

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0316
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, drs. J.W. Janse, leden en
mr. W.A.M. Jitan, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 februari 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON levensverzekeringen N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Spaarkasovereenkomst. Beleggingsverzekering afgesloten in 2000. Consument vordert dat Aangeslotene hem een schadevergoeding betaalt, omdat Aangeslotene tekort zou zijn geschoten in de op hem rustende informatie- en zorgplichten. Consument stelt daarbij dat de product-documentatie misleidende informatie bevat. Consument had op basis van de verstrekte informatie moeten begrijpen dat hij een beleggingsverzekering afsloot, waarbij een overlijdensrisicodekking was meeverzekerd en dat daar tegenover een premie staat. Het is de Commissie niet gebleken dat de hoogte van de overlijdensrisicopremie die destijds in rekening is gebracht disproportioneel is geweest. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene niet geheel heeft voldaan aan zijn informatieverplichtingen, maar dit niet tot schade heeft geleid. De in rekening gebrachte kosten staan genoemd in de voorwaarden hierover bestaat dus wilsovereenstemming. Alle klachten van Consument zijn ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

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. Beide partijen hebben een reactie op die uitspraken ingediend waarna de schriftelijke fase van de klachtprocedure is gesloten. De Commissie heeft besloten om de klacht op basis van de stukken te beoordelen en uitspraak te doen.
- 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 gewezen 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 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 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 Consument 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, 4.31). 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 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;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie (dupliek) van Verzekeraar;
- de reactie van Consument naar aanleiding van de uitspraken CvB.

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 januari 2000 een beleggingsverzekering met het polisnummer [polisnr. 1] (later [polisnr. 1a], zogenoemd: Axent Schakelsparen, hierna te noemen: “de Verzekering”, gesloten bij een rechtsvoorganger van Verzekeraar.
- 4.2 De Verzekering betreft een spaarkasproduct waarbij sprake is van een overlijdensrisicodekking en kapitaalopbouw op basis van 100% beleggen in het AXENT Veiligfonds (later het AEGON MixFund) met het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument. Bij beleggen in dit fonds geldt een garantie ter hoogte van de som van de in het fonds belegde gelden.
- 4.3 Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum, keert Verzekeraar de tegenwaarde van de participaties uit. Indien de verzekerde vóór of op de einddatum overlijdt, keert Verzekeraar een bedrag ineens uit, gelijk aan de som van alle gedane betalingen vermeerderd met 3% samengestelde interest. Gedurende eerste helft van de looptijd plus één dag, zal dit bedrag tenminste gelijk zijn aan 110% van de beleggingsopbrengst, berekend tot de datum van overlijden van de verzekerde.
- 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:
- Brochure, genaamd: AXENT Schakelsparen (hierna: de Brochure)
 - Deelname- en inschrijfformulier AXENT Schakelsparen getekend op 29 november 1999 (hierna: het Deelnameformulier)
 - Oorspronkelijk polisblad d.d. 3 december 1999 (hierna: de Polis)
 - Voorwaarden: Algemene voorwaarden schakelsparen (model MM0899) en Productvoorwaarden schakelsparen (model MM0899) (hierna gezamenlijk: de Voorwaarden)

Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: “de Productdocumentatie.”

- 4.5 In de Brochure stond onder andere het volgende:

“(…)”

‘Sparen’ spreekt niet iedereen aan. Een eindkapitaal wèl...

Eerlijk is eerlijk: een belastingvrij spaarbedrag van f 50.000,- vrij te besteden, vindt iedereen een prettige gedachte. Toch begint niet iedereen even gemakkelijk aan een spaarcontract.

Een spaarkasovereenkomst heeft namelijk een lange looptijd. Om het spaarbedrag belastingvrij uitgekeerd te krijgen, moet de looptijd minimaal vijftien jaar zijn. Veel mensen weten nu nog niet wat zij over tien jaar kunnen missen en ervaren dit als een grote drempel.

