

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0342
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en
mr. D. Westerink, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Relevante productdocumentatie en correspondentie

Samenvatting

De consument heeft in 1997 bij de verzekeraar een beleggingsverzekering met een lijfrenteclausule afgesloten. De consument beklagt zich over de tegenvallende opbrengst van zijn verzekering en over het feit dat hij, ondanks een toezegging die de tussenpersoon volgens hem had gedaan, aan het einde van de looptijd geen beschikking had over het gehele opgebouwde bedrag, maar genoegen moest nemen met periodieke uitkeringen. Naar het oordeel van de commissie zijn de klachten ongegrond, omdat het op basis van de productdocumentatie voor de consument duidelijk moet zijn geweest dat de verzekeringsopbrengst zou afhangen van de behaalde rendementen. Bovendien blijkt uit de productdocumentatie en uit correspondentie tussen de verzekeraar en de consument dat de beleggingsverzekering een lijfrenteproduct is waarvan de einduitkering wordt omgezet in periodieke uitkeringen.

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 klachtformulier van de consument;
 - de aanvullende stukken van de consument;
 - het verweerschrift van de verzekeraar;
 - de repliek van de consument en
 - de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 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 na bemiddeling en advisering van een tussenpersoon met ingang van 1 augustus 1997 een beleggingsverzekering afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) de verzekeraar, met de naam AOW-PrivéPlan (hierna: de verzekering). De verzekering is een spaarkasproduct met een lijfrenteclausule. Bij de verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument. Bij aanvang is een eerste premie ingelegd van NLG 5.700,- (€ 2.586,55). De vervolgpremie bedroeg de NLG 1.600,- (€ 726,05) per jaar. De einddatum van de verzekering is bepaald op 1 augustus 2021.
- 2.2 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering is volgens de verzekeraar de volgende productdocumentatie aan de consument verstrekt:
- de brochure “AOW-PrivéPlan, Wanneer is de AOW aan de beurt?”
 - een inschrijfformulier gedateerd 25 juni 1997 (door de consument ondertekend)
 - een certificaat gedateerd 28 juni 1997
 - de algemene voorwaarden 97.01
 - de productvoorwaarden 97.01
- Deze stukken worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de productdocumentatie.
- 2.3 Op de verzekering zijn de Regeling informatieverstrekking verzekeringnemers 1994 en de Code Rendement en Risico 1996 van toepassing.
- 2.4 Op het certificaat staat onder andere het volgende vermeld:

“(…)

Begunstigde bij lijfrente-ingangsdatum	De inschrijver
Begunstigde bij overlijden van de verzekerde	Wettige erven van de inschrijver
Eerste inleg	f1. 5.700,00
Vervolginleg per jaar	f1. 1.600,00
De belegging vindt plaats in	Aandelen, vastrentende waarden, vastgoed en deposito's
Aantal beleggingseenheden	17,2630
De inleg is op einddatum gegarandeerd.	
Clausule(s):	Aanvullende garantie bij overlijden Voorbeeld eindkapitaal

Clausules behorende bij spaarcertificaat: ██████████

Lijfrentekapitaal bij overlijden van de verzekerde

Tijdens de eerste helft van de spaarperiode plus een dag:

1. De betaalde inleg, vermeerderd met een samengestelde intrest van 4% 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 een dag, is bij het overlijden van de verzekerde het onder 1. gestelde van toepassing.

Onder de spaarperiode wordt verstaan de periode vanaf de ingangsdatum tot de datum waarop de einduitkering beschikbaar komt.

Voor verhoging van de inleg en een incidentele extra inleg is het bovenstaande ook van toepassing. Bovengenoemde periode vangt echter pas aan op de datum waarop de verhoging of extra inleg ingaat.

