

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0525**

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten,  
mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

|                 |                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 12 juli 2023                                                                                    |
| Klacht van      | De consument                                                                                    |
| Tegen           | Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen, gevestigd te Tilburg , verder te noemen de verzekeraar |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                                             |
| Uitskomst       | Vordering gedeeltelijk toegewezen                                                               |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden                                                |

### **Samenvatting**

Beleggingsverzekering gesloten in 1995. De consument vordert nakoming. De beleggingsverzekering gaat uit van twee periodes: de 'initiële periode' en de periode daarna. Partijen verschillen van mening over het antwoord op de vraag welke rente geldt na de initiële periode. De commissie oordeelt dat de consument er niet vanuit mocht gaan dat na de initiële periode ook een rente van 7,01% zou gelden. Wel mocht de consument ervan uitgaan dat er na de initiële periode sprake zou zijn van een rendement van in ieder geval 4%. In zoverre wijst de commissie de vordering van de consument toe.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de dupliek van de verzekeraar.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot, de heer [naam 1]. Namens de verzekeraar was aanwezig: de heer [naam 2], juridisch adviseur.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft met ingang van 1 juni 1995 een beleggingsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) de verzekeraar. De einddatum van de verzekering is 1 april 2031. De consument heeft een eenmalige premie betaald van NLG 38.000,- waarvan een bedrag van NLG 36.168,- (de 'allocatiepremie') is geïnvesteerd in het 'Prudential Koopsom Depot' (hierna: het koopsomdepot).
- 2.2 De verzekering is tot stand gekomen onder bemiddeling van een tussenpersoon: JCM pensioen en marketing adviesburo.
- 2.3 Uit het polisblad blijkt dat de verzekering twee periodes kent: een 'initiële periode', die loopt tot 1 juni 2023, en de periode daarna, die tot de einddatum loopt. Tijdens de initiële periode geldt er een gegarandeerd rendement van 7,01% samengestelde interest per jaar. Na de einddatum van de initiële periode zal de in het koopsomdepot opgebouwde beleggingswaarde, ingevolge de voorwaarden, volledig en zonder kosten overgaan naar het 'Prudential Garantie Depot' (hierna: het garantiedepot).
- 2.4 Op pagina 2 van het polisblad staat vermeld dat de volgende polisvoorwaarden en polisclausules van toepassing zijn: BP, AH-52B, BV3, UWPI en UWKI. Van deze voorwaarden zijn alleen de voorwaarden 'BP' niet overgelegd.
- 2.5 Het polisblad is aan de consument verstrekt middels een begeleidende brief van 21 juni 1995. Daarin staat het volgende:

*"(...)*

*Het op de einddatum voor de aankoop van de te verzekeren pensioen beschikbare kapitaal bedraagt op basis van:*

*Het op de polis vermelde gegarandeerde interest percentage: f 311.430,00*

*De conversiewaarde voor de aankoop van de lijfrente gedurende de looptijd van de verzekering wordt bepaald op basis van een netto interest percentage van 6,2% per jaar maal de allocatiepremie conform onderstaande tabel.*

*(...)*

*Tabel conversiewaarde*

| <i>Na jaar</i> | <i>conversiewaarde</i> |
|----------------|------------------------|
| <i>1</i>       | <i>f 38.411,00</i>     |
| <i>2</i>       | <i>f 40.792,00</i>     |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| (...)     |   |            |
| 34        | f | 279.607,00 |
| 35        | f | 296.943,00 |
| einddatum | f | 311.430,00 |
| (...)     |   |            |

*Dit schrijven maakt een onverbreekelijk deel uit van de polis. Wij adviseren u deze brief bij uw polisbescheiden te bewaren. (...)*

- 2.6 Tussen de stukken die partijen bij Kifid hebben ingediend bevindt zich de offerte van JCM pensioen en marketing adviesburo van 1 mei 1995. Hierin staat onder meer het volgende:

*“(...)  
Gegarandeerd kapitaal op de einddatum op basis netto 6.2% f 311.430,00  
Prognose kapitaal op de einddatum f 418.555,00  
(...)”*

In de offerte is dezelfde tabel van conversiewaardes opgenomen als in de begeleidende brief bij het polisblad.

