

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0350
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. J.W. Janse, leden en
mr. B.C. Donker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak : 26 april 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 1996 een beleggingsverzekering, een Aegon KoersPlan, afgesloten bij de verzekeraar. De verzekering is in 2011 tot uitkering gekomen. De consument klaagt over de aan hem getoonde voorbeeldkapitalen en het met de verzekering behaalde rendement. Uit de ontvangen productdocumentatie moet het de consument duidelijk zijn geweest dat het met de verzekering te behalen resultaat afhankelijk zou zijn van het op de beleggingen behaalde rendement. Niet gebleken dat de getoonde voorbeeldrendementen onjuist of onrealistisch zijn of niet aan de daarvoor geldende regelgeving voldeden. De vordering wordt 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. Het gaat om:
- het klachtformulier van de consument;
 - de aanvullende stukken van de consument;
 - het verweerschrift van de verzekeraar;
 - de repliek van de consument;
 - de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.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 had met ingang van 1 december 1996 een beleggingsverzekering bij de verzekeraar onder de naam KoersPlan (hierna: de verzekering). De verzekering was een spaarkasproduct. De inleg was bij aanvang gesteld op NLG 50,00 (€ 22,69) per maand en de einddatum op 1 december 2011. De consument was verzekeringnemer en verzekerde.
- 2.2 Bij de verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.
- 2.3 In de precontractuele fase, dan wel bij of rond de totstandkoming van de verzekering, zijn de volgende stukken aan de consument verstrekt:
 - een inschrijfformulier getekend op 28 september 1996
 - een certificaat gedateerd 25 oktober 1996
 - de voorwaarden genaamd 'Voorwaarden 96.01'
 - de brochure genaamd 'KoersPlan van Spaarbeleg'
- 2.4 Op de verzekering is de Regeling informatieverstrekking verzekeringnemers (Riav) 1994 van toepassing.
- 2.5 In het certificaat staat onder andere:

<i>“(…) De belegging vindt plaats in</i>	<i>Aandelen en/of andere effecten</i>
<i>Aantal beleggingseenheden</i>	<i>5,4895 (…)</i>

Uitkering 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. (…)

Prognose eindkapitaal

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

<i>Gemiddeld rendement:</i>		<i>Prognose eindkapitaal:</i>
10%		fl. 20.100,00
11%		fl. 21.900,00
12%		fl. 23.800,00 (...)

2.6 In de brochure staat onder andere:

“(...)

Eindkapitaal na 15 jaar			
Inleg per maand	f 50,-	f 100,-	f 150,-
12% rendement	23.800	47.600	71.400
11% rendement	21.900	43.700	65.600
10% rendement	20.100	40.200	60.200
9% rendement	18.500	36.900	55.400

Eindkapitaal na 20 jaar			
Inleg per maand	f 100,-	f 150,-	f 200,-
12% rendement	92.000	138.000	184.000
11% rendement	81.600	122.300	163.100
10% rendement	72.400	108.600	144.800
9% rendement	64.300	96.500	128.700

Toelichting

In de tabellen hierboven ziet u de prognosebedragen bij verschillende spaarperioden en inleg. Aangezien de opbrengst bij KoersPlan niet is gegarandeerd (beleggingsresultaten kunnen fluctueren), ziet u de eindkapitalen bij verschillende rendementspercentages. Over de afgelopen 7 spaarperioden van elk 20 jaar lagen de gerealiseerde netto rendementen tussen de 10,3% en 12,9% met een gemiddelde van 11,1%.

Uitgangspunt hierbij is een gemiddeld KoersPlan (een 30-jarige man die gedurende 20 jaar f 1.200,- per jaar inlegt) met spaarperioden die aflopen tussen 1989 en 1995.

Wij hebben de berekening van de hier vermelde netto rendementen door een onafhankelijk accountant laten controleren. De accountantsmededeling treft u aan op de achterzijde van deze brochure.

Uw rendement is echt netto bij KoersPlan

Alle percentages in deze brochures zijn netto. Dat wil zeggen dat onze kosten al zijn verrekend. (...)

Accountantsmededeling.

Wij hebben de in deze brochure onder het kopje 'Toelichting' vermelde netto rendementen voor de periode 1970-1995 gecontroleerd. Wij hebben ons daarbij gericht op de in de berekening betrokken rendementen van de door AEGON (of haar rechtsvoorgangers) beheerde internationale aandelenportefeuilles en de actuariële berekening om van deze rendementen te komen tot netto rendementen.