Voorbeeld eindkapitaal

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

Gemiddeld rendement:	Voorbeeld eindkapitaal:
7%	fl. 120.400,00
8%	fl. 141.400,00
9%	fl. 166.400,00

”

2.5 Per brief van 21 mei 1999 heeft de verzekeraar op verzoek van de consument aanvullende informatie verstrekt over de verzekering. In deze brief staat onder andere:

“(...) De bovenstaande overeenkomst heeft per 1 mei 1999 een spaartegoed van fl. 7.171,78. Dit komt overeen met EUR 3.524,41 (...). Uw inleg bestaat uit een spaarstorting en een overlijdensrisicopremie. (...) De spaarstortingen worden beheerd in het beleggingsfonds. Spaarstortingen, fondsrendement en overlevingswinst vormen samen de einduitkering. Het duurt meestal een aantal jaren voordat de waarde groter is dan het totaal van de gedane stortingen. Dat komt doordat de administratiekosten met de eerste stortingen worden verrekend (zie ook de Algemene Voorwaarden). Vooral in de beginperiode wegen deze kosten relatief zwaar. (...) Fondsrendementen fluctueren van jaar tot jaar. Door de langere spaarperiode waarvoor u heeft gekozen, heffen positieve en negatieve uitschieters elkaar gedeeltelijk op. (...) Bij een gemiddeld rendement van 8% over de gehele spaarperiode levert uw overeenkomst al gauw een voorbeeld eindkapitaal op van fl. 141.400,00. Volledigheidshalve merken wij op dat gerealiseerde rendementen in het verleden geen garantie bieden voor de toekomst. (...)”

- 2.6 In mei 2006 heeft de verzekeraar een “Wegwijzer AOW-PrivéPlan met een ingangsdatum tussen 1 januari 1996 en 1 januari 1999” verstrekt met gedetailleerde informatie over de verzekering.
- 2.7 Gedurende de looptijd van de verzekering heeft de verzekeraar de consument jaarlijks geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de verzekering. Vanaf 2008 door middel van waarde-overzichten conform de modellen De Ruiter.
- 2.8 De verzekeraar heeft de consument in februari 2012 en 2015 bericht dat hij niet in aanmerking komt voor compensatie voor te hoge kosten of voor een vergoeding voor het hefboomeffect.
- 2.9 Op 12 november 2020 heeft de tussenpersoon de verzekeraar verzocht de ontwikkelingen van het rendement van de verzekering toe te lichten, omdat de consument hierover teleurgesteld was. De verzekeraar heeft hierop per brief van 24 november 2020 gereageerd.
- 2.10 Na de einddatum van de verzekering is de uitkering ter grootte van € 29.015,95 op verzoek van de consument overgemaakt naar Brand New Day voor de aankoop van een lijfrente.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert van de verzekeraar betaling van een bedrag van € 25.000,-, vermeerderd met wettelijke rente.
- 2.12 De verzekeraar moet dat bedrag volgens de consument aan hem betalen omdat, zo begrijpt de commissie, de consument op basis van de voorgespiegelde rendementen een hogere opbrengst mocht verwachten dan de verzekering heeft opgebracht. De uiteindelijke opbrengst was nog geen 50% van de prognose. De consument begrijpt dat resultaten uit het verleden geen garantie zijn voor de toekomst, maar hij vindt een opbrengst van minder dan 50% van de oorspronkelijke prognose te mager, zeker voor een beleggingsperiode van 24 jaar. De consument verwijt de verzekeraar bovendien dat hij bij het afsluiten van de verzekering verkeerd is geïnformeerd en geadviseerd, waardoor de verzekeringsvoorwaarden niet aansluiten bij zijn wensen. De consument wilde namelijk al op zijn zestigste verjaardag beschikken over de volledige verzekeringsopbrengst. Voor de consument was niet duidelijk dat hij een lijfrente moest aankopen. De tussenpersoon had hem toegezegd dat hij over het bedrag zou kunnen beschikken.

Het verweer

2.13 De verzekeraar heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de orde is of de consument een hogere verzekeringsopbrengst had mogen verwachten, of hij had mogen verwachten dat de (volledige) verzekeringsopbrengst al op zijn zestigste verjaardag volledig beschikbaar zou zijn en of de verzekeraar de consument daarom moet compenseren.

