

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
T.a.v.
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Aegon Levensverzekering N.V.

Postbus 23001, 8900 MB Leeuwarden

Snekerkade 1, Leeuwarden
Telefoon (058) 244 32 10 (centrale)
E-mail via www.aegon.nl
KvK Haaglanden 27095315

Behandeld door
D. Plomp
Tel: 06-303 19 222
E-mail: danielle.plomp@asr.nl

Ons kenmerk

Leeuwarden
3 juni 2025

Onderwerp: De klacht van de heer , uw kenmerk 24.05794/V

Geachte ,

In uw brief van 22 april 2025 stelt u ons in de gelegenheid om te reageren op de klacht die de heer Terpstra namens de heer heeft ingediend.

Klacht

De heer klaagt (samengevat) over de totstandkoming, de beleggingsrisico's en de tegenvallende waarde van zijn beleggingsverzekeringen met polisnummers K61425151, K61362553 en K61499437. Deze verzekeringen zijn afgesloten op 1 december 1998 en zijn op 1 december 2013, respectievelijk 2018 tot uitkering gekomen. Volgens de heer Terpstra is de heer misleid, dan wel heeft hij gedwaald als gevolg van de (te) rooskeurige voorlichting door zijn verzekeringsadviseur/Aegon. Ook is volgens hem sprake van een onrechtmatige daad, dan wel oplichting. Hij vordert een bedrag van € 182.130,- (verschil tussen de gegeven voorbeeldkapitalen en de werkelijke uitkeringen) aan schadevergoeding.

Klacht/verwijten verzekeringsadviseur Kauer

Allereerst merken wij op dat de klacht en de verwijten van de heer met name betrekking hebben op het advies en het handelen, dan wel nalaten van zijn verzekeringsadviseur, de heer Kauer. De heer Kauer is een door de heer ingeschakelde, zelfstandige en van Aegon onafhankelijke verzekeringsadviseur. Op advies van de heer Kauer heeft de heer deze beleggingsverzekeringen in 1998 afgesloten. Als adviseur rustte op de heer Kauer de verplichting om informatie in te winnen over de persoonlijke wensen, doelstellingen en risicobereidheid van de heer . Het behoorde tot zijn taak om mede op basis van deze informatie te beoordelen of de ondernavige verzekeringen aansloten bij de wensen en behoeften van de heer en een passend advies te geven. Volgens vaste rechtspraak komen het advies, het handelen (dan wel het nalaten) van de heer Kauer voor rekening van de heer . Aegon is daarvoor niet verantwoordelijk, laat staan aansprakelijk. Dit onderdeel van de klacht moet dan ook buiten beschouwing worden gelaten.

Klacht/verwijten Aegon

Voor het onderdeel van de klacht en de verwijten die de heer Terpstra Aegon maakt met betrekking tot de beleggingsrisico's en de tegenvallende waarde van de verzekeringen, wijzen wij erop dat de heer , op advies van de heer Kauer, gekozen heeft voor beleggingsverzekeringen en niet voor garantieverzekeringen. Dat aan beleggen risico's zijn verbonden en bij beleggingsverzekeringen het uiteindelijke resultaat afhankelijk is van de opbrengst van de beleggingen en daarom ook (aanzienlijk) lager kan uitvallen dan de voorbeeldkapitalen, is een feit van algemene bekendheid. Volgens vaste rechtspraak hoeft daarvoor dan ook niet gewaarschuwd te worden.

Bovendien zijn wij van mening dat de heer [naam] te laat is om daarover te klagen en een eventuele vordering op grond van dwaling, dan wel een vordering tot schadevergoeding (los van het feit dat de schade als gevolg van de tegenvallende beleggingsresultaten niet voor rekening van Aegon komt) is verjaard. In deze brief lichten wij dit standpunt toe.