Op grond van ons onderzoek delen wij mede dat de genoemde netto rendementen juist zijn. Wellicht ten overvloede merken wij nog op dat rendementen over verstreken perioden geen garantie bieden voor rendementen in toekomstige perioden. (...)"

- 2.7 In juni 2005 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat de voorwaarden van KoersPlan worden verbeterd. De eerste productverbetering betreft het met terugwerkende kracht maximeren van de hoogte van de overlijdensrisicopremie tot 17% van de inleg. Als aan de consument een tarief voor de verzekering in rekening is gebracht boven het vastgestelde maximum, dan wordt dat meerdere alsnog ten gunste van de belegging gebracht. De tweede productverbetering betreft een verlaging van de premie voor de overlijdensrisicoverzekering met 10%. Dit met ingang van 1 januari 2006. De overlijdensrisicopremie die de consument tot dan toe had betaald ligt onder de 17%. Daarom is de consument niet voor de eerste productverbetering in aanmerking gekomen. Voor de tweede productverbetering is de consument wel in aanmerking gekomen.
- 2.8 In maart 2006 heeft de verzekeraar aan de consument de zogenoemde 'Wegwijzer KoersPlan met een ingangsdatum tussen 1 januari 1996 en 1 januari 2000' toegezonden.
- 2.9 De consument is gedurende de looptijd van de verzekering door middel van waardeoverzichten geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de verzekering, vanaf 2008 conform de modellen van de Commissie De Ruiter.
- 2.10 Per brief van 22 oktober 2008 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn beleggingen om te zetten (switchen) naar een ander fonds.

In deze brief staat onder andere het volgende:

“(...) Voorbeelden van de opbrengst

Als u blijft beleggen in het huidige fonds en het voorbeeldrendement in de toekomst van jaar tot jaar wordt gerealiseerd, is bij in leven zijn van de verzekerde(n) op einddatum beschikbaar:

	Voorbeeldrendement		Opbrengst
<i>Pessimistisch rendement</i>	<i>-21,96%</i>	<i>EUR</i>	<i>1.745,00</i>
<i>4% rendement</i>	<i>4,00%</i>	<i>EUR</i>	<i>3.849,00</i>
<i>Historisch rendement</i>	<i>8,42%</i>	<i>EUR</i>	<i>4.336,00</i>
<i>(...)</i>			

- 2.11 De verzekering is op 1 december 2011 tot uitkering gekomen met een eindwaarde van € 3.928,26.
- 2.12 Op 7 februari 2012 heeft de verzekeraar de consument geïnformeerd dat hij niet in aanmerking kwam voor een aanvullende uitkering op grond van de compensatieregeling over de maximale hoogte van de kosten bij particuliere beleggingsverzekeringen. De kosten in de verzekering van de consument zijn namelijk lager geweest dan de norm die is afgesproken in de compensatieregeling.
- 2.13 Op 4 februari 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft hierop per brief van 9 februari 2021 afwijzend gereageerd. De consument heeft zijn klacht vervolgens bij de Geschillencommissie van Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument vordert dat de verzekeraar een bedrag van € 155,94 betaalt. Dit is het verschil tussen de totaal ingelegde premie en het op de einddatum van de verzekering uitgekeerde bedrag. Volgens de consument is de verzekeraar daartoe om de volgende redenen gehouden.
- De consument is bij het afsluiten van de verzekering een serieus prognose kapitaal voorgespiegeld. Ook tijdens de looptijd werd er bijvoorbeeld in 2001 en 2002 nog gesproken over prognose eindkapitalen van € 9.937,79 respectievelijk € 9.900,-. De einduitkering is slechts € 3.928,26. De consument heeft dus meer ingelegd dan is uitgekeerd, terwijl hem was voorgehouden dat hij er juist veel meer aan zou overhouden.

- De consument is bij het afsluiten van de verzekering ‘gelokt’ door de brochures met daarin herhaaldelijk historische rendementscijfers tussen de 10 en 13% over de afgelopen zeven spaarperioden.
- De informatie die de consument kreeg was meestal niet te begrijpen en voor hem als leek volkomen duister.

