

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1029
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, dr. S.O.H. Bakkerus, drs. W. Dullemond, leden en
mr. S.H.M. Koeleman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 11 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarkasovereenkomst. Beleggingsverzekering afgesloten in 2001. Consument stelt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de kosten van de verzekering waaronder inhouding van fondsbeheerkosten (TER) en hedgefondskosten en dat er sprake zou zijn van onrealistische voorbeeldkapitalen. Verzekeraar heeft niet voldaan aan de uit de CRR 1998 voortvloeiende verplichting om Consument over de van toepassing zijnde fondsbeheerkosten (TER) te informeren en is daarmee tegenover Consument tekortgeschoten. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij, indien hij wel over deze fondsbeheerkosten was geïnformeerd, een andere keuze had gemaakt. Het bestaan en de omvang van de door Consument gestelde schade worden door Verzekeraar onvoldoende betwist. Verzekeraar dient daarom aan Consument € 700,00 te vergoeden. De overige klachten worden afgewezen. Vordering deels toegewezen.

I. Inleiding

- 1.1 De klacht van Consument is aangehouden in afwachting van een aantal uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid (hierna: de CvB) in min of meer vergelijkbare zaken over beleggingsverzekeringen. Die uitspraken zijn inmiddels gedaan.
- 1.2 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op vijf uitspraken van de CvB die de Geschillencommissie (hierna: de Commissie) richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen. Deze uitspraken zijn bekend en terug te vinden als: CvB 2017-023A, CvB 2017-035, CvB 2017-036, CvB 2017-043 en CvB 2018-019. Consument heeft geen reactie op de uitspraken ingediend en Verzekeraar heeft geen inhoudelijke reactie ingediend, maar een voorstel voor afdoening van zaken met betrekking tot beleggingsverzekeringen.
- 1.3 Hieronder volgt eerst het beoordelingskader. Daarna het procesverloop en een samenvatting van de feiten. Vervolgens de vordering, de beoordeling van de klacht en tot slot de beslissing van de Commissie. Bij de beoordeling zal waar mogelijk naar de relevante uitspraken van de CvB worden verwezen.

2. Beoordelingskader

De Commissie beoordeelt de klacht van consument volgens het volgende beoordelingskader:

- 2.1 Een typische klacht over beleggingsverzekeringen gaat over:
 1. de bij het sluiten van de overeenkomst aan consument verstrekte informatie;
 2. de werking van de beleggingsverzekering en het daarmee behaalde resultaat;
 3. de mogelijkheid van het treffen van herstelmaatregelen.
- 2.2 De consument stelt ten aanzien van de onder 1 en 2 genoemde klachten in de kern steeds dat hij bij het afsluiten van de beleggingsverzekering niet of onvoldoende is geweest op de aard en omvang van de in rekening te brengen kosten, de hoogte van de overlijdensrisicopremie, de werking van het product en de daaraan verbonden beleggingsrisico's en de gevolgen daarvan voor het met de beleggingsverzekering te behalen resultaat. De onder 3 genoemde klachten hebben betrekking op het gebrek aan tussentijdse informatie en het uitblijven van maatregelen om tot een beter resultaat te kunnen komen.
- 2.3 De consument voert in de kern steeds aan dat hij bij het afsluiten van de beleggingsverzekering heeft gedwaald zodat deze vernietigd zou moeten worden, althans dat de verzekeraar onrechtmatig heeft gehandeld of toerekenbaar is tekortgekomen en daarom de door hem geleden schade moet vergoeden.
- 2.4 De verzekeraar betoogt veelal dat de vorderingen van de consument zijn verjaard, althans dat de consument te laat heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Daarnaast voert de verzekeraar aan dat voldoende informatie is verstrekt en dat hij niet gehouden was meer of andere informatie te verstrekken dan hij heeft gedaan en dat op hem geen verplichting rustte (verdere) herstelmaatregelen te treffen.
- 2.5 De Commissie zal hierna de in deze specifieke zaak opgeworpen klachten en verweren bespreken. De Commissie toetst daarbij aan de hand van de voor of bij het sluiten van de verzekering door de verzekeraar aan de consument verstrekte informatie. De beoordeling is afhankelijk van de wet- en regelgeving zoals die gold op het moment van ingaan van de verzekering. Bij de beoordeling volgt de Commissie de uitspraken van de CvB. Hierna worden de belangrijkste beslissingen van de CvB kort weergegeven.

