

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-414 d.d.

12 september 2016

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars en mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft op de einddatum van zijn beleggingsverzekering een eindkapitaal ontvangen van € 168.733,-. Consument stelt dat dit bedrag veel te laag is. Volgens Consument heeft hij recht op een eindkapitaal dat iets lager is dan € 248.000,-, omdat op zijn beleggingen een rendement is gemaakt van 6,9% en uit het spaarcertificaat blijkt dat voornoemd eindkapitaal behoort bij een gemiddeld rendement van 7%. Aangeslotene stelt dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van het gemiddeld behaalde fondsrendement van 6,9%, maar op het gemiddelde behaalde productrendement op zijn verzekering van 4,31%. Volgens Aangeslotene zijn de op de offerte en spaarcertificaten genoemde voorbeeldrendementen en bijbehorende kapitalen berekend op basis van productrendementen. Indien op de beleggingen van Consument een productrendement van 7% zou zijn behaald - welk rendement destijds op zichzelf mogelijk was geweest - dan had Consument het voorbeeldkapitaal ontvangen zoals vermeld in de verzekeringsdocumenten. De Commissie stelt met Consument vast dat in de verzekeringsdocumenten nergens staat vermeld welk rendement (fonds- of productrendement) Consument vergoed krijgt. Nergens staat vermeld of uitgelegd welke rendementen het betreft en wat het verschil is. Consument had derhalve niet kunnen weten dat in de verzekeringsdocumenten zowel de product- als de fondsrendementen gebruikt worden. De Commissie is echter van oordeel dat Consument als gevolg van het handelen van Aangeslotene geen schade heeft geleden. Consument heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat als Aangeslotene niet tekort zou zijn geschoten in haar informatieverplichting, hij een ander vergelijkbaar product zou hebben afgesloten, als dat al mogelijk was geweest, dat een hoger resultaat zou hebben opgeleverd dan het eindkapitaal dat hij heeft ontvangen. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap AEGON Spaarkas N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier binnengekomen op 16 februari 2015;
- de brief van Consument van 4 maart 2015;
- de brief van Consument van 23 juni 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;

- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Door de advisering en bemiddeling van een assurantietussenpersoon heeft Consument een beleggingsverzekering (hierna: de Verzekering) bij Verzekeraar afgesloten. De Verzekering is een spaarkasovereenkomst met een lijfrenteclausule. De ingangsdatum was 30 juni 1994 en de einddatum 30 juni 2014. Consument is verzekeringnemer en verzekerde. De jaarlijkse premie bedraagt fl. 10.702,-. De premie wordt belegd in het Aegon Mix Fonds. Volgens de bepalingen op het Spaarcertificaat met certificaatnummer [nr. I] d.d. 29 juni 1994 (hierna: Spaarcertificaat I) wordt op de einddatum bij in leven zijn van verzekerde het opgebouwde vermogen in de vorm van een lijfrentekapitaal beschikbaar gesteld. Bij voortijdig overlijden van verzekerde komt een kapitaal beschikbaar in de vorm van een nabestaandenlijfrente.

3.2. In Spaarcertificaat I staat onder meer het volgende vermeld:

“(…)

BELEGGINGSASPECTEN

De beleggingen vinden plaats in een mix van vastrentende waarden, deposito's, vastgoed en aandelen. De op het certificaat onder punt 8 vermelde bedragen zijn berekend na aftrek van alle kosten. Deze bedragen vormen geen garantie voor de definitieve uitkering.

(…)

8. Indicatie lijfrentekapitaal bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum bij een gemiddeld rendement op de inleg van:

| | |
|----|----------------|
| 7% | fl. 469.400,00 |
| 8% | fl. 528.900,00 |
| 9% | fl. 596.800,00 |

(…)”

3.3. Op de Verzekering zijn de Algemene Voorwaarden FiscaalVoordeelPlan 94.01 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

3.4. In artikel I sub j is het volgende bepaald:

“j verzekeringspremie

de door de inschrijver te betalen premie voor de overlijdensrisicodekking;”

3.5. In artikel 7 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

“Kosten en belastingen

Ter voorziening in de kosten, verbonden aan de werkzaamheden van Spaarbeleg, wordt door haar aan de inschrijver in rekening gebracht:

1 Een eenmalig bedrag aan administratiekosten ter grootte van 2% van de totale inleg (totale inleg: als bedoeld in artikel 1 sub 1) te voldoen uit de eerste spaarstortingen.

