

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0212
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. S.O.H. Bakkerus, drs. W. Dullemond, leden en
mr. B.C. Donker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 mei 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarkasovereenkomst Beleggingsverzekering afgesloten in 2000. Consument stelt dat Verzekeraar tekort is geschoten in zijn informatieverplichtingen (Riav 1998 en CRR 1998) en de op hem rustende (na)zorgplicht. 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. Dat Consument door het niet informeren over de TER – kosten die niet (rechtstreeks) door verzekeraar maar door het fonds worden gemaakt – schade heeft geleden, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen. De Commissie wijst de vorderingen af.

I. Inleiding

- I.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.
- I.2 Consument is in de gelegenheid gesteld om, naar aanleiding van vijf uitspraken van de CvB die de Geschillencommissie (hierna: de Commissie) richtinggevend acht voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen, zijn klacht aan te vullen. 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. Ook Verzekeraar is de mogelijkheid geboden om te reageren op de vijf richtinggevende uitspraken.
- I.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 de 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 gewezen op de aard en omvang van de in rekening te brengen kosten, de hoogte van de overlijdensrisico premie, 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 de consument te verstrekken. Met regelgeving bedoelt de Commissie onder meer de van toepassing zijnde Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers (Riav) en Code Rendement & Risico (CRR). De 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 in de toekomst niet meer in rekening worden gebracht of - indien de verzekering al is beëindigd - moet de eindwaarde of afkoopwaarde 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 verzekeringnemer 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, 4.31). In beginsel dekt de vergoeding uit hoofde van de 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 het 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 ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken beslist.

4. Feiten

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

- 4.1 Consument heeft na advisering en bemiddeling van een tussenpersoon met ingang van 1 juni 2000 een beleggingsverzekering, een zogenoemd Spaarbeleg ToekomstPlan hierna te noemen: “de Verzekering”, gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Verzekeraar.
- 4.2 Bij de Verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van beleggen, waarbij het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument komt.
- 4.3 Bij voortijdig overlijden van de verzekerde is volgens het spaarcertificaat van 19 april 2000 een kapitaal verzekerd als volgt: “ (...) 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 (...)”. Consument heeft jaarlijks een waarde-overzicht van de Verzekering ontvangen.
- 4.4 In het onderhavige geval zijn in de precontractuele fase dan wel bij of rond de totstandkoming van de Verzekering de volgende stukken verstrekt:
- Inschrijfformulier getekend op 21 maart 2000 (hierna: het Aanvraagformulier)
 - Spaarcertificaat d.d. 19 april 2000 (hierna: het Certificaat)
 - Productleeswijzer 2000.01 ToekomstPlan aandelenbelegging (hierna: de Productleeswijzer)
 - De voorwaarden: (hierna: de Voorwaarden)
 - Algemene voorwaarden (20)00.01
 - Productvoorwaarden 2000.01 ToekomstPlan

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de Productdocumentatie.

- 4.5 Op het Aanvraagformulier staat onder andere het volgende:

“ (...) JA , ik wil graag deelnemen.	Verwachte eindkapitaal bij*
Ik kies voor een spaarperiode van: 23 jaar (de minimale	10% f-
looptijd bij Toekomstplan is 5 jaar en bij KoersPlan 15 jaar)	11% f-
en een inleg per 0 maand 0 kwartaal 0 half jaar X jaar	12% f-

Uw plan gaat in per 01/06/2000 of per eerst mogelijke ingangsdatum.

Ik kies voor een inleg van :f 1736,-
En ik doe een eerste hoge inleg van :f 5736 (inclusief uw eerste inleg)

MixFund (niet voor KoersPlan)
 AandelenFund
(...)