Advies tussenpersoon

3.2 De commissie stelt vast dat uit de productdocumentatie, waaronder het inschrijfformulier (zie bijlage 2) en het certificaat (zie 2.4), blijkt dat de consument een beleggingsverzekering met lijfrenteclausule heeft afgesloten. In lijn daarmee is in de brochure vermeld dat, omdat de verzekering een lijfrenteproduct is, de einduitkering wordt omgezet in periodieke uitkeringen. Dit is ook terug te vinden in de correspondentie en de stukken die de consument gedurende de looptijd heeft ontvangen, zoals de Wegwijzer AOW-PrivéPlan uit 2006 (zie bijlage 4). Daarin staat dat de uitkering op de einddatum een lijfrentekapitaal betreft dat aangewend moet worden voor een wettelijk toegestane lijfrentevorm, waarbij er een vijftal (op dat moment) toegestane lijfrentevormen staan opgesomd. Op basis van de door de verzekeraar verstrekte informatie heeft de consument er dan ook niet op mogen vertrouwen dat hij op zijn zestigste de eindwaarde in één keer uitgekeerd zou krijgen.

3.3 Voor zover de consument zich beroept op een toezegging die door de tussenpersoon zou zijn gedaan, slaagt zijn klacht evenmin. De verzekeraar is niet verantwoordelijk voor de advisering door de tussenpersoon en de juistheid van de door de tussenpersoon verstrekte informatie.

Mocht de consument een hogere opbrengst verwachten?

3.4 De consument betwist niet dat hij wist dat de verzekering een beleggingsproduct was. De consument wist ook dat de voorbeeld eindkapitalen op het certificaat niet gegarandeerd werden en dat het behalen van de voorbeeldrendementen op het certificaat – en daarmee het behalen van de voorbeeld eindkapitalen – afhankelijk zou zijn van de beleggingsresultaten. Alleen de totale inleg van de consument was gegarandeerd als minimale uitkering. Dat staat op het certificaat en in artikel 4b van de productvoorwaarden (zie bijlage 3).

Het moet op basis van de ontvangen productdocumentatie voor de consument duidelijk zijn geweest dat de verzekeringsopbrengst zou afhangen van het rendement dat daadwerkelijk met de beleggingen werd behaald. Het is bovendien een feit van algemene bekendheid dat aan beleggen het risico is verbonden dat de opbrengst (veel) lager uitvalt dan verwacht of gehoopt. De consument mocht daarom in de gegeven omstandigheden op basis van de voorbeeld eindkapitalen in het certificaat geen hogere verzekeringsopbrengst verwachten. De omstandigheid dat de consument de opbrengst in verhouding tot de voorbeelden te mager vindt, is op zichzelf onvoldoende grond om de verzekeraar te verplichten een hogere einduitkering te betalen.

Conclusie

3.5 Omdat niet is gebleken van enige tekortkoming van de verzekeraar, is de klacht van de consument ongegrond en zal de commissie de vordering van de consument afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

In regel 7 van het reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-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.

Bijlagen: (tekstfragmenten) uit relevante productdocumentatie en correspondentie

Bijlage I – Brochure

“(…)

Hoog rendement en de belasting betaalt fors mee.

Uw inleg wordt door de beleggingsexperts van AEGON belegd in een mix van fondsen met een hoog rendement en een laag risico. In de afgelopen 6 spaarperioden van 20 jaar werd een rendement gerealiseerd van 8,0%. Daar gaan geen kosten meer van af.

Daarnaast is de inleg die u vandaag doet op een AOW-PrivéPlan bij uw eerstkomende belastingaangifte direct aftrekbaar (tot maximaal f 5.758,- per persoon). Afhankelijk van uw belastbaar inkomen krijgt u dus 37,5%, 50% of zelfs 60% terug van de belastingen. Niet eenmalig, maar elk jaar dat u spaart! Vanzelfsprekend is uw einduitkering dan wel belast, maar waarschijnlijk hoeft u dan minder belasting te betalen dan nu.

Maximale zekerheid.

Gedurende de laatste 5 jaar van de spaarperiode wordt uw spaartegoed extra veilig belegd én garandeert Spaarbeleg (bij spaarperioden vanaf 15 jaar) een uitkering van minimaal uw inleg. Daarnaast wordt in geval van overlijden vóór het einde van de spaarperiode, altijd een uitkering van uw betaalde inleg, vermeerderd met 4% rente op rente, aan uw nabestaanden uitgekeerd.

Na uw 65ste elk jaar een fors bedrag.