Informatie over de beleggingsverzekering

- 2.6 Uitgangspunt is steeds dat de verzekeraar verplicht is om voorafgaand of bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering de op grond van de op dat moment geldende wet- en regelgeving voorgeschreven informatie aan consument te verstrekken.

Met regelgeving bedoelt de Commissie onder meer de van toepassing zijnde Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers (Riav) en Code Rendement & Risico (CRR). Verzekeraar is - behalve in zeer bijzondere gevallen - niet verplicht om daarnaast nog meer of andere informatie te verstrekken.

Wilsovereenstemming over de kosten

2.7 Uit de uitspraken van de CvB volgt, kort samengevat, dat de verzekeraar een kostensoort slechts in rekening mag brengen als daarover wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan. Leidend daarbij is of uit de door de verzekeraar verstrekte informatie over het product valt af te leiden welke kosten in rekening worden gebracht. Oftewel de consument wist welke kosten in rekening zouden worden gebracht bij aanvang van de verzekering of had dat kunnen weten. Indien wilsovereenstemming over kosten of een bepaalde kostensoort ontbreekt moeten de ten onrechte in rekening gebrachte bedragen aan de waarde van de verzekering worden toegevoegd en mogen deze kosten in de toekomst niet meer in rekening worden gebracht of - indien de verzekering al is beëindigd - moet de afkoopwaarde c.q. eindwaarde opnieuw worden berekend. Voor de fondsbeheerkosten (TER) geldt een specifieke benadering, zie hierna.

Richtlijn Oneerlijke bedingen

2.8 Een (kosten)beding dient op grond van Richtlijn 93/13/EEG, betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (hierna: de Richtlijn), steeds duidelijk en begrijpelijk te zijn opgesteld. Voor dit vereiste van transparantie is niet voldoende dat de bedingen taalkundig en grammaticaal begrijpelijk zijn. De concrete werking van het mechanisme waarop het betrokken beding betrekking heeft (te weten de manier waarop de kosten worden berekend en hoe en wanneer deze in rekening worden gebracht) moet op een transparante wijze worden uiteengezet, zodat de consument op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen die daaruit voor hem of haar voortvloeien kan inschatten. Vergelijk CvB 2018-041, overweging 4.5.3. Indien daaraan niet is voldaan, kan dat ertoe leiden dat het betreffende (kosten)beding als onredelijk bezwarend buiten toepassing moet worden gelaten.

Daarvan kan sprake zijn indien een (kosten)beding in de zin van artikel 3 lid 1 van de Richtlijn “in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort”. Dit is bijvoorbeeld het geval indien de omvang van de kosten niet op voorhand duidelijk is gemaakt, de vaststelling daarvan – eenzijdig – is overgelaten aan de verzekeraar en de verzekeraar er redelijkerwijs niet van uit kon gaan dat het beding door de consument zou zijn aanvaard indien daarover afzonderlijk was onderhandeld. Vergelijk CvB 2019-007, overweging 4.7.3, met verwijzing naar rechtspraak van het Hof van Justitie EG.

Fondsbeheerkosten (TER)

2.9 De verzekeraar hoefde vóór de toepasselijkheid van de CRR 1998 (1 oktober 1998) geen informatie te verschaffen over de TER. Verder worden deze kosten volgens de CvB niet door de verzekeraar gemaakt maar door derden zodat het er niet om gaat of partijen zijn overeengekomen dat de verzekeraar deze kosten in rekening mocht brengen (CvB 2017-043, rechtsoverwegingen 5.2.3, 5.16, 5.17). Vanaf 1 oktober 1998 moest de verzekeraar de verzekeringnemer over de TER informeren op grond van Hoofdstuk III, artikel 02 van de CRR 1998 waarmee invulling werd gegeven aan de verplichting voor de verzekeraar uit artikel 2, lid 2, onder q Riav 1998 om de verzekeringnemer in kennis te stellen van de invloed van kosten en inhoudingen ten laste van de verzekeringnemer op het rendement en de uitkering verbonden aan de verzekering (CvB 2017-035, 4.30). Indien de verzekeraar deze informatieverplichting niet is nagekomen dient hij de schade die de verzekeringnemer dientengevolge heeft geleden te vergoeden.