Beroep op artikel 6:89 BW

Wij doen een beroep op artikel 6:89 BW. Van een verzekeringnemer van een beleggingsverzekering mag immers worden verwacht dat hij direct protesteert en een klacht formuleert en niet afwacht. De heer [naam] had, indien de verzekeringen blijkbaar niet voldeden aan zijn wensen en behoeften, direct na ontvangst van de certificaten in 1998, dan wel binnen een redelijke termijn na het sluiten van de verzekeringen, moeten protesteren. De heer [naam] heeft echter met de verzekeringen ingestemd. Hij had in ieder geval na ontvangst van de jaarlijkse waarde-overzichten die vanaf 2001 zijn verstrekt, kunnen klagen over de waarde-opbouw, dan wel de tegenvallende beleggingsresultaten in zijn verzekeringen. Bij de beoordeling of een consument te laat heeft geklaagd is relevant dat van de consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt (zie GC 2021-0794 en GC 2020-1088). Het lag dus op de weg van de heer [naam] om uiterlijk na ontvangst van de jaarlijkse waarde overzichten vragen te stellen en zo nodig een klacht (of vordering) in te dienen.

Door pas in 2023 (en ruim 10, respectievelijk 5 jaar na de einddatum van de verzekeringen) hierover een klacht bij ons in te dienen, worden wij benadeeld. Daardoor is ons immers de mogelijkheid ontnomen om in 1998 of in de eerste jaren daarna in overleg met de heer [naam] (en zijn adviseur de heer Kauer) de verzekeringen aan te passen of om te zetten in bijvoorbeeld een garantieverzekering en mogelijk beleggingsverlies te beperken en een achterblijvende waarde te voorkomen. Een eventuele tekortkoming kan niet meer worden hersteld, nu de verzekeringen reeds jaren geleden zijn beëindigd. Graag verwijzen wij naar uw uitspraak GC 2021-0961.

Door tijdig te klagen had de heer [naam] de schade die hij nu vordert kunnen voorkomen. Doordat hij nu pas hierover klaagt is a.s.r. dus in een nadeliger positie terecht gekomen.

Bovendien merken wij ten aanzien van de verzekering met polisnummer K61425151 nog op dat wij ernstig in onze bewijsvoering en belangen worden geschaad door het feit dat de heer [naam] pas in 2023 (en dus 10 jaar na de expiratie van de verzekering) een klacht daarover indient. Door het lange tijdsverloop zijn belangrijke gegevens, documenten en informatie niet meer beschikbaar. De wettelijke bewaartermijn van 7 jaar na beëindiging van de verzekering in 2013 is ruimschoots verstreken. Ook om die reden worden wij dus benadeeld, indien de klacht hierover door u in behandeling zou worden genomen (zie ook GC 2023-0399 en 2024-0575).

Verjaring dwaling

De heer Terpstra stelt, zonder enige onderbouwing, dat sprake is van dwaling. Van dwaling is geen sprake, maar bovendien verjaart de rechtsvordering tot vernietiging van een rechtshandeling wegens dwaling op grond van artikel 3:52 lid 1 onder c BW binnen drie jaren nadat de dwaling is ontdekt.

Zoals hiervoor aangegeven heeft de heer [naam], op advies van de heer Kauer, gekozen voor beleggingsverzekeringen. Los van het feit dat bekend is dat aan beleggingsverzekeringen risico's zijn verbonden en de uiteindelijke waarde niet alleen hoger maar ook (aanzienlijk) lager uit kan vallen dan de voorbeeldkapitalen, is de heer [naam] bij het sluiten van de verzekeringen in 1998 geïnformeerd over de productkenmerken en de (beleggings)risico's die zijn verbonden aan deze verzekeringen. Bovendien hebben wij de heer [naam] jaarlijks op de hoogte gehouden van het voor deze verzekeringen daadwerkelijk behaalde beleggingsresultaat, de waarde van deze verzekeringen en de nieuwe voorbeeldkapitalen. Vanaf het sluiten van deze verzekeringen, maar in ieder geval na ontvangst van de eerste waarde-overzichten in 2001 (welke overzichten in 2008 zijn vervangen door de Modellen de Ruiters (bijlage 1)), was de heer [naam] dus bekend met het feit dat de waarde van de verzekeringen fluctueerde en achter bleef bij de gegeven voorbeeldkapitalen. Uiterlijk vanaf februari 2008 was hij dus bekend met de dwaling en is de verjaringstermijn van drie jaren gaan lopen. Deze vordering was dus uiterlijk in februari 2011 verjaard. Op het moment van het sturen van zijn eerste stuitingsbrief op 15 oktober 2018 (bijlage 2 t/m 4), was deze

rechtsvordering dus al verjaard (zie ook GC 2020-269 en 2020-303 en GC 2021-0387 en CvB 2023-038).