Bedrijfssparen
 Naam bank/instelling –
 Spaarbeleg stuurt verklaring t.b.v. bestedingsdoel

BEGUNSTIGING

A. Inschrijver
B. Echtgeno(o)t(e) van inschrijver
C. Kinderen van inschrijver
D. Wettige erven (...)"

4.6 Op het Certificaat staat onder andere het volgende:

“ (...)”
Ingangsdatum 1 juni 2000

Spaarperiode 23 jaar

Einddatum 1 juni 2023

Lijfrente-ingangsdatum 1 juni 2023

(...)
Begunstigde bij lijfrente-ingangsdatum De inschrijver

Begunstigde bij overlijden van verzekerde Wettige erven van de verzekerde

Eerste inleg fl. 5.736,00
Vervolginleg per jaar fl. 1.736,00
De belegging vindt plaats in Aandelen en/of andere effecten

(...)

Voor de uitkering bij overlijden van de verzekerde wordt een verzekeringspremie verrekend met de inleg. De hoogte van de verzekeringspremie is afhankelijk van de inleg, de leeftijd en het geslacht van de verzekerde en de resterende looptijd van de overeenkomst.

De inleg van uw overeenkomst is als volgt opgebouwd:

1 juni 2000	Termijn inleg:	Spaarstorting	fl.	1.469,94
		Verzekeringspremie	fl.	<u>266,06</u> +
		Inleg	fl.	1.736,00
1 juni 2000	Extra storting:	Spaarstorting	fl.	3.257,18
		Verzekeringspremie	fl.	<u>742,82</u> +
		Inleg	fl.	4.000,00

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

Fondsrendement:	Productrendement:	Voorbeeld eindkapitaal:
5,6% 1)	3,7%	73.200,00
10,0% 2)	8,2%	141.100,00
14,0% 3)	12,2%	264.000,00

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

Het productrendement is het fondsrendement minus kosten en verzekeringspremie. De geprognosticeerde overlevingswinst op einddatum is in het productrendement 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 historische 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.

Spaarperiode	5,6% 1)	10,0% 2)	14,0% 3)
01 jaar	4.700,00	4.900,00	5.100,00
02 jaar	6.300,00	6.800,00	7.300,00
(...)			
10 jaar	22.000,00	29.300,00	38.100,00
(...)			
23 jaar	66.600,00	127.500,00	237.700,00

In deze tabel wordt, uitgaande van uw persoonlijk productrendement (afgeleid van het fondsrendement), het verloop van de waarde van uw overeenkomst weergegeven. Hoe de waarde van uw overeenkomst verloopt hangt uiteraard af van het uiteindelijke rendement van het fonds waarin uw geld wordt belegd. Elk jaar informeren wij u over de waardeontwikkeling van uw overeenkomst.

De opgebouwde waarde die wordt weergegeven op de einddatum van uw overeenkomst verschilt met de einduitkering weergegeven op uw certificaat. De opgebouwde waarde van uw overeenkomst wordt op de einddatum aangevuld met de overlevingswinst. Dit is het deel van de waarde van het aandeel van de inschrijving in het fonds, dat voortkomt uit het overlijden van verzekerden op overeenkomsten van andere inschrijvers in het fonds. (...)

4.7 In de Voorwaarden (2000.01 Algemeen) staat onder andere het volgende vermeld:

“(...)

I. Definities *Op het certificaat en in deze voorwaarden wordt verstaan onder:*

(...)

j *fonds: het beleggingsfonds waarin de gezamenlijke spaarstorting worden belegd en beheerd. Het fonds is opgedeeld in participaties.*

k *spaarstorting: dat deel van de inleg waarmee wordt deelgenomen in het fonds en dat zorgt voor de opbouw van het eindkapitaal.*

l *participaties: voor de gedane spaarstorting worden, na aftrek van de te verrekenen kosten, participaties in het fonds aangekocht.*

m *koers: de guldenwaarde van één participatie in het fonds.*

n *verzekeringspremie: de door de inschrijver betaalde bruto premie voor de overlijdensrisicodekking.*

(...)

p *totale inleg: de som van de spaarstorting en de verzekeringspremies vanaf de ingangsdatum tot en met de einddatum van de overeenkomst.(...)*

10. Beëindigen van het inleggen op de overeenkomst

A Afkoop

De inschrijver kan de overeenkomst afkopen, als er een termijn van tenminste drie maanden na de ingangsdatum is verstreken. Hierdoor vervallen alle rechten en wordt in plaats daarvan uit het fonds een afkoopwaarde ter beschikking gesteld.