Overlijdensrisicodekking

2.10 Als een overlijdensuitkering is meeverzekerd behoort een gemiddeld geïnformeerde en oplettende consument te weten dat tegenover die dekking een premie staat en dat die dus onderdeel is van de bruto premie, dan wel dat overlijdensrisicopremie aan de waarde van de verzekering wordt onttrokken. Het in rekening brengen van een overlijdensrisicopremie vindt daarom zijn grondslag in de verzekeringsovereenkomst. Voor zover gesteld wordt dat de verzekeraar een te hoge risicopremie in rekening heeft gebracht, dient de consument aannemelijk te maken dat hij voor een ander product zou hebben gekozen, als hij wel vooraf over de hoogte van de premie zou zijn geïnformeerd, en daarnaast ook aannemelijk te maken dat de premie (substantieel) hoger was dan de premies voor vergelijkbare producten van andere aanbieders. (CvB 2017-043, rechtsoverweging 5.21 t/m 5.24).

Het hefboom- en inteereffect

2.11 Het hefboom- en inteereffect speelt in beginsel alleen een rol bij universal life beleggingsverzekeringen. Door het hefboom- en inteereffect (omschreven in CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.21 t/m 4.23) kan het bijzondere risico bestaan dat de verzekering vervalt zonder dat bij vóóroverlijden de overlijdensuitkering wordt uitgekeerd. De verzekeraar dient de verzekeringnemer voor of bij het sluiten van de verzekering op dit bijzondere risico te wijzen (CvB 2017-023A, 4.23) dan wel daarvoor te waarschuwen, tenzij de consument het bestaan van dit bijzondere risico niet aannemelijk heeft gemaakt (CvB 2017-035, 4.50; 4.51). Indien de verzekeraar verplicht is voor het bijzondere risico te waarschuwen en hij dit voor of bij het sluiten van de verzekering nalaat schiet hij tekort welke tekortkoming onrechtmatig is (CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.29, 4.3). In beginsel dekt de vergoeding uit hoofde van de door verzekeraar aangeboden compensatieregeling de schade tenzij de verzekeringnemer aannemelijk maakt dat hij méér schade heeft geleden (zie CvB 2017-037, rechtsoverweging 4.25).

Schadevergoeding

2.12 De consument moet aannemelijk maken dat sprake is van schade en dat de schade het gevolg is van de toerekenbare tekortkoming dan wel onrechtmatige handeling van de verzekeraar. De consument moet ook aannemelijk maken dat hij in het geval hij wel volledig was geïnformeerd, een andere beslissing dan het sluiten van de verzekering had genomen. Het bestaan en de omvang van de schade dient te worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie na het tekortschieten en de situatie waarin de consument zou hebben verkeerd als de verzekeraar niet zou zijn tekortgeschoten. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat op grond van artikel 6:97 tweede zin BW (CvB 2017-023A, rechtsoverwegingen 4.35; 2017-035, 4.76, 4.78; CvB 2017-036, 4.8.3, 4.8.4).

3. Procesverloop

3.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zoals dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvulling op de klacht door Consument d.d. 27 september 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvulling op de repliek door Consument d.d. 4 december 2016;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar.

Op 10 november 2020 heeft een bemiddelzitting plaatsgevonden, waar partijen zijn verschenen. Deze bemiddelzitting heeft echter niet tot een oplossing geleid en Consument heeft de Commissie verzocht om uitspraak te doen over zijn klacht.

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.

4. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende, kort en zakelijk weergegeven feiten:

- 4.1 Consument heeft door bemiddeling en advisering van een tussenpersoon met ingang van 1 juli 2001 een beleggingsverzekering, een zogenoemd Spaarbeleg ToekomstPlan, hierna te noemen: de “Verzekering”, gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar. De Verzekering betreft een spaarkasovereenkomst met een lijfrenteclausule. De einddatum van de Verzekering is gesteld op 1 juli 2029. Consument is zowel verzekeringnemer als verzekerde.
- 4.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument.
- 4.3 De premie bedraagt gedurende de gehele looptijd van de Verzekering NLG 190,25 (€ 86,33) per maand. Bij aanvang van de Verzekering is daarnaast eenmalig een bedrag van NLG 1.000,00 (€ 453,78) betaald. Consument is met betrekking tot de Verzekering jaarlijks geïnformeerd door middel van waarde-overzichten, vanaf 2008 conform de modellen van de Commissie de Ruiter.
- 4.4 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering volgens Verzekeraar de volgende stukken verstrekt:
- Inschrijfformulier Spaarbeleg Toekomstplan getekend op 29 mei 2001 (hierna: het Aanvraagformulier)
 - Certificaat d.d. 6 juni 2001 met bijbehorende clausulebladen (hierna: het Certificaat)
 - De voorwaarden:
 - Voorwaarden 2001.01 Algemeen
 - Productvoorwaarden 2001.01 ToekomstPlan (hierna: de Voorwaarden)
 - Productleeswijzer 2001.01 ToekomstPlan aandelenbelegging (hierna: de Productleeswijzer)
 - Brochure, genaamd: Elke dag een beetje meer vermogen (hierna: de Brochure)
 - Prospectus Spaarkasinschrijvingen (hierna: de Prospectus)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 4.5 Op de Verzekering zijn de Riav 1998 en de CRR 1998 van toepassing.

4.6 Op het door Consument getekende Aanvraagformulier stond onder andere het volgende vermeld:

“(…) **BELEGGINGSVORM**

Afhankelijk van de looptijd volgen wij voor u de volgende beleggingsstrategie:

Looptijd langer dan 10 jaar: AEGON Equity Fund

Looptijd 10 jaar of korter: AEGON Mix Fund

U kunt ook uw eigen keuze maken:

X AEGON Equity Fund (aandelenbelegging)

AEGON Mix Fund (gemengde belegging)

(…)

ONDERTEKENING

Stuur mij mijn deelnemingscertificaat en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Vanaf de ingangsdatum heb ik nog 2 weken de tijd om de overeenkomst schriftelijk met terugwerkende kracht op te zeggen. (…)

4.7 Op het Certificaat stond onder andere het volgende vermeld:

“(…)

Lijfrentekapitaal bij overlijden van de verzekerde

Tijdens de eerste helft van de spaarperiode plus één dag:

1. De betaalde inleg vermeerderd met een samengestelde interest van 3% per jaar, berekend tot de datum van overlijden;

Of, als dit meer is:

2. 110% van het opgebouwde vermogen, berekend tot de datum van overlijden.

Na het verstrijken van de eerste helft van de spaarperiode plus één dag, is bij het overlijden van de verzekerde het onder 1. gestelde van toepassing.

(…)

Voorbeeld eindkapitaal:

Op basis van de op dit spaarcertificaat vermelde gegevens zijn de voorbeelden van uw eindkapitaal als volgt:

Fondsrendement	Productrendement:	Voorbeeld eindkapitaal:
5,4% 1)	3,8%	fl. 114.800,00
10,0% 2)	8,3%	fl. 248.900,00
13,5% 3)	11,8%	fl. 466.900,00

Het fondsrendement is het rendement dat behaald wordt door het fonds waarin uw geld wordt belegd.

Het productrendement is het fondsrendement minus kosten en verzekerings-premie. De geprognosticeerde overlevingswinst op einddatum is in het product-rendement meegenomen.

