Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0663

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de verzekeraar.

1.2 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.

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

2. De kern

De consument heeft in 2002 een ontslagvergoeding in een beleggingsverzekering bij de verzekeraar gestort. De verzekeraar heeft op 4 november 2025 het eindkapitaal uitgekeerd. De consument vindt het rendement op de beleggingen te laag. Hij voelt zich misleid en onvolledig en onvoldoende geïnformeerd over de werkelijke risico's en rendementsperspectieven. Hij wil inzicht in de door hem betaalde kosten en hij vordert schadevergoeding. De commissie wijst de vordering af omdat algemeen bekend is dat aan beleggen beleggingsrisico's verbonden zijn. Over de kosten heeft de verzekeraar al voldoende informatie verstrekt.

3. De beoordeling

De adviesklacht is ongegrond

3.1 De consument klaagt over het advies van de assurantietussenpersoon om de ontslagvergoeding in de beleggingsverzekering te storten. Deze klacht is ongegrond. Het is de taak van de assurantietussenpersoon de consument te adviseren over het doel waarmee hij zijn ontslag-vergoeding wilde investeren, zijn wensen daarbij en welk risico hij daarbij kon en wilde lopen.

Daarna heeft de assurantietussenpersoon de verzekering voor de consument bij de verzekeraar aangevraagd. De verzekeraar is als aanbieder van de verzekering in deze fase alleen verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie over de verzekering en het opmaken van de verzekering naar aanleiding van de aanvraag, niet voor een eventueel advies van de assurantietussenpersoon.

3.2 Het maakt niet uit dat de verzekeraar een deel van de verzekeringsportefeuille, waaronder de verzekering van de consument, heeft ingenomen nadat de assurantietussenpersoon failliet was verklaard. De verzekeraar wordt hierdoor nog niet zonder meer aansprakelijk voor schade door eventuele adviesfouten van de assurantietussenpersoon. Dit is alleen zo, als de verzekeraar de hele rechtsverhouding tussen de assurantietussenpersoon en de consument overneemt. Maar van een dergelijke contractsovername is niet gebleken en die is ook niet logisch omdat de inname uit faillissement heeft plaatsgevonden.

De verzekeraar heeft de consument niet misleid of onvoldoende geïnformeerd

3.3 Van misleiding of onvoldoende informatieverstrekking over de risico's en rendements-perspectieven is geen sprake. De verzekering was een beleggingsverzekering, waarbij het resultaat afhankelijk is van de op die beleggingen behaalde rendementen. Het is een feit van algemene bekendheid dat beleggingskoersen kunnen stijgen en dalen. Ook geldt dat rendementen lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt en dat deze zelfs negatief kunnen zijn. Dit had de consument kunnen en moeten weten. Dat de consument heeft gekozen voor beleggen in obligaties die relatief veilig zijn, maakt dit niet anders. Ook aan obligatie-fondsen zijn beleggingsrisico's verbonden. Dit is bijvoorbeeld met de belegging van de consument gebeurd toen de rente in 2022 sterk steeg. Tussen 12 november 2021 en 11 november 2022 is de waarde van de portefeuille gedaald van € 31.756,56 naar € 25.0068,44.

3.4 Ook het verwijt van de consument dat de verzekeraar hem heeft misleid door de gehanteerde historische rendementen is niet terecht. Deze zijn namelijk gebaseerd op feitelijke rendements-cijfers. Het historisch fondsrendement is het gemiddeld rendement over de laatste 20 jaar van de looptijd van een beleggingsfonds.

Informatieverstrekking

3.5 De consument klaagt ook dat hij onvolledig en onvoldoende is geïnformeerd over de werkelijke risico's en rendementsperspectieven. Omdat de commissie niet over alle documentatie beschikt die aan de consument is verstrekt, kan de commissie niet beoordelen of is voldaan aan alle regels die van toepassing zijn op de informatieverstrekking. Als niet aan deze regels is voldaan dan kan dit onrechtmatig zijn tegenover de consument. Maar een onrechtmatige gedraging leidt voor de verzekeraar pas tot een schadevergoedingsverplichting, als de consument als gevolg daarvan ook schade heeft geleden. Dit is naar het oordeel van de commissie niet het geval.

Ook nu geldt dat het een feit van algemene bekendheid is dat rendementen lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt en dat deze zelfs negatief kunnen zijn. Dit had voor de consument voldoende duidelijk kunnen en moeten zijn.

3.6 De consument had ook bij het lezen van de door de verzekeraar verstuurde waardeoverzichten kunnen vaststellen dat er geen zekerheid bestond dat het historisch rendement zou worden behaald. Op het waardeoverzicht van 14 november 2007 is de volgende waarschuwingstekst opgenomen: *"Bovenstaande voorbeeldkapitalen zijn berekend op basis van het historisch rendement. Koersen van beleggingsfondsen fluctueren en rendementen uit het verleden bieden geen garantie voor de toekomst. Daarom noemen wij ook een voorbeeldkapitaal op basis van een pessimistisch rendementsscenario. Dit pessimistische rendementsscenario is gebaseerd op de door de toezichthouder (...) vastgestelde rendementen. Mocht de toekomstige waardeontwikkeling zich op basis van dit scenario bewegen, dan is het voorbeeldkapitaal op de einddatum in totaal EUR 10.769,00."* Op de na deze datum verstuurde waardeoverzichten is steeds een voorbeeldkapitaal opgenomen dat is berekend aan de hand van een pessimistisch rendement. Ook blijkt uit het voorgaande dat de stelling van de consument dat zelfs het slechtst voorspelde rendement niet behaald is, ongegrond is.

De consument heeft geen recht op meer informatie over de kosten van de verzekering

3.7 De consument heeft geen recht op door hem het gevraagde inzicht in de kosten van de verzekering, omdat de verzekeraar hem al voldoende inzicht heeft gegeven in de kosten-structuur van de verzekering. Zo stond vanaf 2008 op de periodieke waardeoverzichten hoeveel kosten jaarlijks werden ingehouden. De verzekeraar heeft in zijn e-mail aan de consument van 4 november 2025 nog een toelichting op alle in rekening gebrachte kosten gegeven.

Conclusie

3.8 De klacht van de consument is ongegrond. Het beroep van de verzekeraar op de klachtplicht en op verjaring zal de commissie daarom niet behandelen. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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