(...)

Flexibel, plus een hoge einduitkering

Door de opmerkelijke vrijheid en flexibiliteit van AXENT Schakelsparen zou u kunnen denken dat het behaalde rendement iets lager moet uitvallen in vergelijking met het rendement van andere spaar- en beleggingsproducten. Niets is minder waar. Vergelijk de behaalde rendementen van de AXENT-fondsen met andere beleggingsfondsen. U zult zien: met AXENT Schakelsparen kunt u hoge rendementen behalen.

Uw spaargeld wordt belegd in fondsen

Banken en verzekeringsmaatschappijen beleggen uw geld. Beleggen kan op verschillende manieren: in deposito's en obligaties bijvoorbeeld. Dat is vrijwel zonder risico, maar levert niet zo'n hoge rente op (al is die momenteel hoger dan op een 'gewone' bankrekening). Beleggen in aandelen betekent meer risico, maar ook de kans op hoge rendementen. Zo ontstaan verschillende 'beleggingsfondsen'; het ene biedt zekerheid, het andere kans op een hoog rendement. Bij veel spaarproducten kiest u aan het begin van de rit een fonds. Aan die keuze is later niets meer te veranderen. Bij AXENT Schakelsparen bestaat die mogelijkheid wel. Dat geeft veel vrijheid.

(...)

Het AXENT Veiligfonds

- Gegarandeerd minimaal uw investering in het fonds terug.
- Gemiddeld historisch fondsrendement: 11,5% (...)
- U kiest voor een hogere veiligheid én rendement: over het te beleggen bedrag kunt u geen negatief rendement behalen.
- Dit fonds is een mix van voornamelijk aandelen en obligaties.

(...)

LET OP! WIE GELD BELEGT NEEMT EEN FINANCIËEL RISICO. OOK BIJ DEZE SPAARKASOVEREENKOMST LOOPT U EEN BELEGGINGSRISICO. RENDEMENTEN KUNNEN HOGER, MAAR OOK LAGER DAN GEMIDDELD UITVALLEN EN ZULLEN MEER SCHOMMELEN NAARMATE DE BELEGGINGSVORM RISICOVOLLER IS. DE RENDEMENTEN IN DEZE BROCHURE ZIJN RENDEMENTEN DIE IN HET VERLEDEN ZIJN BEHAALD EN GARANDEREN DUS NIETS VOOR DE TOEKOMST. DE GENOEMDE BEDRAGEN ZIJN EEN VOORBEELD EN GEEN GARANTIE OF PROGNOSE. WEL IS IN DE VOORBEELDKAPITALEN REKENING GEHOUDEN MET HET DEEL VAN DE PREMIE DAT NIET WORDT BELEGD (PREMIËS VOOR VERZEKERINGSRISICO'S EN KOSTEN).

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U DE BROCHURE RENDEMENT EN RISICO AANVRAGEN BIJ UW VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ (C.Q. SPAARKASONDERNEMING) OF UW VERZEKERINGSADVISEUR.

(...)

Rekenvoorbeeld

Voor een man van 30 jaar met een inleg van f 100 per maand gedurende een periode van 20 jaar.

(...)

Veiligfonds

	Eindkapitaal
Laag voorbeeldrendement 4,6%	f 31.000
Standaard fondsrendement 9,0%	f 49.400
Gemiddeld historisch fondsrendement 11,5%	f 65.100

Het productrendement is hierbij respectievelijk 2,5%, 6,7% en 9,1%

(...)

Voor het beheer van uw geld maakt AXENT/AEGON kosten. (...) De beheerkosten van het Veiligfonds zijn 0,49% (...) De in deze brochure vermelde voorbeeldkapitalen zijn netto, dus na aftrek van alle kosten.

(...)

AXENT/AEGON onderschrijft de Code Rendement & Risico van het Verbond van Verzekeraars.

Deze Code schrijft voor dat alle bovengenoemde rendementen getoond moeten worden.