- 1) Afslag fondsrendement: dit is een door de Code Rendement en Risico voorgeschreven rendement dat tot stand komt door een afslag van 60% toe te passen op het historisch fondsrendement.*
- 2) Standaard fondsrendement: dit is een jaarlijks door een onafhankelijke instantie vastgesteld rendement ter bevordering van de onderlinge vergelijkbaarheid van spaarkasovereenkomsten met beleggingsrisico. Het standaardfondsrendement is een uniform, voor alle maatschappijen gelijk, toe te passen rendementspercentage.*
- 3) Historisch fondsrendement: dit is het rendement wat door Spaarbeleg is behaald in het verleden. Dit rendement is gebaseerd op 20 fondsrendementen waarvan 6 reeksen van 15-jaarsperioden worden afgeleid. (...)"*

4.8 In de Voorwaarden (Voorwaarden 2001.01 Algemeen) stond onder andere het volgende vermeld:

"(...)

4 Deelname aan het fonds

(...)

Alle kosten voortvloeiend uit het beleggen van de spaarstortingen komen ten laste van de participaties van de inschrijvers. (...)"

4.9 In de Voorwaarden (Productvoorwaarden 2001.01 ToekomstPlan) stond onder andere het volgende vermeld:

"(...)

6. Kosten

De volgende kosten worden in rekening gebracht.

Eerste kosten: deze bedragen 4% van de totale inleg vanaf de ingangsdatum tot maximaal het moment, gerekend in hele jaren vanaf de ingangsdatum, waarop de inschrijver de leeftijd van 65 jaar heeft bereikt. De totale inleg wordt vastgesteld op basis van minimaal vijf spaarjaren indien de inschrijver de leeftijd van 60 reeds heeft bereikt bij aanvang van de overeenkomst. Deze kosten worden gedurende de eerste tien jaar, na het maken van de kosten in gelijke termijnen verrekend. Indien de resterende spaarperiode korter is dan tien jaar, zullen de kosten over de resterende spaarperiode worden verrekend.

Beheerkosten: deze bedragen jaarlijks 0,8% van de waarde van het aandeel in het fonds, te verrekenen aan het eind van ieder spaarjaar.

Aan- en verkoopkosten: Deze bedragen bij een belegging bestaande uit aandelen en/of andere effecten respectievelijk 0,4% van de waarde ingebracht in het fonds en 0,3% van de waarde onttrokken aan het fonds. Bij een belegging in de gemengde variant bedragen deze respectievelijk 0,35% van de waarde ingebracht in het fonds en 0,25% van de waarde onttrokken aan het fonds. (...)"

4.10 In de Productleeswijzer stond onder andere het volgende vermeld:

"(...)

Beheerkosten: deze bedragen jaarlijks 0,8% van de waarde van uw participaties in het fonds. Deze kosten worden automatisch verrekend aan het einde van ieder spaarjaar.

Eerste kosten: deze bedragen 4% van de totale inleg en worden gedurende de eerste 10 jaar, tenzij de looptijd van de overeenkomst korter is na het maken van de kosten, in gelijke termijnen verrekend.

Premie overlijdensrisicodekking: de hoogte van de premie ter dekking van het overlijdensrisico is afhankelijk van de leeftijd en geslacht van de verzekerde, inleg en looptijd van de overeenkomst. Een uitsplitsing van uw spaarstorting en overlijdensrisicopremie kunt u terugvinden op het certificaat behorende bij uw overeenkomst.

Aan- en verkoopkosten: de aankoopkosten bedragen 0,4% van de waarde ingebracht in het fonds. De verkoopkosten bedragen 0,3% van de waarde onttrokken aan het fonds. Dit percentage is variabel. Zie ook art. 6 van de Productvoorwaarden. (...)"

4.11 In mei 2011 heeft Verzekeraar aan Consument laten weten dat hij geen vergoeding zal ontvangen uit hoofde van de compensatieregeling omdat de kosten over de hele looptijd van de Verzekering lager zijn dan afgesproken in de regeling.

5. Vordering en juridische grondslag

5.1 Consument vordert een bedrag van € 1.166,00 aan schadevergoeding. Dit schadebedrag bestaat uit een bedrag van ongeveer € 700,00 aan te veel ingehouden beheerkosten en een vergoeding van 50% van de eerste kosten bij een eventuele afkoop, door Consument begroot op € 466,00. Ook vordert Consument de teveel c.q. ten onrechte ingehouden kosten (waaronder de door Consument gestelde hedge fondskosten), voor zover deze meer dan de overeengekomen 0,8% aan beheerkosten bedragen, inclusief misgelopen rendement.

