiële transparantie. De consument roept daarom vernietiging van dit beding over kosten en risicopremies in. Daarnaast zijn de ingehouden kosten niet redelijk en billijk. Bij het aangaan van de verzekering wist of behoorde de verzekeraar te weten dat de consument door het gebruik van de (verhulde) kosten- en risicopremiebedingen in de algemene voorwaarden zou worden bewogen tot acceptatie van voor hem zeer nadelige voorwaarden, terwijl hij de omvang van de kosten en risicopremies volgende uit die bedingen niet kon begrijpen.
- Over het in rekening brengen van een overlijdenrisicopremie heeft geen wils-overeenstemming bestaan. De wijze waarop de hoogte van deze premie wordt vastgesteld blijft onbepaald. Een beding, waarbij de bevoegdheid de door de wederpartij verschuldigde (kosten en) risicopremies te berekenen en vast te stellen wordt opgedragen aan de gebruiker van algemene voorwaarden, is, ook in de context van een spaarkas die wordt aangeboden aan consumenten, niet zonder meer ongeoorloofd, met dien verstande dat verzekeraars reeds in 1985 zijn overeengekomen dat vermelding van de hoogte van de risicopremie verplicht is. Op de certificaten van dit product is aan deze verplichting niet voldaan, hetgeen onrechtmatig is respectievelijk niet van een wilsovereenstemming over de hoogte van die premie kan worden uitgegaan.

Daarnaast is sprake van een oneerlijk beding omdat is gebleken dat ondanks de zogenaamde "productverbeteringen" de werkelijk ingehouden premie nog steeds een veelvoud bedroeg van de actuarieel bepaalde risicopremie voor een dekking die bestond uit de met 4% opgerente premiesom. In het geval van de verzekering van de consument zou voor wat betreft de overlijdensrisicodekking een percentage van 13,19 hebben volstaan.

- Het beding over fondskosten (artikel 8 lid 3 van de algemene voorwaarden) ontbeert de noodzakelijke materiële transparantie en is daarom vernietigbaar.

Het verweer

2.18 De verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de vorderingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument niet kunnen slagen en legt hierna uit waarom.

Beoordeling

3.2 De commissie maakt uit de stukken op dat het in eerste instantie door de consument afgesloten AEGON SpaarBeurs product voor wat betreft inhoud, voorwaarden en productdocumentatie één op één uitwisselbaar is met die van AEGON PensioenBeurs. De commissie zal hiervan bij de beoordeling uitgaan.

Zijn de kostenbepalingen van artikel 3.1 van de algemene voorwaarden vernietigbaar?

3.3 In artikel 3.1 van de algemene voorwaarden staat (zie 2.8) dat er een administratieloon in rekening wordt gebracht dat bestaat uit een eerste administratieloon en een doorlopend administratieloon. Op het clausuleblad behorende bij het certificaat (zie 2.6) is aangegeven welke percentages worden gerekend voor het eerste en doorlopende administratieloon. De commissie acht dit voldoende transparant. Van de gestelde misleiding is de commissie niet gebleken. Voor wat betreft de stelling dat er sprake zou zijn van onredelijk hoge kosten, blijkt uit de stukken dat er op grond van de zogenoemde compensatieregeling (zie 2.12) geen vergoeding is ontvangen. De stelling dat de verzekeraar, kort gezegd, tot meer of anders was gehouden, vindt geen steun in de overgelegde stukken en wordt verder ook niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt. Samenvattend bestaat er geen grond voor de gevorderde vernietiging. Van de gestelde, voor de consument nadelige voorwaarden, is de commissie niet gebleken.

Is de overlijdensrisicopremie overeengekomen en is er sprake van een oneerlijk beding?

3.4 Uit het overgelegde certificaat en de algemene voorwaarden (waaronder artikel 1 en artikel 3, zie 2.8) blijkt duidelijk dat sprake is van een beleggingsverzekering met een overlijdensrisicodekking. Een gemiddeld geïnformeerde en oplettende consument behoort te weten dat tegenover die dekking een premie staat en dat die dus onderdeel is van de bruto premie, dan wel dat de overlijdensrisicopremie aan de waarde van de verzekering wordt onttrokken. Het in rekening brengen van een overlijdensrisico-premie vindt daarom een grondslag in de verzekeringsovereenkomst. De consument stelt ook dat hij ten onrechte niet is geïnformeerd over de hoogte van de overlijdens-risicopremie en dat mede gelet op de hoogte van de in rekening gebrachte overlijdens-risicopremie er sprake is van een oneerlijk beding (gebleken onredelijk bezwarend karakter van het risicopremiebeding). Voor zover tussen de verzekeraar en de consument geen wilsovereenstemming heeft bestaan over de hoogte van de overlijdensrisicopremie en daarmee sprake is van een leemte volgt met toepassing van artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) dat de consument voor de verleende dekking in ieder geval een naar de destijds geldende maatstaven redelijke premie verschuldigd is. De commissie is van oordeel dat met name gelet op de door de verzekeraar in 2005 doorgevoerde productverbeteringen, de toetsing aan de zogenoemde compensatieregeling en nadien aan de regeling SpaarBeurs/Spaarlift het ervoor gehouden moet worden dat de uiteindelijk door de consument betaalde overlijdensrisicopremie, zeker naar de maatstaven van 1997, redelijk is. Dat een andere lagere overlijdensrisicopremie zou hebben volstaan (de consument noemt een percentage van 13,19) wordt door de consument gesteld maar niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt, zodat de commissie daaraan voorbij gaat. Dit betekent dat alle klachtonderdelen van de consument over de overlijdensrisicopremie, waaronder het ontbreken van wilsovereenstemming en inzake de vernietiging van (artikel 3 van) de algemene voorwaarden niet slagen.

Is artikel 8.3 van de algemene voorwaarden vernietigbaar?

3.5 De consument roept vernietiging van artikel 8 lid 3 van de algemene voorwaarden in omdat deze bepaling volgens de consument de noodzakelijke materiële transparantie ontbeert. De consument verwijst hiervoor naar uitspraak 2018-041 van de Commissie van Beroep. De commissie maakt hieruit op dat de consument van mening is dat er sprake is van een oneerlijk beding als bedoeld in de richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (Richtlijn 93/13/EEG). Dat het betreffende beding op basis waarvan de verzekeraar aan- en verkoopkosten in rekening heeft gebracht een oneerlijk beding zou zijn en daarmee als onredelijk bezwarend buiten toepassing gelaten zou dienen te worden is de commissie niet gebleken. Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel niet slaagt.

Conclusie

3.6 Samengevat slagen de klachten van de consument niet. Dit betekent dat de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 42 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl