

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0569
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.M. Koeleman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 februari 2019
Ingediend door : De heer [consument 1] namens mevrouw [consument 2], verder te noemen de consument
Tegen : AEGON Levensverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 21 juni 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering afgesloten in 2002. In 2018 is het garanti kapitaal bij leven op de einddatum aangepast vanwege een verlaging van de rente die de consument moest betalen voor de hypothecaire geldlening die aan de beleggingsverzekering was gekoppeld. De consument vindt dat zij over deze aanpassing onvoldoende is geïnformeerd en dat de term garanti kapitaal misleidend is. Zij verlangt dat de verzekeraar een aanvullende berekening van het aangepaste garanti kapitaal overlegt. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar de consument voldoende heeft geïnformeerd over de aanpassingsmogelijkheid van het garanti kapitaal bij leven op de einddatum en hierover bestaat wilsovereenstemming tussen partijen. De verzekeraar is niet verplicht een nadere toelichting of berekening te geven van de met de renteverlaging op de hypothecaire geldlening verband houdende verlaging van het garanti kapitaal. Vordering is afgewezen.

I. De procedure

I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

- het door de consument ingevulde klachtformulier en informatieformulier beleggingsverzekeringen;
- het verweerschrift van de verzekeraar.

I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 april 2021. De vertegenwoordiger en echtgenoot van de consument, de heer [consument 1], nam digitaal deel aan de hoorzitting. De verzekeraar is aldaar verschenen. De commissie stelt vast dat met de mondelinge behandeling het geschil tussen partijen voldoende duidelijk is om een uitspraak te kunnen doen.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft door advisering en bemiddeling van een tussenpersoon sinds 2 augustus 2002 een beleggingsverzekering met de naam Aegon Levensloop Hypotheek (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De verzekering kwalificeert als een Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW). De verzekering heeft een looptijd van 30 jaar.
- 2.2 De verzekering is een beleggingsverzekering op grond waarvan, bij ongewijzigde premiebetaling, het volgende verzekerd is:
- een uitkering bij leven op de einddatum van beide verzekerden gelijk aan de belegde waarde of een gegarandeerd bedrag van € 131.962,00 indien dit hoger is dan de belegde waarde;
 - een uitkering terstond na het eerste overlijden van één van de verzekerden of gelijktijdig overlijden van beide verzekerden voor de einddatum ter grootte van de belegde waarde verminderd met € 149.500,00 voor zover dit verschil positief is. Indien het overlijden plaatsvindt voor 2 september 2017 wordt nooit meer dan 90% van de belegde waarde uitgekeerd.
- 2.3 Voor of rond de totstandkoming van de verzekering heeft de consument de volgende stukken ontvangen:
- het polisblad met clausebladen gedateerd 21 augustus 2002
 - het document “beleggingsinformatie van uw AEGON Levensloop Hypotheek [nummer 1] aangemaakt op 21-08-2002”
- 2.4 Op het polisblad met clausebladen staat onder andere het volgende:

“(…) Garanties

Het kapitaal na overlijden is altijd gegarandeerd. Bij in leven zijn van beide verzekerden op de einddatum kan, zodra wordt belegd op de Levensloop Hypotheek Rekening en/of in het Aegon Mix Fund (fondsen van Aegon Levensloop Hypotheek), een minimum bedrag worden gegarandeerd. De hoogte van de garantie, die in een afzonderlijke brief wordt vastgelegd, kan wijzigen bij verandering van de beleggingskeuze, bij wijziging van de verzekering en bij aanpassing van de rentevergoeding op de Levensloop Hypotheek Rekening indien daarop wordt belegd.

De garantie wordt bepaald door voor de toekomst uit te gaan van een rendement op de belegde en de overeengekomen te beleggen bedragen. Voor de Levensloop Hypotheek Rekening is dit het rentepercentage zoals dat in de clause “Beleggen in fondsen” is aangegeven, voor het Aegon Mix Fund wordt gerekend met 4% per jaar. Beleggen in het Aegon Mix Fund draagt alleen bij tot de garantie indien voor een periode van minimaal 10 jaar direct voorafgaande aan de einddatum in dit fonds wordt belegd. Bij wijzigingen in deze periode van 10 jaar zullen de beleggingen in het Aegon Mix Fund niet meer bijdragen in de garantie. (...)

Waardering Levensloop Hypotheek Rekening

Bij wijziging van de verzekering en bij het uitoefenen van de rechten zal, indien de wijziging of de uitoefening van invloed is op de belegde of te beleggen bedragen dan wel op de fondsverdeling, de belegde waarde op de Levensloop Hypotheek Rekening worden herrekend aan de hand van de actuele rente. Deze herrekening zal een positieve of negatieve correctie veroorzaken als de actuele rente afwijkt van de contractrente. De correctie is positief

- indien het een geldstroom vanaf de Levensloop Hypotheek Rekening betreft; in het geval dat de actuele rente lager is dan de contractrente;

- indien het een geldstroom naar de Levensloop Hypotheek Rekening betreft; in het geval dat de actuele rente hoger is dan de contractrente.

In de tegenovergestelde gevallen is de correctie negatief.

Op de herrekening kunnen bovendien veranderingen in risicopremies en kostenonttrekkingen, die het gevolg zijn van de wijziging of uitoefening, van invloed zijn. (...)

In deze clause wordt verstaan onder:

- actuele rente, het rentepercentage voor een nieuwe soortgelijke Levensloop Hypotheek met een rentevastperiode tot het eind van de lopende rentevastperiode

- contractrente, het rentepercentage van de bij deze verzekering behorende geldlening, waartegen de op deze Rekening te storten bedragen worden belegd of zijn herbelegd. (...)

- 2.5 In het document “beleggingsinformatie van uw AEGON Levensloop Hypotheek [nummer 1] aangemaakt op 21-08-2002” staat onder andere het volgende:
“(...)”

Fondskeuze en Voorbeeldkapitalen op 02-08-2032

	Uw fondskeuze	historisch rendement	Voorbeeld- kapitaal	netto rendement
Mix Fund	50 %	11,46 %	€ 214.029,-	10,8 %
Levensloop Hypotheek Rekening	50 %	5,2 %	€ 73.123,-	5,1 %
Totaal	100 %		€ 287.152,-	8,7 %
pessimistisch rendement			€ 116.340,-	3,8 %
bruto rendement 4%			€ 113.437,-	3,6 %

Garantie
Op grond van de in de polis omschreven garantie is bij in leven zijn van de verzekerde op 02-08-2032 een bedrag van € 131.962,- gegarandeerd.

(...)"

- 2.6 De verzekeraar heeft de consument gedurende de looptijd van de verzekering door middel van waarde-overzichten geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de verzekering, vanaf 2008 conform de modellen van de Commissie de Ruiter.
- 2.7 De consument heeft in 2004 de inlegpremie van de verzekering verlaagd. De consument heeft in verband daarmee het polisblad van 28 december 2004 ontvangen. De consument heeft vervolgens in 2006 de verzekering gesplitst in twee polissen en de overlijdensrisicodekking aangepast. De consument heeft daarom twee polisbladen van 5 september 2006 ontvangen. Daarna heeft de consument in 2016 na een hersteladvies van de verzekeraar de splitsing in de verzekering beëindigd. De waarde van de uit de splitsing voortgekomen tweede polis is ingebracht in de verzekering. Bij deze wijziging heeft de consument de overlijdensrisicodekking verlaagd en een separate overlijdensrisicoverzekering afgesloten. De consument heeft het polisblad van 14 juli 2016 ontvangen.
- 2.8 Per brief van 14 augustus 2018 heeft de verzekeraar in verband met het aflopen van de rentevastperiode op 1 december 2018 aan de consument een renteaanpassingsvoorstel voor de aan de verzekering gekoppelde hypothecaire geldlening gestuurd. In dit aanpassingsvoorstel staat onder andere het volgende:

"(...) Bijlage 2

Rentevoorstel

Kies uw nieuwe rente en periode (...)

<u>Voorstel nummer</u>	<u>Renteduur</u>	<u>Rentepercentage</u>	<u>Rentebedrag per maand</u>
1	2 jaar	2,09% (JKP 2,11%)	€ 243,83
2	5 jaar	2,29% (JKP 2,31%)	€ 267,16
3	10 jaar	2,44% (JKP 2,47%)	€ 284,66
4	tot 02 augustus 2032	2,69% (JKP 2,72%)	€ 313,83

(...)

Bijlage 1

Terug te sturen keuzeformulier (...)

Leningdeel 3 ik kies voorstelnummer 3 (...)

- 2.9 Volgens de verzekeraar zat bij de brief van 14 augustus 2018 ook een bijlage met als titel “Bijlage renteherzieningsvoorstel [nummer 2]”. In deze bijlage staat onder andere het volgende:

“(...) Deze bijlage zit bij uw renteherzieningsvoorstel, omdat aan uw hypotheek een verzekering gekoppeld is. Het rendement op deze verzekering is voor een deel gelijk aan de rente op de hypotheek. Het wijzigen van de rente heeft gevolgen voor uw garanti kapitaal.

Gevolgen voor uw garanti kapitaal

In het renteherzieningsvoorstel vindt u een aantal rentes. Hieronder geven we aan wat de gevolgen zijn voor uw garantie als u kiest voor de laagste rente die wij u aanbieden. Kiest u voor een hogere rente dan zal het garanti kapitaal hoger zijn.

Stel, u kiest voor 2,09%

Door deze wijziging wordt u garantie verlaagd van € 99.358,00 naar € 859.489,00.

De hoogte van deze garantie is per 14 augustus 2018 berekend. (...)

- 2.10 De verzekeraar heeft naar aanleiding van de door de consument gemaakte keuze voor het renteherzieningsvoorstel met nummer 3 op 7 december 2018 beleggingsinformatie over de doorgevoerde renteherziening in de verzekering gestuurd. Hierin staat onder andere:

“(...) Garanti kapitaal op 02-08-2032

Op grond van uw fondskeuze bedraagt de garantie van het kapitaal bij leven op de einddatum € 90.341,00. De hoogte van deze garantie is per 02-12-2018 berekend. (...)

- 2.11 De consument heeft naar aanleiding van de verlaging van het garanti kapitaal een klacht bij de verzekeraar ingediend. De verzekeraar heeft per e-mail van 27 december 2018 inhoudelijk op de klacht van de consument gereageerd.

Vervolgens heeft de verzekeraar op 10 januari 2019 een offerte aan de consument gestuurd om de garantie van het kapitaal op de einddatum weer te verhogen naar de oude waarde van het garanti kapitaal. De consument heeft vervolgens een klacht bij het Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert dat de verzekeraar hem een schadevergoeding van € 9.018,00 betaalt. Dit bedrag bestaat uit de verlaging van het garanti kapitaal van € 99.359,00 naar € 89.884,00 die de verzekeraar na de renteaanpassing in 2018 ten onrechte heeft doorgevoerd.

2.13 Volgens de consument is de verzekeraar daartoe om de volgende redenen verplicht.

- De verzekeraar heeft in zijn renteaanpassingsvoorstel van 14 augustus 2018 de consument niet eenduidig en begrijpelijk geïnformeerd dat de aanpassing van de rente gevolgen kan hebben voor het garanti kapitaal bij leven op de einddatum van de verzekering. De “Bijlage renteherzieningsvoorstel [nummer 2]” maakte geen onderdeel uit van het renteaanpassingsvoorstel dat de consument heeft ontvangen en is dus niet van toepassing.
- De term ‘garanti kapitaal’ is misleidend. De consument mag ervan uitgaan dat een garantie gegarandeerd is, zeker gelet op de onvolledige informatievoorziening en het gebrek aan onderbouwing van het verlagen van het garanti kapitaal.
- De verzekeraar weigert het aangepaste garanti kapitaal cijfermatig te onderbouwen. Dit acht de consument onredelijk en onjuist, “zeker gezien de slechte ontwikkeling die Aegon doormaakt in relatie tot de ontwikkeling van het Pessimistisch Rendement, het 4% rendement en het historisch rendement”. De consument acht de verzekeraar gehouden een cijfermatige onderbouwing te geven van de verlaging van het garanti kapitaal bij leven op de einddatum van de verzekering.
- In 2016 zijn twee polissen samengevoegd, waardoor het garanti kapitaal is verhoogd. De verzekeraar kan of wil niet onderbouwen hoe deze samenvoeging zich verhoudt tot de aanpassing van het garanti kapitaal.

Het verweer

2.14 De verzekeraar heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Heeft de verzekeraar de consument voldoende geïnformeerd over de verlaging van het garanti kapitaal bij leven op einddatum als gevolg van het verlagen van de hypotheekrente?

3.1 De consument verwijt de verzekeraar dat hij hem er in 2018 onvoldoende over heeft geïnformeerd dat door de aanpassing van de hypotheekrente het garanti kapitaal van de verzekering bij leven op de einddatum lager werd. De verzekeraar stelt dat hij de consument wel voldoende heeft geïnformeerd in de clausebladen van de polis en bij het rente-aanpassingsvoorstel van 14 augustus 2018. Bovendien hebben gedurende de looptijd van de verzekering diverse wijzigingen van de hypotheekrente plaatsgevonden waardoor ook het garanti bedrag anders werd. De consument heeft naar aanleiding hiervan nooit contact opgenomen met de verzekeraar.

3.2 Naar het oordeel van de commissie is het gelijk aan de zijde van de verzekeraar. Uit de polis met clausebladen (zie 2.4) die aan de consument bij het aangaan van de verzekering zijn verstrekt, blijkt dat de hoogte van het garanti kapitaal afhankelijk is van de hoogte van de rente die op de Levensloop Hypotheekrekening wordt vergoed. Die rente is gelijk aan de rente die over de gekoppelde hypothecaire geldlening (de contractrente) verschuldigd is. Het garanti kapitaal bij leven op de einddatum zal wijzigen bij aanpassing van de rente-vergoeding op de Levensloop Hypotheek Rekening. Van een dergelijke aanpassing is sprake als de rente van de gekoppelde hypothecaire geldlening wordt gewijzigd. Dit had de consument duidelijk kunnen en moeten zijn. Uit de stukken blijkt verder dat de consument voor 50% heeft belegd in de Levensloop Hypotheek Rekening. Over het aanpassen van het garanti kapitaal onder de in de polis met clausebladen genoemde voorwaarden bestaat dan ook wilsovereenstemming. Of de consument bij het renteaanpassingsvoorstel van 14 augustus 2018 is geïnformeerd over de verlaging van het garanti kapitaal vanwege de verlaging van de hypotheekrente, kan in het midden blijven omdat de consument bij aanvang van de verzekering over dit mechanisme is geïnformeerd en daarover tussen partijen wilsovereenstemming bestaat. De verzekeraar was dan ook gerechtigd om het garanti kapitaal te verlagen, omdat de rente op de Levensloop Hypotheek Rekening omlaag is gegaan. Als de consument het oorspronkelijke garanti kapitaal wilde handhaven, had zij ervoor kunnen kiezen een hogere inlegpremie te betalen. De verzekeraar heeft hiertoe een offerte uitgebracht. Maar de consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Is de term 'garanti kapitaal' misleidend?

3.3 De consument vindt dat de term 'garanti kapitaal' misleidend is en dat zij erop mocht vertrouwen dat het bij aanvang van de verzekering genoemde garanti kapitaal ook echt gegarandeerd is.

Deze stelling volgt de commissie niet. In de verzekering is wel degelijk sprake van een garanti kapitaal, maar de hoogte daarvan kan wijzigen bij aanpassing van de rentevergoeding op de Levensloop Hypotheek Rekening, zoals in de polis met clausulebladen duidelijk vermeld is. Dit kan zowel in positieve zin, dat wil zeggen bij een verhoging van de hypotheekrente bij renteherziening ten opzichte van de huidige contractrente, als in negatieve zin, dus bij een verlaging van de hypotheekrente. Zie onder 2.4. Ook dit klachtonderdeel kan niet slagen.

Moet de verzekeraar een nadere berekening van de verlaging van het garanti kapitaal aan de consument overleggen?

3.4 De consument verlangt dat de verzekeraar een berekening van de verlaging van het garanti kapitaal maakt en aan de consument geeft. De verzekeraar stelt dat een handmatige berekening van de garantie niet kan worden gegeven, omdat dit een zeer complexe berekening is. De verzekeraar heeft echter wel uitgelegd hoe het garanti kapitaal op de einddatum wordt berekend. Voor de garantie bij belegging in het Aegon Mix Fund wordt de garantie bepaald door voor de toekomst uit te gaan van een rendement van 4% op de belegde waarde en de nog te beleggen bedragen. Ten aanzien van belegging in de Levensloop Hypotheek Rekening wordt de garantie bepaald door voor de toekomst uit te gaan van een rendement op de belegde waarde en de nog te beleggen bedragen dat gelijk is aan het rentepercentage dat ook voor de gekoppelde hypothecaire geldlening wordt betaald. Tot een nadere toelichting is de verzekeraar naar het oordeel van de commissie niet verplicht.

Conclusie

3.5 De consument is voldoende geïnformeerd over de aanpassingsmogelijkheid van het garanti kapitaal bij leven op de einddatum en hierover bestaat wilsovereenstemming tussen partijen. Tot een nadere toelichting of berekening van de met de renteverlaging op de Levensloop Hypotheek Rekening verband houdende verlaging van het garanti kapitaal is de verzekeraar niet verplicht. Omdat voor het overige ook niet is gebleken dat de verzekeraar jegens de consument is tekortgeschoten, is de klacht van de consument ongegrond. Haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.