- 2.7 Op enig moment in het najaar van 2022 heeft de verzekeraar de consument bericht dat het bruto rendement van 7,01% geldt tot de initiële einddatum van 1 juni 2023 en dat de waarde daarna overgaat naar het garantiedepot, waarvoor een rendement van 3% geldt. De eindwaarde op basis van dit bedrag is € 111.850,80.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat de verzekeraar op de einddatum van de verzekering een bedrag uitkeert van € 141.320,77.
- 2.9 Zij stelt dat bij het afsluiten de belofte is gedaan van een gegarandeerd rendement van NLG 311.430,- wat omgerekend naar euro's € 141.320,77 is. In elk geval zou sterk de indruk zijn gewekt dat dit het minimale, gegarandeerde eindbedrag zou zijn. De consument verwijst naar de begeleidende brief bij het polisblad, waarin staat: *“Het op de polis gegarandeerde interest percentage: fl 311.430,00.”* Op het polisblad wordt nergens vermeld dat de rente na de initiële periode kan wijzigen. Ook het begrip Garantie Depot zou de indruk wekken dat de genoemde bedragen gegarandeerd worden. De consument voelt zich sterk misleid als nu zou blijken dat geen sprake is van een garantie.
- 2.10 Ter zitting heeft de consument voorts een beroep gedaan op de offerte en op de voorwaarden. De consument stelt dat uit artikel 5 van de voorwaarden UWPI duidelijk blijkt dat de waarde te allen tijde minimaal met 4% stijgt.

Zij heeft op basis daarvan een berekening gemaakt die uitkomt op een uitkering op de einddatum van € 148.774,-. Verder beroept zij zich op artikel 6 van de voorwaarden UWPI, dat zou bepalen dat ongeacht de werkelijke waardeontwikkeling, de maatschappij garandeert dat de geldswaarde van de in het depot belegde premies tenminste zullen zijn toegenomen met het op de polis vermelde percentage samengestelde interest.

- 2.11 De consument voert ten slotte aan dat als zij rekent met het door de verzekeraar geboden rendement van 3% over de laatste 7 jaren, dit een eindbedrag oplevert van € 137.923,-, wat afwijkt van het door de verzekeraar genoemde bedrag van € 111.850,80.

#### *Het verweer*

- 2.12 De verzekeraar stelt de overeenkomst te zullen afhandelen overeenkomstig wat is afgesproken bij aanvang van de verzekering, namelijk met een gegarandeerd rendement en niet met een gegarandeerd eindkapitaal. Uit de overeengekomen verzekering blijkt volgens de verzekeraar dat er twee periodes zijn: een initiële periode die loopt tot 1 juni 2023 en de periode daarna, tot 1 april 2031. Alleen in de initiële periode geldt een gegarandeerd rendement van 7,01% samengestelde interest per jaar. Daarna gaat de beleggingswaarde naar een ander fonds met het op dat moment geldende garantierendement. Uitgaande van een garantierendement van 3% leidt dit tot een eindbedrag van € 111.850,80.
- 2.13 Op het polisblad staat volgens de verzekeraar niet dat er op de einddatum een garantiekapitaal wordt uitgekeerd. Verder was er op grond van het polisblad bij aanvang van de verzekering al duidelijk dat er op 1 juni 2023 wat wijzigt, aldus de verzekeraar. De verzekeraar beroept zich ten slotte op de voorwaarden UWK-I. Hierin staat in artikel 2 dat de initiële periode de tijd is waarin de met allocatiepremie belegde waarde onder de verhoogde garantie valt. Verder staat in artikel 4 lid 2 dat deze garantie vervalt na de op de polis vermelde einddatum van de initiële periode en dat het koopsomdepot daarna tegen de dan geldende verkoopkoers wordt ingebracht in het in de polis omschreven depot voor de jaarlijkse premies. Ook op grond hiervan was volgens de verzekeraar bij aanvang van de verzekering al duidelijk dat het garantierendement twee verschillende periodes kent – de initiële periode en de periode daarna, waarbij in twee verschillende fondsen wordt belegd. Het is volgens de verzekeraar niet logisch om twee verschillende periodes te onderscheiden als je de hele looptijd hetzelfde garantierendement wilt bieden.
- 2.14 De verzekeraar voert verder aan dat in de brief van 21 juni 1995 voor de gehele looptijd van de verzekering is gerekend met het op dat moment actuele garantierendement, om de consument een indicatie te geven van het te verwachten eindkapitaal.