(...)"

4.6 Op het Deelnameformulier stond onder andere:

"(...)

Uw periodieke inleg bedraagt

spaarstorting	f	235,91
overlijdensrisicopremie	f	14,09

(...)

Totale periodieke inleg per maand f 250,00

Voorbeeldkapitalen

Alle bedragen in gulden

Periodieke inleg per maand		Voorbeeldbedragen en rendementen (percentages)									Garantie-kapitaal**
Inleg	% Fonds	Laag voorbeeld rendement			Standaard fondsrendement			Gem. hist. fondsrendement			
		FR	Kapitaal	PR	FR	Kapitaal	PR	FR	Kapitaal	PR	
250,00	100% Veiligfonds	4,6%	51.820	1,8%	9,0%	72.290	6,0%	11,5%	87.910	8,4%	38.850,00

FR= Fondsrendement PR= Productrendement

** Garantiekapitaal bij 'in leven zijn' en minstens minimaal 10 jaar in hetzelfde fonds belegd.

(...)”

4.7 Op de Polis stond onder andere het volgende:

“(...)De verzekering gaat in op 1-1-2000 en eindigt op 31-12-2014.

Over de genoemde periode is per maand een bedrag f. 250,00 verschuldigd. Dit bedrag bestaat uit f. 235,91 spaarstorting en f. 14,09 overlijdensrisicopremie en administratiekosten.

(...)

Indien de verzekerde vóór of op de einddatum overlijdt, zal AXENT een bedrag ineens uitkeren, gelijk aan de som van alle gedane betalingen, vermeerderd met 3% samengestelde interest. Gedurende de eerste helft van de looptijd plus één dag, zal dit bedrag tenminste gelijk zijn aan 110% van de beleggingsopbrengst, berekend tot de datum van overlijden van de verzekerde.

Op deze overeenkomst zijn voorts de bepaling van kracht, zoals die in de bijbehorende Algemene voorwaarden en product voorwaarden onder nummer MM0899 zijn opgenomen.

(...)”

4.8 In de Voorwaarden (Algemene Voorwaarden Schakelsparen MM0899) stond ander andere het volgende:

“(...

Begripsomschrijving

(...)

inleg:

het bedrag dat de deelnemer periodiek betaalt op grond van deze overeenkomst

(...)

toetredingskosten:

vergoeding voor kosten die bij aanvang van overeenkomst, of verhoging van de inleg worden gemaakt

spaarkas:

de beleggingskas die wordt gevormd uit de spaarstortingen van de deelnemers aan het Schakelsparen

spaarstorting:

het deel van de inleg dat is bestemd voor belegging in de spaarkas en voor vergoeding van de toetredingskosten

(...)”

4.9 In de Voorwaarden (Productvoorwaarden Schakelsparen MM0899) stond onder andere het volgende:

“(…)

“AANVULLEND OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN SCHAKELSPAREN GELDT HET VOLGENDE:

(…)

Artikel 2. Bedenktijd

Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst geldt een bedenktijd van één maand. Bij ontbinding van de overeenkomst binnen deze termijn worden de betalingen teruggestort.

Artikel 4. Kosten

Ter dekking van de administratiekosten wordt 5% van de inleg naast de overlijdensrisicopremie in mindering gebracht. Beiden staan als een bedrag op de polis vermeld. Voor toetredingskosten wordt 8 ½ % van de som van de overeengekomen spaarstorting in rekening gebracht. Deze kosten worden direct vanaf de aanvang van de overeenkomst afgehouden van de spaarstorting. Voor beheerkosten wordt maandelijks 0,05% van de waarde van de participaties in rekening gebracht, te verrekenen aan het eind van de maand.

Bij aan- en verkoop van participaties worden fondsafhankelijke aan- en verkoopkosten in rekening gebracht.