Van de inleg worden participaties in het fonds aangekocht na vermindering van:

- de verzekeringspremie per termijn
- de eerste kosten per termijn (zie productvoorwaarden)

De afkoopwaarde is gelijk aan de waarde van de namens de inschrijver aangekochte participaties in het fonds verminderd met;

- de beheerskosten per jaar (zie productvoorwaarden)
- kosten die voortvloeien uit aan- en verkoop van participaties. (...)

- 4.8 In de Voorwaarden (Productvoorwaarden 2000.01 ToekomstPlan) staat onder andere het volgende vermeld:

“(...) Aanvullend op de Algemene Voorwaarden 2000.01 geldt voor het Spaarbeleg ToekomstPlan het volgende:

(...)

4. Beleggingen

De beleggingen vinden bij de aandelenvariant plaats in aandelen en/of andere effecten en bij de mixvariant in aandelen, vastrentende waarden (o.a. obligaties) vastgoed en deposito's.

5. Bedenktijd

Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst geldt een bedenktijd van twee weken. Bij ontbinding van de overeenkomst binnen deze termijn wordt de betaalde inleg teruggestort.

6. Kosten

De volgende kosten worden in rekening gebracht.

Eerste kosten: deze bedragen 4% van de totale inleg 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.

Beheerskosten: 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.

7. Beëindigen van het inleggen op de overeenkomst

a. afkoop

Indien de inschrijver voor het bereiken van de leeftijd van 55 jaar of binnen 5 jaar na de ingangsdatum de overeenkomst voortijdig beëindigt wordt er een afkoopwaarde ter beschikking gesteld uit het fonds. Hierdoor vervallen alle rechten van de inschrijver. De afkoopwaarde wordt conform art. 10 a Alg. Vw. bepaald.

(...)

c. inlegvrij maken

De inschrijver kan de betaling van de inleg van de overeenkomst stopzetten nadat er een termijn van twee weken na de ingangsdatum is verstreken. De participaties blijven tot het einddatum in het fonds.(...)"

- 4.9 In de door Consument overgelegde Productleeswijzer staat onder andere het volgende vermeld, waaronder de door Consument gemaakte fondskeuze:

“(…)

ToekomstPlan is een spaarkasovereenkomst. ToekomstPlan heeft als doel om aan het einde van de looptijd met het opgebouwde kapitaal een lijfrente aan te kopen. De lijfrentepremie die gestort wordt is direct aftrekbaar voor de inkomstenbelasting. Elk jaar wordt deze premie opnieuw geïndexeerd. Deze lijfrente-aftrek geldt per persoon. Voor gehuwden geldt een dubbele aftrek. De spaarperiode bedraagt tenminste 5 jaar en maximaal 55 jaar.

Een spaarkasovereenkomst is op grond van de Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf een bijzondere overeenkomst van levensverzekering. De spaarkasovereenkomst bestaat uit een kapitaalverzekering bij leven (de spaarverzekering) en een tijdelijke kapitaalverzekering bij overlijden (de overlijdensrisicodekking).

(...)

De beleggingsexperts van AEGON beleggen uw spaarstorting in het AEGON Equity Fund. Dit is een fonds met een wereldwijd gespreide aandelenportefeuille. De opbrengst is niet gegarandeerd omdat de koers niet met zekerheid is te voorspellen. Het risico wordt echter gespreid door de lange looptijd en het enorme vermogen dat door AEGON wordt belegd. Zie ook art. 5 van de Algemene Voorwaarden en artikel 4 van de Productvoorwaarden.

(...)

