

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-691  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument wenst verdergaand inzicht in de wijze waarop zijn aandeel in de spaarkas is opgebouwd. De Commissie merkt op dat het – gelet op het karakter van de spaarkas-overeenkomst – niet onredelijk of onbegrijpelijk is dat Verzekeraar niet in staat is een exacte berekening te overleggen van de afkoop- en sterftewinst. Alle individuele inschrijvingen in de spaarkas zijn voor dezelfde duur gedaan en worden tezamen als groep geadmistreerd. Desalniettemin heeft Verzekeraar Consument voorzien van een reconstructie van de afkoop- en sterftewinst en heeft hij het aantal bijgeschreven participaties door afkoop- en sterftewinst aan Consument inzichtelijk gemaakt. Voorts heeft Verzekeraar Consument reeds een uitvoerige reconstructie op maandniveau gegeven van de waardeontwikkeling van Consument zijn aandeel in de spaarkas. Daarnaast ontving Consument jaarlijks een waardeoverzicht, vanaf 2007 overeenkomstig het zogeheten model De Ruijter. De Commissie ziet – gelet op het voorgaande – dan ook geen verdergaande informatieverplichting voor Verzekeraar en wijst de vordering van Consument daarom af.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 1 januari 1991 heeft Consument een spaarkasovereenkomst afgesloten bij Verzekeraar. Hij heeft ingeschreven met een bedrag van € 27.976,- voor 41,1 eenheden van belegging.

De duur van de spaarkas was 26 jaar. Partijen zijn hierbij overeengekomen dat Verzekeraar – bij in leven zijn van Consument op de einddatum (1 januari 2017) – een bedrag ter grootte van het aandeel in het vermogen van beleggersgroep 2016-9 aan Consument zal uitkeren. Indien Consument voor de einddatum overlijdt, zal een bedrag van € 83.928,- worden uitgekeerd. Voorts is voorzien in een premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid van Consument. Consument betaalt een premie van € 578,28 per kwartaal, waarvan € 279,76 zal worden gebruikt als spaarstoring.

- 2.2 In verband met het bereiken van de einddatum van de spaarkasovereenkomst, heeft Verzekeraar Consument een bedrag van € 67.877,26 uitgekeerd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt gehouden inzicht te geven in de wijze waarop het uitgekeerde bedrag is opgebouwd. Ook acht Consument Verzekeraar gehouden hem een aanvullende uitkering te doen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar heeft Consument – bij het aangaan van de spaarkasovereenkomst – onvoldoende informatie verstrekt over de kosten en de overlijdensrisicopremie die in rekening zouden worden gebracht.
- Consument heeft in de periode 1999-2007 regelmatig verzocht om waardeoverzichten, doch heeft deze nimmer van Verzekeraar gekregen.
- De samenstelling van het uiteindelijk uitgekeerde kapitaal is onvoldoende toegelicht. Zo zijn de koersschommelingen niet inzichtelijk gemaakt en is niet toegelicht hoe de sterfte- en afkoopwinst wordt berekend.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Consument heeft reeds in 2012 bij Kifid geklaagd over de informatieverstrekking en de kosten van zijn verzekering. Hierover kan dan ook niet opnieuw worden geklaagd.
- Vanaf de ingangsdatum van de verzekering t/m 2007 heeft Consument jaarberichten ontvangen. Hierin was na te gaan hoe de waarde van de spaarkas zich over het afgelopen jaar had ontwikkeld. Vanaf 2008 heeft Consument jaarlijks individuele waarde overzichten ontvangen.
- Consument heeft er bewust voor gekozen een spaarkasovereenkomst aan te gaan. Alle spaarkasinschrijvingen die in een bepaald jaar voor dezelfde looptijd door een groep van deelnemers worden aangegaan, worden per groep geadministreerd en beheerd. Alle inschrijvingen van de groep lopen gelijktijdig af. Het totaal van de door de groep gedane spaarstortingen plus de beleggingsopbrengst wordt aan het einde van de looptijd verdeeld over de dan in leven zijnde deelnemers naar verhouding van ieders storting.

Daarnaast ontvangen deze deelnemers de afkoop- en sterftewinst van de deelnemers die voortijdig zijn uitgetreden/overleden. Het is niet mogelijk om per individuele deelnemer aan te geven welk deel van de uitkering voortkomt uit spaarstorting, beleggingsopbrengst, sterftewinst enz. Desondanks heeft Verzekeraar – geheel onverplicht – een reconstructie gemaakt van de afkoop- en sterftewinst en Consument inzicht gegeven in het verschil in eindkapitaal met en zonder afkoop- en sterftewinst. Ook heeft Verzekeraar Consument inzicht gegeven in de bijgeschreven participaties.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie merkt allereerst op dat Consument zich al eerder bij Kifid heeft beklagd over zowel de informatieverstrekking ten tijde van het aangaan van de spaarkasovereenkomst in de periode 1999 – 2007. Dit heeft in 2012 geleid tot een oordeel – met kenmerk [nummer] – van de voormalig Ombudsman van Kifid. Met inachtneming van artikel 2.1 onder a van het Reglement – waarin is bepaald dat de Geschillencommissie een klacht niet behandelt voor zover die al eerder is behandeld door de voormalig Ombudsman van Kifid – zal de Commissie deze onderdelen van de klacht verder buiten beschouwing laten.
- 4.2 Het geschil spitst zich derhalve toe op de vraag in hoeverre Verzekeraar kan worden gehouden Consument een verdergaand inzicht te geven in de wijze waarop het uitgekeerde kapitaal is opgebouwd.
- 4.3 De Commissie merkt in dit kader allereerst op dat het – gelet op het door Verzekeraar reeds geschetste karakter van de spaarkasovereenkomst – niet onredelijk of onbegrijpelijk is dat Verzekeraar niet in staat is een exacte berekening te overleggen van de afkoop- en sterftewinst. Alle individuele inschrijvingen in de spaarkas zijn voor dezelfde duur gedaan en worden tezamen als groep geadministreerd. Desalniettemin heeft Verzekeraar Consument – bij e-mail van 22 september 2017 – voorzien van een reconstructie van de afkoop- en sterftewinst en heeft hij – bij brief van 28 augustus 2017 – het aantal bijgeschreven participaties door afkoop- en sterftewinst aan Consument inzichtelijk gemaakt. De Commissie ziet redelijkerwijs dan ook geen grond om Verzekeraar gehouden te achten om Consument van aanvullende informatie te voorzien.
- 4.4 Voor zover Consument stelt dat hij onvoldoende inzicht heeft gekregen in de waardeontwikkeling van zijn aandeel in de spaarkas, merkt de Commissie op dat Verzekeraar – bij e-mail van 29 september 2017 – reeds een uitvoerige reconstructie op maandniveau heeft gegeven van de waardeontwikkeling van het aandeel van Consument in de spaarkas. Jaarlijks ontving Consument een opgave van de ontwikkeling van zijn aandeel, vanaf 2007 overeenkomstig het zogeheten model De Ruijter. De Commissie ziet – gelet hierop – ook hier geen verdergaande informatieverplichting voor Verzekeraar.
- 4.5 De conclusie is dat Verzekeraar Consument voldoende inzicht heeft gegeven in de samenstelling van het uitgekeerde kapitaal. De Commissie ziet dan ook geen reden om Verzekeraar gehouden te achten Consument in deze verder tegemoet te komen dan hij reeds heeft gedaan. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaanbij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaanbij-kifid).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*