(…)”

4.10 Op het gewijzigde polisblad van 18 november 2007 stond onder andere:

“(…)

*Inleg € 113,44 per maand van 01-11-2007 tot 01-01-2015
bij vooruitbetaling te voldoen zolang de verzekerde leeft.*

Dit bedrag bestaat uit

€ 107,05 spaarstoring

€ 6,39 overlijdensrisicopremie en administratiekosten

(…)

Bij deze polis behoren de Algemene voorwaarden en productvoorwaarden onder nummer MM0899

(…)

(…)”

4.11 Per brief van februari 2008 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over andere het volgende:

“(…)

Beleggingsinformatie

Hierbij ontvangt u de jaarlijkse beleggingsinformatie van uw Schakelsparen. Deze beleggingsinformatie wordt aan het begin van ieder jaar verstrekt.

(…)

Extra informatie over uw betaalde verzekeringsinleg en kosten

De jaarlijkse beleggingsinformatie is, ten opzichte van vorig jaar, uitgebreid met extra informatie. Vanaf dit jaar kunt u zien hoeveel u het afgelopen jaar heeft betaald aan verzekeringsinleg en kosten. De kosten zijn uitgesplitst naar:

- Kosten verzekeringsmaatschappij; dit zijn de kosten die AEGON als verzekeraar inhoudt in verband met het beheer van uw overeenkomst
- Kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur; de kosten die u betaalt voor het advies van uw bemiddelaar of verzekeringsadviseur
- Aan- en verkoopkosten; dit zijn de kosten die gemaakt zijn voor het aan- en verkopen van de beleggingen

(…)”

4.12 In de bijlage van de voornoemde brief van februari 2008 stond onder andere:

“(…)”

Saldo per 31 december 2006	€+ 9.157,-
Hoeveel inleg is in 2007 voor uw beleggingsverzekering betaald?	€+ 1.361,28
Subtotaal 1: saldo per 31 december 2006 plus inleg 2007	€+ 10.518,28

Hiermee hebben wij het volgende verrekend:

premies overlijdensrisicodekking	€ - 8,64
kosten verzekeringsmaatschappij (eerste kosten en doorlopende kosten)	€ - 286,30
aan- en verkoopkosten	€ - 2,76
Totaal	€ - 297,70

Subtotaal 2: na verrekeningen €+ 10.220,58

Hoeveel heeft u in 2007 verdiend op de beleggingen (resultaat)? €+ 194,25

Saldo per 31 december 2007 €+ 10.414,83

(...)"

4.13 Gedurende de looptijd van de Verzekering heeft Verzekeraar aan Consument de zogenoemde "Wegwijzer Schakelsparen met een ingangsdatum vanaf 1 augustus 1999", (versie juli 2008) toegestuurd waarin onder andere het volgende stond:

"(...)

Waaruit bestaat de inleg?

(...) De inleg, het bedrag dat u periodiek betaalt, bestaat uit:

- de spaarstorting, het bedrag dat de basis vormt voor het bedrag dat u in de spaarkas stort;
- de overlijdensrisicopremie en kosten, het bedrag dat u betaalt voor de overlijdensrisicoverzekering en voor administratiekosten;

(...)

Welke kosten worden op mijn spaarstortingen in mindering gebracht?

Op uw spaarstortingen worden de volgende kosten in rekening gebracht.

- Voor toetredingskosten wordt een percentage van de som van de overeengekomen spaarstortingen in rekening gebracht. De hoogte van het percentage staat genoemd in de productvoorwaarden. Deze toetredingskosten worden vanaf de aanvang gedurende de eerste 10 jaren van de overeenkomst ingehouden op de spaarstortingen. Deze toetredingskosten zijn kosten die gemaakt worden bij het afsluiten van de overeenkomst, zoals kosten voor het oprichten van de spaarkas, de opmaak van de polis en kosten voor advies (provisie) voor de bemiddelaar. Bij latere verhogingen van de inleg worden deze toetredingskosten van de verhoging vanaf de datum van de verhoging gedurende de eerstvolgende 10 jaren ingehouden op de spaarstortingen.
- Voor het aankopen van participaties in de beleggingsfondsen worden aankoopkosten in rekening gebracht. De hoogte van deze kosten is fondsafhankelijk. Voor het AEGON Rente Fund bedragen deze kosten 0,10% en voor het AEGON Mix Fund en het AEGON Index Plus Fund bedragen deze kosten 0,25% van het aankoopbedrag.