Door de ingebouwde overlijdensrisicodekking waarvoor een gedeelte van uw inleg wordt aangewend garandeert Spaarbeleg in geval van overlijden de uitkering van uw betaalde inleg, vermeerderd met 3% rente op rente. Of als dit meer is tot de helft van de looptijd en één dag een bedrag ter grootte van 110% van het opgebouwde vermogen. Uw nabestaanden dienen van deze uitkering een uitgestelde lijfrente aan te kopen. Zie ook art. 7 van de Algemene Voorwaarden.

- *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 lager 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. (Zie hiervoor de brochure Rendement en Risico*)*
- *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 (Zie hiervoor de brochure Rendement en Risico*)*
- *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 gedurende de looptijd van het contract ingehouden kosten.*
- *De Verbondsbrochure Rendement en Risico kunt u aanvragen bij Spaarbeleg of uw adviseur. (...)"*

4.10 Per 1 mei 2006 heeft Verzekeraar de overlijdensrisicopremie van lopende beleggingsverzekeringsovereenkomsten verlaagd met 10%, waaronder die van de Verzekering van Consument. Consument is hier vooraf in maart 2006 per brief door Verzekeraar over geïnformeerd, waarbij hij tevens is bericht dat met terugwerkende kracht de premie voor de overlijdensrisicoverzekering wordt gemaximeerd tot 17% van de inleg en dat in verband met een overschrijding in het verleden van dit maximum de waarde van de Verzekering in de administratie wordt aangepast met een waardetoeename van € 24,81 per 1 maart 2006.

4.11 Per 1 juni 2006 is de Verzekering op verzoek van Consument premievrij gemaakt. Verzekeraar heeft dit bevestigd door middel van toezending van het gewijzigd certificaat d.d. 16 mei 2006.

4.12 In mei 2011 is Consument per brief door Verzekeraar bericht over de Compensatieregeling. Hierin staat vermeld dat de kosten van de Verzekering op dat moment lager zijn dan het in het kader van de Compensatieregeling afgesproken maximum en dat daarmee de Verzekering van Consument niet voor vergoeding in aanmerking komt.

4.13 Per 1 juni 2011 heeft Consument de Verzekering afgekocht met een waarde van € 5.635,08.

4.14 Op de Verzekering zijn de Riav 1998 en CRR 1998 van toepassing.

5. Vordering en juridische grondslag

5.1 Consument vordert, zoals de Commissie het begrijpt, dat Verzekeraar hem een bedrag van € 10.751,- vergoedt. Daarnaast vordert Consument van Verzekeraar een vergoeding van rechtsbijstandskosten van € 1.573,-.

5.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat Consument bij het sluiten van de beleggingsverzekering heeft gedwaald over (een deel van) de kosten, over bepaalde kosten wilsovereenstemming ontbreekt, 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 daartoe het volgende aangevoerd:

- Verzekeraar heeft niet gehandeld conform de geldende voorschriften van de RIAV 1998 en CRR 1998;
- Er zijn in de precontractuele fase geen voorwaarden verstrekt;
- Er is geen offerte verstrekt, met meerdere voorbeeldkapitalen, de bandbreedte of de indicatie voor het beleggingsrisico. Er is ook geen waarschuwing gegeven met betrekking tot de beleggingen;
- De verbondsbroschure inzake “rendement en risico” is niet verstrekt;
- Pas bij afgifte van het Certificaat is de Productleeswijzer en zijn de Voorwaarden verstrekt. Aangezien bij het afsluiten geen voorwaarden ter hand zijn gesteld, roept Consument vernietiging van de Voorwaarden in;
- Consument is vooraf niet geïnformeerd dat er een premie voor de overlijdensrisicoverzekering zou worden ingehouden en dat Verzekeraar gedurende de eerste periode nog zogenoemde “eerste kosten” zou inhouden;
- Verzekeraar heeft zijn zorgplicht verzaakt door met betrekking tot de pensioenvoorziening van Consument in een fonds met een zeer hoog risicoprofiel te beleggen;
- Er is sprake van onterecht gemaakte fondskosten ter grootte van gemiddeld 2,5% van de poliswaarde, daar is geen wilsovereenstemming over;
- Consument zou de Verzekering niet, of in ieder geval niet op dezelfde voorwaarden hebben afgesloten (dwaling) als hem vooraf duidelijk was gemaakt wat er precies aan kosten door Verzekeraar zou worden ingehouden, als de voor Consument onbekende kosteninhouningen van het fonds verteld waren, dat Verzekeraar grotere risico's heeft genomen dan was beloofd en hem het effect van een mogelijk crashrisico duidelijk was gemaakt;