Aangezien het AOW-PrivéPlan een lijfrenteproduct is, wordt het eindkapitaal omgezet in periodieke uitkeringen. U bepaalt zelf of u de uitkering levenslang dan wel voor een bepaalde vaste periode wilt hebben, bijvoorbeeld tussen uw 65ste en 70ste jaar. Daar hoeft u zich overigens nu nog niet druk over te maken, want die keuze maakt u pas aan het einde van de spaarperiode.

”



KiFiD

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage 2 – Inschrijfformulier

a.n.b. polis via T.P.

SPAAARBELEG

100% DOCHTER VAN AEGION

INSCHRIJFFORMULIER

25 JUNI 1997

KoersPlan
 AOW Private Plan
 Lijfrente clausule

Extra's
 Verzorging
 Inlegverstelling bij arbeidsongeschiktheid van de inschrijver

INSCHRIJVER

Naam: [redacted] Geboortedatum: [redacted] 61
 Voorletters: [redacted] Man Vrouw
 Adres: [redacted] Telefoon overdag: _____
 Postcode/Woonplaats: [redacted] Telefoon 's avonds: _____

VERZEKERDE

Naam: _____ Geboortedatum: [] [] [] [] [] []
 Voorletters: _____ Man Vrouw

INLEG

Ingangsdatum: 0 1 0 8 9 7
 Spaarperiode: 2 4 Jaar
 Betalingstermijn: Maand Kwartaal
 Halfjaar Jaar

Eerste inleg f 5700,-
 Vervolg inleg f 1600,-

Extra's
 Verzorging f _____
 Inlegverstelling bij arbeidsongeschiktheid f _____

Indicatie einduitkering: _____ % f _____
 _____ % f _____
 _____ % f _____

BETALINGSWIJZE

Automatische incasso **Rabo** [redacted]
 Machtiging tot automatische incasso van bank/giro-rekeningnummer
 []
 Acceptatie (niet bij maandbetalingen) Handtekening rekeninghouderster: [redacted]

BEGUNSTIGING

A. Inschrijver
 B. Echgenoot(tie) van inschrijver
 C. Kinderen van inschrijver
 D. Wettige erven

E. Indien andere begunstiging dan hiernaast wordt gewenst:
 Naam/voorletters _____ Bij leven [] []
 Geboren _____ te _____ Bij overlijden [] []

ONDERTEKENING

Ondertekende(n) is (zijn) zich ervan bewust dat verzorgen van gegevens of onjuiste of onvolledige opgaven door hem/haar/hen verstrekt voor de totstandkoming van de aangevraagde inschrijving nietigheid ten gevolge kan hebben en verklaart/verklaren het gesprek/bevestigingsformulier te hebben ontvangen.

Plaats: [redacted] Datum: 23-6-97 Handtekening inschrijver: [redacted]

Handtekening ouders/voogd indien inschrijver minderjarig is: _____

Naam adviseur: [redacted] TP nummer: [redacted]

a.n.b. polis via T.P.

Pagina 49 / 139
 AC3.11.2 januari '96

Bijlage 3 – Algemene voorwaarden

5. Beleggingen

De beleggingen worden gedaan door de beleggingsafdeling van AEGON Nederland N.V.

Spaarbeleg behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in haar beleggingsbeleid als de omstandigheden dit noodzaken.

Bijlage 4 – Productvoorwaarden

4a. Beleggingen

De beleggingen vinden plaats in aandelen, vastrentende waarden (o.a. obligaties), vastgoed en deposito's.

4b. Garantie

De betaalde inleg is gegarandeerd, als minimum uitkering op de einddatum, bij in leven zijn van de verzekerde. De garantie geldt niet voor verhogingen en extra stortingen die ingaan in de laatste 15 jaar van de spaarperiode. De garantie geldt alleen voor spaarperiodes vanaf 15 jaar.

Bijlage 5 – Wegwijzer AOW PrivéPlan

Wat is AOW-PrivéPlan?