Welke kosten worden er ingehouden op de belegde waarde?

Op de belegde waarde worden beheerkosten voor de verzekeraar ingehouden. Voor deze kosten wordt aan het eind van iedere maand 0,05% van de belegde waarde in rekening gebracht.

Hoeveel kosten verreken de fondsbeheerder?

De fondsbeheerder beheert de beleggingen. De kosten hiervoor zijn fondsafhankelijk en worden verrekenend met de koers van de beleggingsfondsen.

(...)

Welke garanties kent Schakelsparen?

*Of uw Schakelsparen een garantie kent is afhankelijk van het fonds waarin u belegt.
(...)*

*Over alle gelden die in het AEGON Mix Fund worden belegd, wordt een garantie gegeven ter hoogte van de som van de belegde gelden.
(...)*

Hoe wordt de premie voor de overlijdensuitkering bepaald?

Voor de uitkering bij overlijden van de verzekerde is een overlijdensrisicopremie verschuldigd. De hoogte van deze premie is afhankelijk van de hoogte van de inleg, de leeftijd van de verzekerde op de ingangsdatum, het geslacht van de verzekerde en van de looptijd van de overeenkomst. In de overlijdensrisicopremie is een kostenopslag voor administratiekosten inbegrepen. Deze kostenopslag bedraagt 5% van de som van de spaarstorting en de overlijdensrisicopremie. De hoogte van de overlijdensrisicopremie is over de gehele looptijd gelijk. (...)

- 4.14 Consument heeft uit hoofde van de Compensatieregeling voor hoge kosten en overlijdensrisicopremie een vergoeding ontvangen van € 272,74.
- 4.15 Per 1 augustus 2013 is de Verzekering afgekocht met een afkoopwaarde van € 21.373,90.
- 4.16 Op de Verzekering zijn de Riav 1998 en de CRR 1998 van toepassing.

5. Vordering en juridische grondslag.

- 5.1 Consument vorderde aanvankelijk dat Verzekeraar gehouden wordt tot het vergoeden van een bedrag van € 4.196,36 plus tot het vergoeden van de kosten voor de rechtsbijstandverlener van Consument van € 1.500,00. Consument heeft de vordering bij de reactie op de CvB uitspraken aangepast. Bij gebrek aan informatie vraagt Consument de Commissie een schatting te maken van de niet overeengekomen kosten en daarover de wettelijke rente te berekenen. De kosten voor de rechtsbijstandverlener zijn verhoogd naar € 1.574,00.
- 5.2 Volgens Consument is Verzekeraar daartoe gehouden omdat over (een deel van) de kosten geen wilsovereenstemming bestaat en 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.

5.3 Consument voert daartoe - samengevat - onder meer het volgende aan:

Verzekeraar heeft de op hem rustende (precontractuele) informatieverplichtingen geschonden:

- De Verzekering is als een 'simpel spaarproduct' in de markt gezet. Consument wist niet dat sprake was van beleggen, de Productdocumentatie bevat 'misleitend' gebruik van het woord 'sparen' of varianten daarvan, Consument is niet gewezen op het beleggingsaspect in de Verzekering en de risico's daarvan;
- Het was Consument niet duidelijk of de gepresenteerde rendementen netto of bruto rendementen zijn. Consument heeft geen offerte ontvangen en is niet geïnformeerd over de in rekening gebrachte kosten. Verzekeraar heeft de algemene en bijzondere voorwaarden niet ter hand gesteld.