- Verzekeraar heeft voor wat betreft de aan Consument getoonde voorbeeld-kapitalen gerekend met een constant gemiddeld rendement, iets wat in de praktijk nooit voorkomt. De voorgespiegelde eindkapitalen zouden bij de opgegeven percentages nooit gehaald worden. Verzekeraar was daarmee bekend. Er is dan ook sprake van dwaling/ (bewuste) misleiding;
- Verzekeraar heeft Consument niet of onvoldoende geïnformeerd over het beleggingsrisico en niet gecontroleerd op de risicobereidheid van Consument. Daarentegen is er belegd in een risicovol fonds zonder dat Verzekeraar heeft gewaarschuwd dat dit afweek van het risicoprofiel van Consument hetgeen defensief/neutraal was;
- Verzekeraar heeft de zich voordoende gelegenheden niet aangegrepen voor een 'product recall', terwijl daar objectief gesproken al in een vroeg stadium van de looptijd alle aanleiding toe was;
- Consument heeft van Verzekeraar geen berekening ontvangen ter onderbouwing van de stelling dat de ingehouden kosten van de Verzekering beneden het overeengekomen maximum van de Compensatieregeling liggen;
- Verzekeraar blijkt als tussenpersoon te zijn opgetreden voor de fondsen waarin werd belegd. Naast schending van de zorg- en informatieplicht als Verzekeraar heeft Verzekeraar ook zijn doorlopende (na)zorgplicht als tussenpersoon verzaakt. Verzekeraar heeft de waarde-ontwikkeling niet in de gaten gehouden en is dus schadeplichtig.
- Er zijn Consument geen alternatieven aangeboden, bijvoorbeeld sparen, of een traditionele levensverzekering, of een beleggingsverzekering zonder overbodige overlijdenrisicoverzekering, of alleen deelname in beleggingsfondsen zonder kosten verzekeraar.

5.3 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de Beoordeling op de stellingen van partijen ingaan.

6. Beoordeling

Klachtplicht

6.1 Verzekeraar vindt dat Consument niet tijdig bij hem heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 BW. Consument heeft in 2014 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd. Verzekeraar heeft echter 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.

Niet verantwoordelijk voor advies

6.2 Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het door de tussenpersoon aan de Consument verstrekte advies dan wel het handelen en/of nalaten van de tussenpersoon, waaronder het inventariseren van de wensen en de risicobereidheid van Consument, alsmede het voorleggen van (product)alternatieven. De klachten van Consument over het advies en/of het handelen dan wel nalaten van de tussenpersoon blijven hier daarom buiten beschouwing. Dat Verzekeraar in deze, zoals door Consument gesteld, naast als verzekeraar tevens als tussenpersoon zou zijn opgetreden is de Commissie niet gebleken. Dit wordt verder ook niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt door Consument.