AOW-PrivéPlan is een spaarkasovereenkomst: een bijzondere vorm van een levensverzekering. Het basisprincipe van een spaarkas is dat een aantal mensen gezamenlijk gaat beleggen en dat het opgebouwde vermogen op een afgesproken datum verdeeld wordt tussen de mensen die dan nog in leven zijn. Bij uw AOW-PrivéPlan geldt dat bij overlijden van de verzekerde het aandeel in de beleggingskas van de overeenkomst vervalt aan de beleggingskas en wordt verdeeld onder de nog in leven zijnde deelnemers. Dit te verdelen bedrag wordt de overlevingswinst genoemd. Het recht op de overlevingswinst ontstaat echter pas op de einddatum van de overeenkomst ('expiratie'). Een uitkering bij in leven zijn op de einddatum bestaat daarom uit het aandeel in de beleggingskas en de overlevingswinst. De hoogte van de overlevingswinst is afhankelijk van het aantal verzekerden dat is overleden en de bedragen die daardoor zijn vrijgevallen.

Bij AOW-PrivéPlan kunt u maandelijks, driemaandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks inleggen.
Van uw inleg in AOW-PrivéPlan worden na aftrek van de overlijdensrisicopremie, administratieloon en aankoopkosten participaties in het AEGON Mix Fund gekocht.

(...)

In welk fonds wordt er belegd?

Van uw inleg worden, na aftrek van de overlijdensrisicopremie, administratieloon en aankoopkosten, participaties (deelbewijzen) in het AEGON Mix Fund aangekocht. De fondskosten die fondsbeheerders maken zijn door hen in mindering gebracht en verwerkt in de koers.

In de laatste 5 jaar van uw overeenkomst wordt de belegging in het AEGON Mix Fund automatisch en geleidelijk omgezet in een hoofdzakelijk uit deposito's bestaande belegging met een ander risicoprofiel.

Welke garantie kent AOW-PrivéPlan?

AOW-PrivéPlan geeft een garantie op uw inleg. Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum wordt de som van de betaalde inleg als minimumuitkering op de einddatum gegarandeerd.

(...)

Wat gebeurt er op de einddatum van mijn AOW-PrivéPlan?

Als uw AOW-PrivéPlan het einde van de looptijd heeft bereikt, stuurt u aan Spaarbeleg het certificaat en een bewijs van in leven zijn van de verzekerde op de einddatum. Dit bewijs kunt u opvragen bij de gemeente. Zij kan hiervoor kosten in rekening brengen. Uw aandeel in de beleggingskas inclusief toegerekende overlevingswinst wordt uitgekeerd aan de begunstigde. Hierbij worden verkoopkosten gemaakt die met de uitkering worden verrekend. Deze verkoopkosten bedragen 0,25% van het aandeel in de beleggingskas inclusief de toegerekende overlevingswinst. Op de uitkering geldt een garantie voor de som van de betaalde inleg. De uitkering is een lijfrentekapitaal en dient aangewend te worden voor een wettelijk toegestane lijfrentevorm.

(...)

Is mijn AOW-PrivéPlan belastingvrij?

Nee, uw AOW-PrivéPlan wordt aangemerkt als een lijfrenteverzekering. Het is een gerichte lijfrente, als bedoeld in de Wet Inkomstenbelasting 2001. Dit is een lijfrente waarvan de hoogte van de rente pas wordt vastgesteld op het moment van ingang van de lijfrente aan de hand van rekengrootheden (lijfrente-kapitalen). Bij uitkering van de lijfrente bent u inkomstenbelasting verschuldigd.

De vijf toegestane lijfrentevormen zijn in de wet opgesomd:

- Oudedagslijfrente;
- Nabestaandenlijfrente;
- Tijdelijke oudedagslijfrente;
- Overbruggingslijfrente.

Let op: de overbruggingslijfrente is per 1 januari 2006 komen te vervallen. Voor lijfrenteverzekeringen gesloten voor deze datum geldt een overgangsregeling:

- als er na 1 januari 2006 nog inleg is betaald dan mag voor de waarde per 31 december 2005 in de toekomst nog een overbruggingslijfrente worden aangekocht. De waarde die vanaf 1 januari 2006 in uw lijfrenteverzekering wordt opgebouwd kunt u niet meer aanwenden voor een overbruggingslijfrente. Deze waarde kan wel aangewend worden voor een tijdelijke oudedagslijfrente of een levenslange oudedagslijfrente.
- als er na 1 januari 2006 geen inleg meer is betaald (er is sprake van een premievrije lijfrenteverzekering of een koopsomstorting) dan mag voor de waarde in de toekomst nog een overbruggingslijfrente worden aangekocht.