- 5.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat Consument bij het sluiten van de beleggingsverzekering heeft gedwaald, over (een deel van) de kosten geen wilsovereenstemming bestaat, Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst en/of bij de totstandkoming dan wel uitvoering van de Verzekering onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Consument heeft zakelijk weergegeven onder meer het volgende aangevoerd.
- In artikel 6 van de Voorwaarden (Productvoorwaarden 2001.01 Toekomstplan) staat dat 0,8% beheerkosten worden ingehouden. In de Productdocumentatie staat nergens vermeld dat er daarnaast nog 0,39% aan fondsbeheerskosten (TER) in rekening wordt gebracht. Consument mocht er dus vanuit gaan dat er niet meer dan 0,8% aan beheerkosten werd ingehouden;
 - Verzekeraar wist bij aanvang van de Verzekering welke kosten in rekening werden gebracht en had deze dus duidelijker kunnen en moeten vermelden in de Productdocumentatie. Het alleen opgeven van percentages in de Voorwaarden, waarna de kosten door Consument zelf berekend moeten worden, kan niet worden aangemerkt als voldoende informatie;
 - De voorbeeldkapitalen die bij aanvang door Verzekeraar zijn gegeven, zijn veel te optimistisch. Dit blijkt uit het feit dat alle later verstrekte voorbeeldberekeningen veel lager waren;
 - In het AEGON Equity Fund wordt belegd in hedgefondsen die bekend staan om hun hoge kosten. Het in rekening brengen van deze hedgefondskosten, welke meestal 2% van het opgebouwd vermogen bedragen, staat nergens beschreven, maar deze kosten komen wel ten laste van de consument. Verzekeraar dient deze kosten dan ook te vergoeden, voor zover deze tezamen met de beheerkosten boven de 0,8% uit komen;
 - Het is niet aannemelijk dat zowel Verzekeraar als de partij aan wie het beheer is gedelegeerd, gezamenlijk met 0,39% aan beheerkosten genoeg zouden nemen en dat met de 0,39% alle daadwerkelijke (beheer)kosten zijn benoemd. Het is dan ook aannemelijk dat er in verband hiermee wel degelijk extra kosten ten laste van het fondsvermogen worden gebracht, die voor consumenten niet zichtbaar zijn. Verzekeraar dient duidelijkheid te verschaffen over de daadwerkelijk ingehouden kosten en aan te geven aan welke partij welk deel van de kosten is toegekomen. Mocht Verzekeraar niet tot vergoeding gehouden worden in verband met de ingehouden hedgefondskosten, dan wenst Consument de Verzekering op basis van dwaling te vernietigen.
- 5.3 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling nader op de stellingen van partijen ingaan.

6. Beoordeling

Klachtplicht

6.1 Verzekeraar heeft gesteld dat Consument, voor zover hij met zijn vordering een beroep doet op de non-conformiteit van het aangeschafte product, niet tijdig heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 BW. Volgens Verzekeraar was Consument in 2001 bij het afsluiten van de Verzekering, dan wel in 2006 na ontvangst van de Wegwijzer of in 2008 na ontvangst van het eerste waarde-overzicht conform Model de Ruiter, op de hoogte van de kenmerken van de Verzekering. Consument heeft op 15 juli 2016 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd. Dat is weliswaar lang nadat Verzekeraar volgens Consument tekort zou zijn geschoten, maar Verzekeraar heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij als gevolg daarvan een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit er toe dient te leiden dat Consument zich in dit geval niet meer op een gebrek in de door Verzekeraar geleverde prestatie zou kunnen beroepen (vergelijk HR 8 februari 2013, ECLI:HR:2013:BY4600). Hieronder zal de Commissie de klachten van Consument inhoudelijk beoordelen.