2 Een jaarlijkse vergoeding voor beheerskosten groot 0,8% van het aan de inschrijver op

31 december van het betreffende jaar toekomende deel van de beleggingskas, te verrekenen aan het einde van elk kalenderjaar, voor het eerst in het jaar volgend op het jaar van inschrijving.

De kosten voortvloeiend uit de belegging der gelden komen ten laste van de beleggingskas. Door de overheid te heffen belastingen op de spaarstortingen, verzekeringspremies en/of uitkeringen komen ten laste van de inschrijver en/of begunstigde.”

3.6. Na ontvangst van het door Consument op 24 juni 1994 ondertekende inschrijfformulier voor het aanvragen van de Verzekering heeft Aangeslotene aan de assurantietussenpersoon van Consument de brochure ‘FiscaalVoordeelPlan. Fiscaal voordelig voor nu, financieel aantrekkelijk voor later’ (hierna: de Brochure) toegezonden. Op pagina 2 van de Brochure staat aan de linkerkant een tabel met jaarlijks behaalde rendementen van 1988 tot en met 1993 over een spaarperiode van 15 jaar op basis van een gemengde belegging. Aan de rechterkant op dezelfde pagina staat een tabel met eindkapitalen op basis van een gemengde belegging bij een eerste inleg van fl. 5.351,- en een vervolginleg van fl. 1.000,- per jaar en een tabel met eindkapitalen bij een eerste inleg van fl. 10.702,- en een vervolginleg van fl. 2.000,- per jaar. De kapitalen zijn berekend bij verschillende looptijden (10, 15 en 20 jaar) en verschillende rendementen (7%, 8% en 9%).

3.7. Op 9 juni 1998 heeft Aangeslotene een nieuw spaarcertificaat (hierna: Spaarcertificaat 2) uitgegeven. Op het bijbehorende clauseblad staat onder meer:

“(…)

Voorbeeld kapitaal

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

| <i>Gemiddeld rendement:</i> | <i>Voorbeeld kapitaal:</i> |
|-----------------------------|----------------------------|
| <i>7%</i> | <i>fl. 546.400,00</i> |
| <i>8%</i> | <i>fl. 618.400,00</i> |
| <i>9%</i> | <i>fl. 700.700,00</i> |

(…)”

3.8. Bij brief van 5 februari 2012 heeft Consument Aangeslotene onder meer het volgende bericht:

“(…)

In uw brief van februari jl. noemt u nu echter een te verwachten eindkapitaal wat 35% lager ligt, zelfs al zou het rendement 8,2% i.p.v. de in de overeenkomst genoemde 8% bedragen, hier klopt dus iets niet. Aan de kosten kan het niet liggen want in de overeenkomst staat duidelijk vermeld dat de genoemde bedragen ná aftrek van alle kosten zijn.

Aangezien voor beide partijen geldt dat een overeenkomst een overeenkomst is en dat de gemaakte afspraken nagekomen dienen te worden verzoek ik u dan ook vriendelijk om deze fout per omgaande te herstellen, en schriftelijk aan mij te bevestigen.

Wellicht ten overvloedde vermeld ik nog dat ik met geen enkele schikking die lagere dan de op de overeenkomst vermelde bedragen tot gevolg heeft kan of zal instemmen.”