Informatieverstrekking

6.3 Tussen partijen is niet in geschil dat Consument voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering is geadviseerd door een tussenpersoon. Consument heeft verder de Productdocumentatie zoals vermeld onder 4.4 uiterlijk bij ontvangst van het Certificaat ontvangen. Consument heeft daarvan kennis kunnen nemen en het stond hem vrij om daarna de Verzekering alsnog te beëindigen. De Productdocumentatie is daarmee tijdig aan Consument verstrekt. Uit het Certificaat, de Productleeswijzer en de Voorwaarden blijkt welke kosten in rekening worden gebracht. Aan de hand van verschillende voorbeeldkapitalen is inzicht gegeven in de invloed die de in rekening te brengen kosten en inhoudingen op het rendement en de waarde van de Verzekering hebben. Dat de getoonde voorbeeldkapitalen en/of de daarbij gebruikte rekenrendementen naar de destijds geldende maatstaven onjuist of onrealistisch zouden zijn, is niet gebleken. Consument is tevens gewezen op de risico's van beleggen, zodat Consument een afgewogen keuze kon maken de Verzekering al dan niet af te sluiten. Behalve informatie over de TER, waarover later meer onder 6.9, heeft Verzekeraar daarmee aan de informatie-verplichtingen ingevolge de Riav 1998 en CRR 1998 voldaan.

Dwaling

6.4 Consument beroept zich op dwaling. Uit de Productdocumentatie blijkt echter zonder meer dat sprake was van een beleggingsverzekering waarvoor een overlijdensrisico-premie verschuldigd was, een deel van de premie voor risico van Consument zou worden belegd en dat daarbij kosten in rekening zouden worden gebracht. Voor zover Consument dat niet heeft begrepen komt dat voor zijn risico. In de gegeven omstandigheden is niet aannemelijk geworden dat Consument indien hij de volgens hem ontbrekende of onjuiste informatie wel had ontvangen, de beleggingsverzekering niet of niet in deze vorm zou zijn aangegaan (vergelijk CvB 2017-035). Het beroep op dwaling slaagt niet.

Crashrisico

6.5 De Commissie wijst er op dat het een feit van algemene bekendheid is dat beleggen in effecten koersrisico's met zich meebrengt.

Het crashrisico dient in dit verband te worden beschouwd als een van het algemene beleggingsrisico deel uitmakend risico, waarvoor Verzekeraar niet afzonderlijk hoefde te informeren c.q. te waarschuwen.

Wilsovereenstemming over kosten(soorten) en inhoudingen

- 6.6 Uit het Certificaat blijkt dat van de jaarlijkse inleg van NLG 1.736,- een bedrag van NLG 266,- werd aangewend voor de overlijdensrisicodekking en van de eerste (extra) inleg van NLG 4.000,- een bedrag van NLG 742,87. In artikel 6 van de Voorwaarden (Productvoorwaarden 2000.01 ToekomstPlan) is vermeld welke kosten in rekening worden gebracht. Dit zijn eerste kosten van 4% van de totale inleg, beheerkosten van 0,8% van de waarde van het aandeel in het fonds, te verrekenen aan het eind van ieder spaarjaar en de aan- en verkoopkosten, afhankelijk van de belegging, van 0,4% van de waarde ingebracht in het fonds en 0,3% van de waarde onttrokken aan het fonds respectievelijk 0,35% en 0,25%. Het is de Commissie niet gebleken dat Verzekeraar meer of andere kosten in rekening heeft gebracht, dan vermeld stonden in Product-documentatie. Dit betekent dat Consument wist of had moeten weten welke kosten gedurende de looptijd van de Verzekering in rekening zouden worden gebracht en op welke wijze dat zou gebeuren. De Commissie is dan ook van oordeel dat tussen partijen ten tijde van het aangaan van de Verzekering wilsovereenstemming heeft bestaan over de in rekening gebrachte kosten.
- 6.7 Anders dan Consument meent, is Verzekeraar niet gehouden nadere informatie te verstrekken over de berekening van de door hem eenzijdig aangeboden Compensatieregeling.

Overlijdensrisicoverzekering

- 6.8 Consument stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar hem voorafgaand aan het afsluiten van de Verzekering niet heeft geïnformeerd dat er een premie voor de overlijdensrisicoverzekering zou worden ingehouden. De Commissie volgt Consument in deze stelling niet. Op het Aanvraagformulier staat de zogenoemde “Begunstiging” vermeld en verder staat op het Certificaat duidelijk vermeld dat er sprake is van een overlijdensrisicodekking. Een gemiddeld geïnformeerde en oplettende consument behoort te weten dat tegenover die risicodekking een risicopremie staat en dat die dus onderdeel was van de maandelijks te betalen bruto premie. Bovendien staat het bedrag aan te betalen overlijdensrisicopremie ook expliciet op het Certificaat vermeld. De door Verzekeraar in rekening gebrachte risicopremie vindt daarom grondslag in de verzekeringsovereenkomst.