Informatie verstrekking

6.2 Consument heeft gesteld dat hij ten tijde van het afsluiten van de Verzekering niet voldoende is geïnformeerd door Verzekeraar, aangezien de kostenbepalingen in de Voorwaarden onvoldoende specifiek zijn en de voorbeeldkapitalen waarmee wordt gerekend te optimistisch zijn. De Commissie oordeelt over dit verwijt als volgt. Verzekeraar heeft in lijn met de Riav 1998 en CRR 1998 aan de hand van verschillende voorbeeldkapitalen Consument inzicht gegeven in de invloed die de in rekening te brengen kosten en inhoudingen op het rendement en de uitkering van de Verzekering hebben. De TER wordt hierna afzonderlijk besproken. Dat de op het Certificaat getoonde voorbeeldkapitalen en/of de daarbij gebruikte rekenrendementen naar de destijds bekende stand van zaken onjuist of onrealistisch waren of niet aan de daarvoor geldende regelgeving voldeden, is niet gebleken. Consument heeft dit ook niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt.

Wilsovereenstemming over kosten(soorten) en inhoudingen?

6.3 Aan de hand van de Productdocumentatie heeft de Commissie het volgende vastgesteld. Uit de Voorwaarden (artikel 6 van de Productvoorwaarden 2001.01 ToekomstPlan) en de Productleeswijzer blijkt duidelijk dat 4% van de totale inleg aan eerste kosten, en 0,8% van de waarde van het aandeel in het fonds aan beheerkosten in rekening wordt gebracht. Verder blijkt uit de Productdocumentatie ook dat aan- en verkoopkosten in rekening worden gebracht en hoe deze worden berekend. Dit betekent dat deze kosten blijken uit de verstrekte informatie en dat dus over deze kosten en/of inhoudingen wilsovereenstemming bestaat. Vergelijk ook CvB 2017-043, overweging 5.14 en 5.15. Dat daarnaast nog meer of andere dan de in de Productdocumentatie genoemde (verborgen extra) kosten in rekening worden gebracht is niet gebleken.

Dat dit anders zou zijn wordt door Consument wel gesuggereerd maar niet concreet onderbouwd of aannemelijk gemaakt. Voor wat betreft de TER kosten en hedgefonds kosten zie de overwegingen hierna onder 6.4 tot en met 6.8.

Fondsbeheerskosten of TER

- 6.4 De fondsbeheerskosten, ook wel TER genoemd, zijn verwerkt in en gaan dus ten koste van het rendement van het fonds waarin Consument heeft belegd. Deze kosten worden niet (rechtstreeks) door Verzekeraar gemaakt maar door het fonds zelf, zodat het er niet om gaat of Verzekeraar deze kosten in rekening mocht brengen. Wel moet de vraag worden beantwoord of Verzekeraar Consument over deze kosten moest informeren en dus of zonder die informatie de voorbeeldrendementen voldoende inzicht gaven in het te verwachten rendement. Vergelijk CvB 2018-010, overweging 5.10.
- 6.5 Op de Verzekering is de CRR 1998 toepasselijk, zodat Verzekeraar bij het sluiten van de Verzekering over de TER had moeten informeren. Verzekeraar stelt dat de fondsbeheerskosten in de Brochure, die Consument bij het afsluiten van de Verzekering zou hebben ontvangen, zijn vermeld. Consument stelt de Brochure pas bij de reactie van Verzekeraar op zijn klacht in 2016 te hebben ontvangen. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar niet heeft kunnen aantonen of aannemelijk kunnen maken dat de Brochure destijds in 2001 daadwerkelijk aan Consument is verstrekt, zodat de Commissie er van uitgaat dat dat niet is gebeurd. Verzekeraar heeft daarmee niet voldaan aan de uit de CRR 1998 voortvloeiende verplichting om Consument over de van toepassing zijnde TER te informeren, althans dit blijkt niet uit de Productdocumentatie waarvan de ontvangst door Consument niet ter discussie staat. Verzekeraar is daarmee jegens Consument tekortgeschoten.
- 6.6 De tekortkoming van Verzekeraar in het voldoen aan zijn (informatie)verplichtingen om de TER te vermelden, leidt niet tot een terugbetalingsverplichting, maar tot de verplichting voor Verzekeraar om de schade, die Consument als gevolg van de tekortkoming heeft geleden, te vergoeden. Het is daarbij aan Consument om aannemelijk te maken dat hij in het geval hij wel volledig was geïnformeerd, een andere beslissing dan het sluiten van de verzekering had genomen. Het bestaan en de omvang van de schade moeten worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie na het tekortschieten en de situatie waarin de consument zou hebben verkeerd als de verzekeraar niet zou zijn tekortgeschoten. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat op grond van artikel 6:97 tweede zin BW.