Het verweer

2.15 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de vorderingen van de consument. De verzekeraar voert aan dat bij het aangaan van de verzekering aan de consument drie netto voorbeeldkapitalen zijn verstrekt. Deze voorbeeldkapitalen geven slechts een indicatie van wat het eindkapitaal bij een bepaald voorbeeldrendement zou zijn. De consument wist althans behoorde te begrijpen dat de voorbeeldkapitalen slechts voorbeelden waren waaraan hij geen rechten kon ontleen. De verzekeraar voert ook aan dat de consument jaarlijks is geïnformeerd over de waarde van de verzekering en wijst erop dat het algemeen bekend is dat beleggen risico’s met zich brengt.

3. De beoordeling

Heeft de verzekeraar aan zijn informatieverplichting voldaan?

- 3.1 De consument klaagt over de aan hem in de precontractuele fase en gedurende de looptijd van de verzekering getoonde voorbeeldkapitalen en dat de verzekering niet heeft opgeleverd wat hij op grond van de voorgespiegelde rendementen mocht verwachten. De commissie overweegt hierover als volgt.
- 3.2 Op het certificaat en in de brochure heeft de verzekeraar aan de hand van verschillende voorbeeldkapitalen inzicht gegeven in de eindkapitalen die de consument mogelijk met de verzekering kon behalen. Uit het certificaat en de brochure blijkt duidelijk dat het hierbij gaat om netto voorbeeldkapitalen en geen gegarandeerd minimum eindkapitaal en/of gegarandeerd minimum rendement. Zo staat op het certificaat dat sprake is van prognose eindkapitalen en staat in de brochure dat de opbrengst bij de verzekering niet gegarandeerd is (zie 2.5 en 2.6). Het moet voor de consument dan ook zonder meer duidelijk zijn geweest dat sprake was van een beleggingsverzekering waarbij een deel van de premie voor risico van de consument werd belegd, kosten en een overlijdenrisicopremie in rekening werden gebracht en het te behalen resultaat afhankelijk zou zijn van het op de beleggingen behaalde rendement. Het is daarbij van algemene bekendheid dat daaraan het risico is verbonden dat die rendementen (veel) lager kunnen uitvallen dan verwacht of gehoopt en dat het eindkapitaal zelfs lager zou kunnen uitvallen dan de totale inlegpremie, zoals bij de verzekering is gebeurd. Voor zover de consument dit niet heeft begrepen, komt dit voor zijn risico.

Het is de commissie niet gebleken dat de getoonde voorbeeldkapitalen en rekenrendementen onjuist zijn of dat deze op het moment van het verstrekken van de informatie eind 1996 onrealistisch waren. In de brochure staat in dat verband ook vermeld dat de netto rendementen door een onafhankelijke accountant zijn gecontroleerd. Dit klachtonderdeel is dus ongegrond.

- 3.3 Voor zover de consument erover klaagt dat de verzekeraar hem gedurende de looptijd van de verzekering verkeerde voorbeeldkapitalen heeft getoond, oordeelt de commissie als volgt. De verzekeraar heeft de consument in de jaarlijkse waardeoverzichten inzicht gegeven op basis van de op dat moment geldende inzichten c.q. regelgeving. Daarnaast heeft de verzekeraar de consument in 2008 per brief geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn beleggingen om te zetten naar een ander fonds. De verzekeraar heeft een voorbeeldkapitaal van € 4.336,- getoond bij een historisch rendement van 8,42% als de consument zou blijven beleggen in hetzelfde fonds (zie 2.10). De verzekering is uiteindelijk in 2011 tot uitkering gekomen met een waarde van € 3.928,26. Het is de commissie niet gebleken dat de door de verzekeraar getoonde voorbeeldrendementen in de waarde-overzichten en in de brief in 2008 onjuist of onrealistisch zouden zijn dan wel niet aan de daarvoor geldende regelgeving zouden voldoen. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet.

Conclusie

- 3.4 Hiervoor is vastgesteld dat de verzekeraar de consument bij het aangaan van de verzekering en gedurende de looptijd heeft geïnformeerd via verschillende voorbeeldrendementen en voorbeeldkapitalen. Het had de consument duidelijk moeten zijn dat het hier ging om voorbeeldkapitalen die niet gegarandeerd zijn. Het is de commissie niet gebleken dat de gebruikte voorbeeldrendementen onjuist of onrealistisch zouden zijn. De klacht van de consument is ongegrond en zijn 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 regel 7 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.