Tussen Consument en Verzekeraar bestaat een adviesrelatie. Verzekeraar heeft de op hem rustende zorgplichten geschonden:

- De tussenpersoon is een 100% dochter van Verzekeraar, daarom had Verzekeraar het gegeven advies van de tussenpersoon moeten controleren;
- Verzekeraar heeft niet gecontroleerd of het doelkapitaal gerealiseerd zou kunnen worden;
- Verzekeraar heeft niet gecontroleerd of de Verzekering paste bij de wensen van Consument.

Over de in rekening gebrachte kosten bestaat geen wilsovereenstemming.

De premie voor de overlijdensrisicopremie was onbekend bij Consument. Consument heeft daardoor niet kunnen controleren of de overlijdensrisicopremie in de verhouding stond met het daadwerkelijk gelopen risico. Daarnaast is sprake van oneerlijke bedingen.

5.4 Verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De Commissie zal daarop hierna waar nodig nader ingaan.

6. Beoordeling

Klachtplicht

6.1 Verzekeraar heeft gesteld dat Consument niet tijdig heeft geklaagd als bedoeld in artikel 6:89 BW. Consument heeft op 17 juni 2014 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd.

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. Het beroep op de klachtplicht faalt daarom.

Verjaring

6.2 Verzekeraar heeft gesteld dat de schadevergoedingsvordering van Consument is verjaard. Consument heeft op 17 juni 2014 voor het eerst bij Verzekeraar geklaagd. Verzekeraar heeft niet aannemelijk gemaakt dat Consument al vijf jaar eerder een zodanig inzicht had in de in zijn klachtuiting gestelde tekortkomingen van Verzekeraar en de daarbij gevorderde schade dat hij daadwerkelijk in staat was zijn vordering toen al in te stellen. De vordering van Consument is daarom niet verjaard.

6.3 Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk beoordelen.

Is sprake van misleiding c.q. bedrog?

6.4 Consument stelt dat de beleggingsverzekering niet heeft opgeleverd wat hij op grond van de voorgespiegelde rendementen mocht verwachten, dat hij door de inhoud van de Brochure op het verkeerde been is gezet en dat er is sprake is van misleiding, doordat de Verzekering onder andere als spaarproduct is gepresenteerd.

6.5 Deze klacht treft geen doel. Uit de Productdocumentatie blijkt voldoende duidelijk dat de Verzekering een beleggingsverzekering betreft waarvoor een overlijdensrisicopremie verschuldigd was en waarbij een deel van de inleg voor risico van Consument zou worden belegd. Daarbij was voor Consument eveneens duidelijk dat daarvoor kosten in rekening gebracht zouden worden. Het moet voor Consument duidelijk zijn geweest dat binnen de Verzekering werd belegd, waardoor het met de Verzekering te behalen resultaat afhankelijk zou zijn van de op de beleggingen behaalde rendementen. Het is van algemene bekendheid dat daaraan het risico is verbonden dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt. Consument heeft daarom redelijkerwijs niet mogen begrijpen dat de Verzekering een 'simpel spaarproduct' betrof.

6.6 Voor zover Consument aanvoert dat in de Brochure misleidende mededelingen als bedoeld in artikel 6:194 BW (oud) worden gedaan, merkt de Commissie op dat de Brochure de zogenoemde 'LET-OP' tekst bevat waarin uitdrukkelijk wordt gewaarschuwd voor de risico's die verbonden zijn aan het beleggen in het kader van de Verzekering. Van misleiding zoals bedoeld in artikel 6:194 BW (oud) is geen sprake.

- 6.7 Voor zover Consument aanvoert dat de Verzekering tot stand is gekomen door bedrog als bedoeld in artikel 3:44 lid 1 juncto lid 3 BW geldt dat niet is gebleken dat Verzekeraar opzettelijk onjuiste mededelingen heeft gedaan, feiten heeft verzwegen die hij verplicht was mede te delen, of een andere kunstgreep heeft toegepast. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn zij niet geheel juist, leveren op zichzelf geen bedrog op. Het beroep op bedrog slaagt derhalve niet.