- 6.7 In dit geval heeft Consument uitdrukkelijk gesteld dat hij zich bij zijn overwegingen om het product aan te schaffen, niet zozeer heeft laten leiden door de voorgestelde voorbeeldkapitalen, maar juist nadrukkelijk heeft gekeken naar de benoemde kosten: *“Dat beleggen kosten met zich mee houdt is duidelijk, dit zijn de aan- en verkoopkosten, en de beheerkosten, deze kosten werden duidelijk benoemd in de Productvoorwaarden (...). Kosten van beleggingen, zeker over langere termijn, zijn belangrijk. Zelfs een laag kostenpercentage heeft jaar op jaar een enorme invloed op het eindkapitaal. Rendementen blijven onzeker, maar de kosten staan immers vast”*, aldus Consument. Ook heeft Consument gesteld dat hij geen ToekomstPlan zou hebben afgesloten als duidelijk was gemaakt dat er extra kosten aan de beleggingen vast zouden zitten. Verzekeraar heeft deze stellingen in het geheel niet betwist, zodat er van moet worden uitgegaan dat dit juist is. Onder deze omstandigheden acht de Commissie het in dit geval voldoende aannemelijk dat Consument de Verzekering niet zou hebben gesloten als hij van de TER op de hoogte was geweest en dat hij in plaats daarvan zou hebben gekozen voor een product waaraan minder kosten verbonden zouden zijn geweest en dat hij dus schade heeft geleden. Omdat Consument niet concreet heeft gesteld welk product hij dan zou hebben gekozen, kan de omvang van die schade niet nauwkeurig worden vastgesteld en moet deze worden geschat. Consument heeft zijn schade geschat op de TER die Verzekeraar volgens hem tot aan de klacht in rekening heeft gebracht. Dit is volgens Consument € 700,00. Dat bedrag heeft Verzekeraar niet bestreden. In het licht van het voorgaande schat de Commissie de te vergoeden schade naar billijkheid op € 700,00. Van eigen schuld aan de zijde van Consument is niet gebleken. Dit deel van de vordering zal dus worden toegewezen.
- 6.8 Consument stelt zich tevens op het standpunt dat hij ten onrechte niet door Verzekeraar over de (extra) kosten voor hedgefondsen is geïnformeerd en dat deze kosten zeer hoog zouden zijn. Consument heeft echter niet concreet onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat naast of in aanvulling op de hiervoor besproken fondsbeheerkosten (TER), ook nog van de door hem gestelde hedgefondskosten sprake zou zijn. Consument is in zoverre niet veel verder gekomen dan de enkele suggestie dat daarvan mogelijk sprake zou kunnen zijn. Dat is niet voldoende. Nu aldus niet aannemelijk is gemaakt dat daadwerkelijk hedgefondskosten in rekening zijn gebracht, kan Consument hierover ook niet hebben gedwaald.

Conclusie

- 6.9 Hiervoor is vastgesteld dat over alle in rekening gebrachte kosten en premies (behalve de TER) wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan. Althans dat de Productdocumentatie voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende, gemiddelde consument voldoende inzicht hebben verschaft in de kosten en premie die Verzekeraar in rekening zou brengen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar daarmee voldaan aan zijn verplichting om informatie over de kosten en premies te geven en zijn deze ook overeengekomen.

Verzekeraar heeft echter niet aan de op hem rustende informatieverplichtingen inzake de TER voldaan, als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consument deels wordt toegewezen en dat Verzekeraar aan Consument een bedrag van € 700,00 moet betalen.

7. Beslissing

Verzekeraar dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument € 700,00 te betalen.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 2 van het Reglement van de CvB Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de CvB 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-gaan-bij-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.