Dat dit rendement niet over de gehele looptijd van de verzekering gegarandeerd was, blijkt volgens de verzekeraar duidelijk uit de polis en de voorwaarden.

### **3. De beoordeling**

*Wat is de hoofdvraag?*

- 3.1 De consument vordert nakoming van de verzekering. Zij is van mening dat zij recht heeft op een uitkering op de einddatum van € 141.320,77. De commissie moet daarom nagaan wat de consument en de verzekeraar met elkaar zijn overeengekomen bij het afsluiten van de verzekering in 1995.

*Uitleg van de verzekering*

- 3.2 Bij de uitleg van een schriftelijk contract, zoals een verzekering, zijn steeds van beslissende betekenis: alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.<sup>1</sup> Over de voorwaarden in een consumenten-verzekeringsovereenkomst wordt meestal niet onderhandeld. Hebben partijen inderdaad niet onderhandeld over de voorwaarde(n) waarover zij van mening verschillen, dan geldt dat de uitleg van die voorwaarde(n) met name afhankelijk is van objectieve factoren, zoals de bewoordingen waarin de voorwaarde is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.<sup>2</sup>

*Relevante stukken*

- 3.3 Wat partijen zijn overeengekomen moet worden vastgesteld aan de hand van de offerte voor de verzekering, het aanvraagformulier, het polisblad en de op de verzekering toepasselijke voorwaarden. Verder maakt de begeleidende brief van 21 juni 1995 onderdeel uit van de overeenkomst, nu de verzekeraar hierin schrijft: *“Dit schrijven maakt een onverbreekelijk deel uit van de polis. Wij adviseren u deze brief bij uw polisbescheiden te bewaren. (...)”*.

*De offerte*

- 3.4 De commissie begrijpt waarom de consument een beroep heeft gedaan op de offerte van de tussenpersoon van 1 mei 1995. Op die offerte staat immers dat het *“gegarandeerd kapitaal”* op de einddatum f 311.430,- is *“op basis netto 6.2%”*.

---

<sup>1</sup> Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Zie rechtsoverweging 3.3.2 van het arrest van de Hoge Raad van 13 april 2018 (ECLI:NL:HR:2018:601) en rechtsoverweging 3.7.5 van HR 28 september 2018 (ECLI:NL:HR:2018:1800), te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Hiermee is echter een bedrag gegarandeerd op basis van een bepaald rentepercentage dat, zo blijkt uit het polisblad en de op de verzekering toepasselijke voorwaarden, niet gedurende de hele looptijd van de verzekering geldt. De offerte moet worden gelezen in samenhang met de overige in nr. 3.3 genoemde documentatie.

*Het polisblad: 7,01% per jaar tot 1 juni 2023, daarna 'garantiedepot'*

- 3.5 Op het polisblad staat dat bij leven op 1 april 2031 de opgebouwde waarde van de beleggingseenheden wordt uitgekeerd. Tot 1 juni 2023 – de einddatum van de initiële periode – is het gegarandeerde rendement 7,01% samengestelde interest per jaar. Na de einddatum zal – ingevolge de voorwaarden – de in het koopsomdepot opgebouwde beleggingswaarde volledig en zonder kosten overgaan naar het garantiedepot.
- 3.6 De commissie stelt vast dat het polisblad bepaalt dat tot aan 1 juni 2023 een rendement van 7,01% samengestelde interest per jaar wordt gegarandeerd. Na deze datum zal de tot dan toe opgebouwde beleggingswaarde (in het koopsomdepot) overgaan naar een nieuw depot: het garantiedepot. Dit gebeurt op grond van de voorwaarden.

*De verzekeringsvoorwaarden*

- 3.7 Een redelijke uitleg van de polisvoorwaarden leidt naar het oordeel van de commissie tot het volgende.