Fondsbeheerskosten (TER)

- 6.9 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 5.1.

- 6.10 Uit de ontvangen Productdocumentatie blijkt niet dat Verzekeraar Consument ten tijde van het afsluiten van de Verzekering over de zogenoemde fondsbeheerskosten (TER) heeft geïnformeerd. Verzekeraar heeft daarmee in zoverre niet aan de toepasselijke CRR 1998 voldaan en hij is daarmee jegens Consument tekortgeschoten. Een tekortkoming van Verzekeraar in het voldoen aan zijn 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 zijn tekortkoming heeft geleden, te vergoeden. Consument heeft echter niets gesteld waaruit kan volgen dat en, zo ja, hoe en in hoeverre hij als gevolg van het niet vermelden van de TER enige schade zou hebben geleden. Met name heeft Consument niet gesteld welke beslissing hij in 2000 zou hebben genomen in het geval hij wel volledig was geïnformeerd en, zo ja, hoe en in hoeverre hij dan nu beter af zou zijn geweest. Bij die stand van zaken kan de Commissie niet vaststellen dat Consument als gevolg van de tekortkoming van Verzekeraar enige schade heeft geleden. Die vordering is dan ook niet toewijsbaar. Hetzelfde geldt voor de door Consument gestelde, maar verder niet onderbouwde, (onterecht) gemaakte fondskosten van gemiddeld 2,5% van de poliswaarde, ook voor zover dit andere kosten zouden zijn dan de TER, zodat ook deze vordering dient te worden afgewezen.

Tussentijdse informatie en hersteladvies

- 6.10 Consument verwijt Verzekeraar, zoals de Commissie het begrijpt, dat Verzekeraar ten onrechte geen hersteladvies heeft gegeven of tot een zogenoemde “*product recall*” is overgegaan. De Commissie stelt vast dat de Verzekering al in juni 2011 is beëindigd. Verzekeraar was tot aan de invoering van het herstell kader beleggingsverzekeringen in 2015 niet gehouden om Consument in aanvulling op de jaarlijks verstrekte opgaven erop te wijzen dat zijn beleggingsverzekering vermoedelijk niet het beoogde doelkapitaal zou opleveren (CvB 2017-035, rechtsoverweging 4.62 en 4.63, CvB 2017-043, rechtsoverweging 5.37, 5.38 en 5.40). Verzekeraar was evenmin verplicht (en veelal niet bevoegd) om Consument te adviseren over te treffen herstelmaatregelen.

Conclusie

- 6.11 Hiervoor is vastgesteld dat met betrekking tot de door Consument afgesloten Verzekering over alle in rekening gebrachte kosten en premies wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan.

Althans dat de Productdocumentatie voor een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende, gemiddelde consument voldoende inzicht heeft verschaft in de kosten die Verzekeraar in rekening zou brengen en op welke wijze dit zou gebeuren. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar daarmee voldaan aan zijn verplichting om informatie over de kosten te geven en zijn deze ook overeengekomen. Verzekeraar heeft niet aan zijn informatieverplichtingen inzake de TER voldaan. Consument heeft echter niet aannemelijk gemaakt dat hij als gevolg van deze tekortkoming enige schade heeft geleden. Omdat ook voor het overige niet is vast is komen te staan dat Verzekeraar op enig door Consument naar voren gebracht punt tekort is geschoten dan wel onrechtmatig tegenover Consument heeft gehandeld, dienen alle vorderingen van Consument te worden afgewezen.

6.12 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

7. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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 46 van het Reglement.