Informatieverstrekking

- 6.8 Consument heeft gesteld dat de Verzekeraar niet heeft voldaan aan de op hem rustende informatieverplichtingen. De Commissie oordeelt als volgt.
- 6.9 Uit hoofde van de informatieverplichtingen die op de Verzekeraar rusten volgt niet dat Verzekeraar verplicht is om een offerte te verstrekken. Op grond van artikel 3, hoofdstuk II CRR 1998 kan Verzekeraar in plaats van een offerte de zogenoemde ‘verbondsbrochure’ meezenden met de Polis. Artikel 5 van CRR 1998 bepaalt verder dat Verzekeraar eigen voorlichtingsmateriaal mag gebruiken mits hierin de tekst van de verbondsbrochure integraal is opgenomen. De Commissie stelt vast dat Verzekeraar onder meer met het verstrekken van de Brochure aan Consument heeft voldaan aan de op hem rustende informatieverplichtingen. Zo worden in de Brochure onder andere rekenvoorbeelden gegeven met verschillende voorbeeldkapitalen, met vermelding van de productrendementen en fondsbeheerkosten. Daarbij bevat de Brochure de door de CRR 1998 voorgeschreven ‘Let-Op’ tekst’. Dat zoals door Consument gesteld de gehanteerde rekenrendementen te hoog of te optimistisch zouden zijn geweest is de Commissie niet gebleken. Er bestaat geen aanleiding om aan te nemen dat de berekeningen van de getoonde netto voorbeeldkapitalen en/of de daarbij gebruikte rekenrendementen naar de destijds geldende maatstaven onjuist of onrealistisch zouden zijn geweest of niet aan de daarvoor geldende regelgeving zouden hebben voldaan.
- 6.10 De kosten (met vermelding van het procentueel beslag) staan opgenomen in artikel 4 van de Voorwaarden. De klacht van Consument dat hij hierover niet of niet volledig is geïnformeerd, slaagt derhalve niet. Dit is anders voor wat betreft de aan- en verkoopkosten. Buiten de vermelding in voornoemd artikel van de Voorwaarden dat deze in rekening worden gebracht en fondsafhankelijk zijn, worden deze niet nader (nominaal of procentueel) geduid. Verzekeraar heeft in zoverre niet geheel voldaan aan op hem rustende informatieverplichtingen ingevolge de Riav 1998 en CRR 1998. (zie CvB: 2018-041, randnummer 4.5.3 en CvB 2019-007, randnummer 4.7.3) Het niet geheel voldoen aan (informatie)verplichtingen leidt echter niet tot een terug-betalingsverplichting, maar tot de verplichting voor Verzekeraar om de schade, die Consument als gevolg van zijn tekortkoming heeft geleden, te vergoeden. Dat hiervan sprake zou zijn is de Commissie niet gebleken.

Door Consument wordt niet nader onderbouwd of aannemelijk gemaakt dat hij in het geval daar wel over te zijn geïnformeerd een andere keuze zou hebben gemaakt en, zo ja, hoe en in hoeverre hij dan nu beter af zou zijn geweest. In dat kader is uit het door Verzekeraar overgelegde kostenoverzicht ook gebleken dat het totaal gedurende de looptijd van de Verzekering in rekening gebrachte bedrag aan aan- en verkoopkosten in onderhavig geval van beperkte omvang (€ 92,48) was.

Wilsovereenstemming over kosten(soorten) en inhoudingen?