*UWKI: na de initiële periode vervalt de garantie van 7,01%*

- 3.8 De polisvoorwaarden UWKI zijn de 'Aanvullende voorwaarden voor verzekeringen tegen koopsom'. Deze voorwaarden zijn van toepassing, omdat de verzekering een verzekering tegen een koopsom (de eenmalige premie, zie nummer 2.1 hierboven) is. Uit deze voorwaarden (zie artikel 4 UWKI) volgt dat de verzekeraar een garantie geeft over de initiële periode. Deze garantie vervalt na de initiële periode. Na de initiële periode wordt de in waarde toegenomen koopsom ingebracht, tegen de dan geldende verkoopkoers, in het garantiedepot (zie artikel 5 lid 2 UWKI).
- 3.9 Wordt het polisblad in samenhang met de voorwaarden gelezen, dan blijkt dat het garantierendement van 7,01% samengestelde interest per jaar alleen geldt gedurende de initiële periode. In die periode wordt waarde opgebouwd in het koopsomdepot. Na de initiële periode gaat de opgebouwde waarde over naar het garantiedepot. De naam van dit depot ('Prudential Garantie Depot') suggereert dat ook dan enige vorm van garantie zal gelden, maar dit is niet de garantie die tijdens de initiële periode geldt. Deze is volgens de voorwaarden immers vervallen.
- 3.10 De begeleidende brief van 21 juni 1995 maakt dit niet anders.

Hierin staat weliswaar dat het op de einddatum voor de aankoop van de te verzekeren pensioen beschikbare kapitaal op basis van het op het polisblad vermelde gegarandeerde interest percentage NLG 311.430,- zal bedragen, maar zoals de commissie heeft vastgesteld: uit het polisblad en de voorwaarden blijkt dat deze garantie na de initiële periode vervalst. Voorts staat niet in de brief dat dit interestpercentage ook na de initiële periode geldt of dat het genoemde kapitaal een gegarandeerd kapitaal is.

*UWPI: het beroep van de consument op art. 5 lid 4 UWPI slaagt*

- 3.11 De consument heeft ook een beroep gedaan op de voorwaarden UWPI. Zie nr. 2.10 hiervoor.
- 3.12 De polisvoorwaarden UWPI zijn de “Voorwaarden voor verzekeringen met beleggingswinstdeling”. Deze polisvoorwaarden zijn ook van toepassing op de verzekering, maar als de polisvoorwaarden UWKI hiervan afwijken, gaan deze voor (zie artikel 6 UWKI). Dit betekent naar het oordeel van de commissie dat de consumenten geen beroep toekomt op artikel 6 van de voorwaarden UWPI. Artikel 4 van de UWKI wijkt namelijk af van deze bepaling, omdat daarin staat dat de garantie gebaseerd op het op het polisblad vermelde percentage samengestelde interest vervalst na de einddatum van de initiële periode.
- 3.13 In artikel 5 UWPI (“Waardebepaling”) wordt omschreven hoe de waardeontwikkeling van de beleggingseenheden wordt bepaald. In lid 4 van artikel 5 staat: “De koers zal echter te allen tijde stijgen met tenminste 4% op jaarbasis.” Deze bepaling kan naar het oordeel van de commissie naast de bepalingen van het UWKI bestaan. De commissie is verder van oordeel dat de consumenten uit deze bepaling redelijkerwijze hebben kunnen en mogen afleiden dat welke (nieuwe) garantie ook zou gaan gelden voor de in de verzekering opgebouwde waarde die is overgegaan naar het garantiedepot, de koers van de beleggingseenheden ingevolge de voorwaarden jaarlijks ten minste met 4% in waarde zou stijgen, dat wil zeggen dat er sprake zou zijn van een rendement van ten minste 4%. In zoverre zal de commissie de vordering van de consument dan ook toewijzen.

*Bruto- en nettorendement*

- 3.14 Daarbij tekent de commissie aan dat alle hiervoor genoemde rendementen bruto rendementen zijn. Het rendement op de beleggingseenheden is niet gelijk aan het rendement op de verzekering, wat ook wel het netto rendement (of het product-rendement) wordt genoemd. Dit komt omdat aan de waarde van de verzekering vaak nog een bedrag aan kosten wordt onttrokken.