Verjaring schadevergoeding

Ook de vordering tot schadevergoeding is verjaard. Wij doen een beroep op de absolute verjaringstermijn van 20 jaar (artikel 3:310 lid 1 BW). Deze begint te lopen vanaf het moment dat de schade wordt veroorzaakt. Zoals uit de uitspraak GC 2021-0406 volgt, hebben de door de heer Terpstra gestelde schadeveroorzakende gebeurtenissen (los van het feit dat de schade als gevolg van tegenvallende beleggingsresultaten niet voor rekening van a.s.r. komt) betrekking op de totstandkoming van de verzekeringen en hebben dus plaatsgevonden in december 1998. Of de heer op dat moment wel of niet bekend was met mogelijke schade of tekortkomingen is niet van belang voor de start van de absolute verjaringstermijn (zie o.a. GC 2023-0040, GC 2023-0329, maar ook CvB in haar uitspraken 2021-0022, 2022-0013, 2022-0014 en 2022-0042).

De vordering tot schadevergoeding is dus verjaard op 1 december 2018. De heer heeft deze verjaring gestuit met zijn brief van 15 oktober 2018. Daarmee is een nieuwe verjaringstermijn gaan lopen van 5 jaar (artikel 3:319 lid 2 BW). Deze nieuwe verjaringstermijn is nooit door de heer (of collectief) gestuit, waardoor de absolute verjaringstermijn op 15 oktober 2023 is geëindigd. Door te wachten tot 15 december 2023 om voor het eerst een vordering tot schadevergoeding in te dienen, heeft de heer deze verjaringstermijn laten verlopen en is deze vordering verjaard.

Bovendien blijkt uit de brieven van 15 oktober 2018 waarin de heer Aegon aansprakelijk stelt, dat hij toen al inzicht had in de door de heer Terpstra gestelde tekortkomingen. Hij gaf in die brief aan dat (kort samengevat) hij onjuist was voorgelicht, sprake was van een verkeerde dan wel onvolledige voorstelling van zaken. Daarnaast is hij van mening dat hij niet, althans onvoldoende is gewezen op de risico's, de aard van de beleggingen en de specifieke beleggingsrisico's en dat hij als gevolg daarvan heeft gedwaald. Bovendien stelt hij dat Aegon onrechtmatig heeft gehandeld en sprake is van wanprestatie en stelt hij Aegon aansprakelijk voor geleden en nog te liiden schade. Daaruit blijkt dat de heer uiterlijk op dat moment bekend was met de schade (en de daarvoor aansprakelijke persoon) en in staat om een vordering tot schadevergoeding in te dienen, zodat ook de (korte) verjaringstermijn van vijf jaren op dat moment is gaan lopen en op 15 oktober 2023 is geëindigd (zie uitspraken CvB 2021-0025, 2021-0037 en 2023-0009 en 2025-0019). Ook deze verjaringstermijn heeft de heer niet gestuit.

Geen misleiding

Ten aanzien van de niet onderbouwde stelling van de heer dat sprake is geweest van misleidende voorlichting merken wij tot slot nog het volgende op. Voor zover hij daarmee bedoelt dat sprake was van een misleidende mededeling zoals bedoeld in artikel 6:194 BW (oud) slaagt dit niet. De regeling van artikel 6:194 BW zoals die voor 15 oktober 2008 gold had namelijk slechts betrekking op openbaar gemaakte mededelingen, zoals reclame uitingen, en niet op concrete teksten of bepalingen in de contractdocumentatie (GC 2021-0234).

Conclusie

Gezien het bovenstaande zijn wij van mening dat de heer te laat is om te klagen en bovendien de vordering op grond van dwaling en de vordering tot schadevergoeding zijn verjaard. Daardoor komt de klacht niet voor een inhoudelijke behandeling door uw Commissie in aanmerking.

Met vriendelijke groet,

i.o.



drs. G.F. Horst
Directeur Aegon Levensverzekering N.V.

Bijlagen:

- 1 Model de Ruiters
- 2 t/m 4 Stuitingsbrieven 2018