- 6.11 De Commissie stelt vast dat Consument op het informatieformulier dat zich in het dossier bevindt, heeft verklaard dat hij de Voorwaarden gelijktijdig met de Polis heeft ontvangen, zodat de Commissie daarvan uitgaat.
- 6.12 In de Voorwaarden staan in artikel 4 (Productvoorwaarden Schakelsparen MM0899) de administratiekosten, toetredingskosten, beheerskosten en aan- en verkoopkosten genoemd. Ter dekking van de administratiekosten wordt 5% van de inleg in mindering gebracht. De overlijdensrisicopremie en administratiekosten staan als één bedrag op de Polis vermeld. De toetredingskosten bedragen 8½ % van de overeengekomen spaarstortingen en worden direct vanaf aanvang van de overeenkomst afgehouden van de spaarstortingen. De beheerskosten bedragen maandelijks 0,05% van de waarde van de participaties. Tot slot zijn aan- en verkoopkosten in rekening gebracht die fondsafhankelijk zijn. Deze kosten zijn in de Voorwaarden genoemd. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument over alle kosten/of inhoudingen is geïnformeerd en daarover wilsovereenstemming heeft bestaan. Vergelijk ook CvB 2017-043, overweging 5.15 en 5.15. Consument heeft voor het overige niet concreet gesteld en het is de Commissie ook niet gebleken dat er meer of andere kosten in rekening zijn gebracht dan de kosten die hiervoor zijn genoemd.

Fondsbeheerskosten of TER

- 6.13 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.
- 6.14 Op de Verzekering is de CRR 1998 toepasselijk. Aan de hand van de Productdocumentatie en ten aanzien van de Verzekering geldende informatieverplichtingen heeft de Commissie vastgesteld dat Verzekeraar melding maakt van de TER onder de voorbeeldkapitalen in de Brochure. Verzekeraar heeft daarmee aan deze informatieverplichting voldaan.

Overlijdensrisicodekking

6.15 Voor zover Consument heeft gesteld dat hij niet bekend was met de overlijdensrisicopremie en dat deze te hoog was, geldt dat Consument had moeten begrijpen dat voor de verzekerde overlijdensuitkering een premie verschuldigd is en dat die dus onderdeel is van de bruto premie. Dit wordt ook weergegeven in de Polis. Het in rekening brengen van de overlijdensrisicopremie vindt daarom een grondslag in de Verzekering. Consument heeft verder niet aannemelijk gemaakt dat de hoogte van de overlijdensrisicopremie naar de maatstaven van toen disproportioneel was, waardoor deze klacht niet slaagt.

Geen (beleggings-)adviesrelatie

6.16 Verzekeraar is niet verantwoordelijk voor het door de tussenpersoon aan Consument verstrekte advies dan wel het handelen en/of nalaten van de tussenpersoon, waaronder het inventariseren van de wensen en de risicobereidheid van Consument. De klachten van Consument over het advies en/of het handelen of nalaten van de tussenpersoon blijven hier daarom buiten beschouwing. Voorts bestaat er anders dan Consument aanvoert tussen Verzekeraar en Consument geen beleggingsadviesrelatie. Dat de tussenpersoon voor 100% een dochteronderneming van Verzekeraar zou zijn, maakt het voorgaande in het onderhavige geval niet anders. De daarop betrekking hebbende klachten van Consument kunnen daarom evenmin slagen.

Oneerlijke bedingen

6.17 Een (kosten)beding dient op grond van de Richtlijn steeds duidelijk en begrijpelijk te zijn. Naar het oordeel van de Commissie zijn de in de Productdocumentatie opgenomen (kosten)bedingen voldoende duidelijk en begrijpelijk. Dat sprake zou zijn van oneerlijke bedingen is de Commissie niet gebleken.

Conclusie

6.18 Hiervoor is vastgesteld dat over alle in rekening gebrachte kosten en premies door Verzekeraar is geïnformeerd en daarover wilsovereenstemming heeft (kunnen) bestaan. Weliswaar is niet geheel aan de RIAV 1998 voldaan, maar dat heeft niet tot schade geleid. Nu voor het overige niet gebleken is dat Verzekeraar op enigerlei andere wijze jegens Consument is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld en Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen.

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.