- 3.9. Bij brief van 24 april 2012 heeft Aangeslotene op de brief van 5 februari 2012 van Consument gereageerd. Hierin heeft Aangeslotene onder meer medegedeeld welke kosten, hoeveel kosten en overlijdensrisicopremies in rekening zijn gebracht.
- 3.10. Bij brief van oktober 2012 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat zij een zogenoemd akkoord heeft gesloten over de kosten van particuliere beleggingsverzekeringen. Op grond van dit akkoord heeft Aangeslotene een bedrag van € 3.695,37 in de Verzekering gestort.
- 3.11. Per 1 januari 2013 heeft Aangeslotene de maximale kostenopslag verlaagd, waardoor zij een bedrag van € 1.772,01 in de Verzekering van Consument heeft gestort.
- 3.12. Bij brief van 13 maart 2013 heeft Consument Aangeslotene onder meer bericht:
“(…) Ik ga er, ondanks alle zeer negatieve berichten over Aegon, nog steeds van uit dat u zich ook aan de gemaakte afspraken houdt en de bepalingen uit de genoemde overeenkomst dus gewoon nakomt, (en daarbij rekening houdt met de extra storting van fl. 25.000). Voor zoveel nodig bevestig ik nogmaals dat ik ‘met minder’ geen genoegen zal nemen. Ieder voorstel van u om de zaak af te wikkelen wat afwijkt van de in de polis opgenomen opbrengsten wijs ik dus af, ongeacht het feit of u tussentijds compensatiebedragen betaald of toekent of niet. (…)”
- 3.13. Aangeslotene heeft hierop gereageerd bij brief van 25 maart 2013. Aangeslotene heeft hierin onder meer medegedeeld:
“(…) Dit zijn echter voorbeeldkapitalen die gebaseerd zijn op rendementen die in het verleden zijn behaald. Indien de beurs zich conform dit historische perspectief had ontwikkeld dan kwam op de einddatum ook daadwerkelijk dit voorbeeldkapitaal beschikbaar. De getoonde voorbeeldkapitalen zijn voorbeelden van het vermogen op de einddatum en bieden (zoals het woord al aangeeft), geen garantie. (…)”
- 3.14. Bij brief van 30 maart 2013 heeft Consument Aangeslotene onder meer bericht dat hij zich niet kan verenigen met de reactie van Aangeslotene.
- 3.15. Partijen hebben in de periode van 7 augustus 2013 tot en met 3 september 2013 over en weer een aantal brieven gestuurd, waarin Consument zich heeft beklaagd over het opgebouwde vermogen in zijn Verzekering, het feit dat Aangeslotene hierop afwijzend heeft gereageerd en Aangeslotene het schikkingsvoorstel van Consument van een bedrag van € 215.000,- heeft afgewezen.
- 3.16. Het eindkapitaal van de Verzekering op de einddatum bedroeg € 168.733,31.
- 3.17. Bij brief van 23 augustus 2015 heeft Aangeslotene Consument bericht dat hij in aanmerking komt voor vergoeding van een bedrag van € 10.048,21 op grond van de Regeling Spaarbeleg 2014 voor het bijstellen van de te hoge overlijdensrisicopremies.

3.18. In totaal heeft Consument van Aangeslotene een eindkapitaal inclusief tegemoetkomingen ontvangen van € 182.476,89.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een aanvulling op het eindkapitaal tot een bedrag van iets minder dan € 248.000,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Volgens informatie van Aegon bedraagt het gemiddeld behaalde rendement van het Aegon Mix Fonds van de afgelopen 20 jaar 6,9%. Aangezien de premies van Consument in dit fonds zijn belegd, heeft Consument recht op vergoeding van dit rendement. Op Spaarcertificaat 2 staat dat het eindkapitaal bij een rendement van 7% € 248.000,- bedraagt. Het eindkapitaal van Consument zou bij een rendement van 6,9% iets minder dan € 248.000,- moeten bedragen.

- Het eindkapitaal is bijna € 100.000,- lager dan het voorbeeldkapitaal behorende bij 7% rendement op Spaarcertificaat 2. Dit betekent dat de kosten buitenproportioneel zijn geweest. Als Consument goed zou zijn geïnformeerd over de kosten en kenmerken van de Verzekering, had hij de Verzekering niet afgesloten.

- Aangeslotene heeft ten onrechte nagelaten Consument erop te wijzen dat de voorbeeldkapitalen in de offerte en spaarcertificaten met het behalen van het bijbehorende rendement nooit gerealiseerd konden worden.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument haalt het fondsrendement en productrendement door elkaar. Consument heeft op grond van de overeenkomst geen recht op uitbetaling van het fondsrendement maar op het productrendement. Het fondsrendement is het rendement dat alleen betrekking heeft op de behaalde resultaten van het Aegon Mix Fonds. Het productrendement is het behaalde resultaat indien er rekening mee wordt gehouden dat door inhouding van kosten en overlidensrisicopremies niet de gehele inleg wordt belegd. Ook verschilt het productrendement van het fondsrendement omdat sprake is van een maandelijkse inleg en iedere storting een rendement maakt dat continu kan fluctueren.

- Het gemiddelde productrendement van de Verzekering van Consument bedroeg 4,31% en dit rendement heeft Consument vergoed gekregen.

- De voorbeeldkapitalen op de spaarcertificaten zijn weergegeven op basis van het productrendement. Als het productrendement 7% was geweest, dan had Consument het voorbeeldkapitaal ontvangen zoals vermeld op de spaarcertificaten bij het voorbeeldrendement van 7%. Op Spaarcertificaat 1 staat ook duidelijk vermeld dat de voorbeeldkapitalen zijn berekend na aftrek van alle kosten.