Dat sprake is van een bruto rendement blijkt onder meer uit de begeleidende brief van 21 juni 1995, waarin staat: “De conversiewaarde voor de aankoop van de lijfrente gedurende de looptijd van de verzekering wordt bepaald op basis van een netto interest percentage van 6,2% per jaar maal de allocatiepremie conform onderstaande tabel.” De eindwaarde in de tabel (NLG 411.430,-) is gelijk aan de eindwaarde die in deze brief is berekend op basis van het op de polis vermelde gegarandeerde interest percentage. Dit percentage (7,01%) kan daarom alleen maar een bruto rendement zijn. Ook uit de offerte blijkt dat sprake is van een bruto rendement. Hierin staat dat het kapitaal op de einddatum van NLG 311.430,- is berekend op basis van “netto 6.2%”.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de verzekeraar aan de verzekering na overgang van de opgebouwde waarde van het koopsomdepot naar het garantiedepot op 1 juni 2023 en tot aan de einddatum van de verzekering (1 april 2031) een (bruto) rendement zal toekennen van ten minste 4% op jaarbasis.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen de algemene voorwaarden**

### Voorwaarden voor verzekeringen met beleggingswinstdeling

(...)

#### Waardebepaling

##### Artikel 5

1. De waarde ontwikkeling van de beleggingseenheden wordt uitsluitend bepaald door de aan het depot toe te voegen beleggingsopbrengsten.  
Koersontwikkelingen van de beleggingen in het depot hebben op deze waarde geen invloed.
2. Eenmaal per jaar wordt door de maatschappij de te verwachten waarde ontwikkeling voor het komende jaar vastgesteld. De koers van de beleggingseenheden wordt door deze verwachte waarde ontwikkeling bepaald.
3. Indien de werkelijke beleggingsopbrengsten daartoe aanleiding geven, kan de maatschappij de verwachte waarde ontwikkeling voor de resterende duur van het jaar bijstellen, waarna de koersontwikkeling hieraan zal worden aangepast.
4. De koers zal echter te allen tijde stijgen met tenminste 4% op jaarbasis.

#### Garantie

##### Artikel 6

1. Ongeacht de werkelijke waarde ontwikkeling, garandeert de maatschappij, dat op de einddatum of, indien de verzekering een gerichte lijfrente betreft, de lijfrente-ingangsdatum de geldswaarde van in het depot belegde premies, voorzover niet opgenomen of aangewend voor aanvullende verzekeringen, tenmiste zullen zijn toegenomen met het op de polis vermelde percentage samengestelde interest.
2. (...)

### Aanvullende voorwaarden voor verzekeringen tegen koopsom

#### Verbindingsverklaring

##### Artikel I

Deze voorwaarden zijn onverbrekkelijk verbonden met de voorwaarden van de hoofdverzekering en zijn in samenhang hiermee van toepassing.

## Omschrijving

### Artikel 2

(...)

Initiële periode: De tijd, waarin de met de allocatie-premie belegde waarde onder een verhoogde garantie valt.

(...)

## Garantie

### Artikel 4

1. Ongeacht de werkelijke waarde ontwikkeling, garandeert de maatschappij, dat het aantal beleggingseenheden jaarlijks, voor zover niet opgenomen of aangewend voor aanvullende verzekeringen, gedurende de initiële periode zal toenemen met een aantal beleggingseenheden wat is gebaseerd op het op de polis vermelde percentage samengestelde interest.
2. Deze garantie vervalt na de op de polis vermelde einddatum van de initiële periode.

## Uitkering

### Artikel 5

1. (...)
2. Indien de duur van de verzekering langer is dan de initiële periode, zal het koopsom depot na de op de polis vermelde einddatum van de initiële periode tegen de dan geldende verkoopkoers worden ingebracht in het in de polis omschreven depot voor jaarlijkse premies.
3. (...)

## Slotbepaling

### Artikel 6

Voor zover het bovenstaande daarvan niet afwijkt, zijn de overige voorwaarden van de hoofdverzekering voor zoveel mogelijk van toepassing.