- De voorbeeldkapitalen zijn een indicatie. Nergens staat dat met Consument een gegarandeerd rendement is overeengekomen of dat de voorbeeldkapitalen gegarandeerd zijn.

- De klachten van Consument lijken ingegeven te zijn door teleurstelling over de opbrengst van de Verzekering.

- De kenmerken van de Verzekering, waaronder de kosten- en risicopremiestructuur, staan vermeld in de Voorwaarden en de overige verzekeringsdocumentatie die Consument bij het afsluiten van de Verzekering heeft ontvangen.

5. Beoordeling

- 5.1. Consument stelt dat het uitgekeerde eindkapitaal van € 168.733,- veel te laag is. Volgens Consument heeft hij recht op een eindkapitaal dat iets lager is dan € 248.000,-, omdat op zijn beleggingen een rendement is gemaakt van 6,9% en uit Spaarcertificaat 2 blijkt dat voornoemd eindkapitaal behoort bij een gemiddeld rendement van 7%. Ter zitting heeft Consument laten weten dat in de verzekeringsdocumentatie nergens is vermeld dat er een verschil bestaat tussen het fonds- en productrendement en dat hij de Verzekering niet zou hebben afgesloten als hij er van op de hoogte was geweest dat hij het productrendement zou ontvangen en niet het fondsrendement.
- 5.2. Aangeslotene stelt dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van het gemiddeld behaalde fondsrendement van het Aegon Mix Fonds van 6,9%, maar op het gemiddelde behaalde productrendement op zijn Verzekering van 4,31%. Volgens Aangeslotene zijn de op de offerte en spaarcertificaten genoemde voorbeeldrendementen en bijbehorende kapitalen berekend op basis van productrendementen. Indien op de beleggingen van Consument een productrendement van 7% zou zijn behaald - welk rendement destijds op zichzelf mogelijk was geweest - dan had Consument het voorbeeldkapitaal ontvangen zoals vermeld in de verzekeringsdocumenten. Voorts heeft Aangeslotene ter zitting laten weten dat de voorbeeldrendementen aan de linkerkant op pagina 2 van de Brochure fondsrendementen zijn en de eindkapitalen op die pagina aan de rechterkant zijn berekend op basis van productrendementen.
- 5.3. Vast staat dat de premies van Consument zijn belegd in het Aegon Mix Fonds. Het fondsrendement heeft betrekking op het rendement dat het Aegon Mix Fonds heeft behaald en bedroeg tijdens de looptijd van de Verzekering gemiddeld 6,9%. Dat rendement is niet hetzelfde als het rendement dat op de beleggingen van Consument is behaald. In artikel 7 van de Voorwaarden is bepaald dat er kosten en risicopremies worden ingehouden op de premie. Bij het bepalen van het fondsrendement is geen rekening gehouden met kosten en overlijdensrisicopremies, terwijl bij het productrendement er wel rekening mee is gehouden dat niet de volledige premie wordt belegd. Het productrendement is het rendement dat gemiddeld op iedere maandelijkse storting van de premies van Consument is behaald.
- 5.4. De Commissie stelt vast dat - kort gezegd - in de Voorwaarden is bepaald dat op de door Consument te betalen stortingen een overlijdensrisicopremie en een bedrag aan kosten en heffingen wordt ingehouden, dat het restant van de stortingen wordt belegd in het Aegon Mixfonds en dat Consument vervolgens een uitkering zal ontvangen ter grootte van het met die beleggingen behaalde resultaat. Consument heeft niet, althans niet voldoende gemotiveerd, betwist dat Aangeslotene - na de diverse correcties en bijstortingen - daaraan correct uitvoering heeft gegeven. Consument heeft in zoverre gekregen waar hij op grond van de afgesloten Verzekering recht op heeft.

- 5.5. De vraag is vervolgens of Consument desalniettemin aanspraak kan maken op een uitkering ter grootte van (ongeveer) het in de voorbeeldkapitalen bij een gemiddeld rendement van 7% vermelde kapitaal, omdat hij er op mocht vertrouwen dat hij bij een gemiddeld rendement in het Aegon Mixfonds van 7% het voorbeeld kapitaal zou worden uitgekeerd. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. Daarbij is van belang dat de voorbeeldrendementen niet zijn bedoeld om aan Consument een aanspraak of garantie op een uitkering van een bepaalde omvang te verschaffen, maar dat daarmee veeleer wordt beoogd om Consument de nodige informatie te verstrekken teneinde hem in staat te stellen een inschatting te maken van de met zijn beleggingen mogelijk te behalen resultaten. In de aan Consument verstrekte informatie is dan ook steeds duidelijk vermeld dat de voorbeeldrendementen en bijbehorende kapitalen een indicatie zijn van het eindkapitaal van de Verzekering op basis van resultaten die in het verleden zijn behaald en geen garantie vormen voor de definitieve uitkering. Derhalve kan Consument aan de genoemde voorbeeldrendementen geen recht ontlenen op een uitkering van een bepaalde omvang.
- 5.6. Consument heeft vervolgens betoogd dat de door Aangeslotene met de voorbeeldrendementen verstrekte informatie misleidend is, en dat hij, indien hij van de juiste stand van zaken op hoogte was geweest, de Verzekering niet zou hebben afgesloten. De Commissie stelt met Consument vast dat in de verzekeringsdocumenten nergens staat vermeld welk rendement (fonds- of productrendement) Consument vergoed krijgt. Aangeslotene heeft de voorbeeldkapitalen kennelijk berekend op basis van productrendementen en in de Brochure een overzicht gegeven van de behaalde fondsrendementen. Nergens staat vermeld of uitgelegd welke rendementen het betreft en wat het verschil is. Consument had derhalve niet kunnen weten dat in de verzekeringsdocumenten zowel de product- als de fondsrendementen gebruikt worden. Aangeslotene heeft niet weersproken dat in de verzekeringsdocumenten informatie ontbreekt over het soort rendement dat wordt vergoed en welke rendementen als voorbeeld zijn gebruikt. Door het ontbreken van voornoemde informatie verkeerde Consument in de onjuiste veronderstelling dat hij op de einddatum het gemiddelde fondsrendement van het fonds waar zijn premies in belegd zouden worden, het Aegon Mix Fonds, vergoed zou krijgen en dat de genoemde rendementen in de Brochure en de genoemde voorbeeldrendementen en bijbehorende kapitalen op basis van het fondsrendement waren berekend.
- 5.7. De Commissie stelt voorop dat Aangeslotene ingevolge de op haar jegens Consument rustende zorgplicht gehouden was om hem bij het afsluiten van de Verzekering juist en volledig te informeren over de wezenlijke kenmerken van de Verzekering, teneinde hem in staat te stellen een goed geïnformeerde keuze te maken deze al dan niet af te sluiten. Dit brengt mee dat het op de weg van Aangeslotene lag om in de verzekeringsdocumenten duidelijk te vermelden dat Consument het productrendement vergoed krijgt en welk rendement (het product- of fondsrendement) als voorbeeldrendement in de documenten wordt genoemd. Door dit na te laten is Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende zorgplicht jegens Consument.

- 5.8. De vraag die vervolgens ter beantwoording voorligt, is in hoeverre Consument als gevolg van het handelen van Aangeslotene schade heeft geleden. Daartoe moet een vergelijking worden gemaakt tussen de situatie waarin Consument zich nu bevindt en de situatie waarin hij zich zou hebben bevonden indien Aangeslotene niet zou zijn tekortgeschoten. Anders gezegd, de vraag moet beantwoord worden of Consument beter af zou zijn geweest indien Aangeslotene hem er uitdrukkelijk op gewezen zou hebben dat het productrendement vergoed wordt en de berekende voorbeeldkapitalen in de verzekeringsdocumenten zijn berekend op basis van het productrendement en dat de rendementen die staan vermeld aan de linkerkant op pagina 2 van de Brochure fondsrendementen zijn.
- 5.9. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Zij stelt in dit kader vast dat door Consument op geen enkele wijze aannemelijk is gemaakt dat als Aangeslotene niet tekort zou zijn geschoten in haar informatieverplichting, hij een ander vergelijkbaar product zou hebben afgesloten, als dat al mogelijk was geweest, dat een hoger resultaat zou hebben opgeleverd dan het eindkapitaal dat hij heeft ontvangen. Hierbij komt nog dat Consument bovenop het eindkapitaal nog een bedrag aan tegemoetkomingen op basis van Stichtingakkoord en Regeling Spaarbeleg 2014 heeft ontvangen van in totaal € 13.743,58. Voorts heeft de Verzekering Consument een aanzienlijk fiscaal voordeel opgeleverd. Onder deze omstandigheden kan niet worden aangenomen dat Consument zonder de tekortkoming van Aangeslotene beter af zou zijn geweest.
- 5.10. De slotsom is dat de tekortkoming van Aangeslotene niet heeft geleid tot de door Consument beweerdelijk geleden schade. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.