

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/038 Le.T

in de klacht nr. 2005.1263 (040.05)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft, door tussenkomst van de tussenpersoon, op 6 april 2000 per 15 maart 2000 een lijfrenteverzekering bij een verzekeraar gesloten. De koopsom voor deze verzekering bedroeg f 339.058,- (€ 153.857,81). Het kapitaal van deze verzekering is geheel belegd in een fonds dat grotendeels uit aandelen bestaat. De verzekering is op 15 maart 2005 geëxpireerd met een kapitaal van € 85.989,29.

De klacht

Tussen de familie van klager en de tussenpersoon is sprake van een bijzondere relatie. Gezien deze betrekkingen is het expireren van een kapitaalverzekering met lijfrenteclausule op 1 april 2000 ter sprake gekomen. Klager heeft toen aangegeven de lijfrente nog niet te willen laten ingaan, omdat hij voornemens was nog fulltime door te werken tot zijn 65^{ste} verjaardag. De tussenpersoon zou ervoor zorgdragen dat een goede vervangende polis zou worden gezocht. Klager heeft blind vertrouwd op de tussenpersoon. Klager kan zich niet herinneren een aanvraagformulier te hebben ingevuld of ondertekend. Klager heeft de aanvraag ook nooit te zien gekregen, alleen achteraf een offerte van februari 2000.

Klager heeft - samengevat - de navolgende klachten:

1) Het adviestraject is voor klager onduidelijk geweest en niet goed schriftelijk vastgelegd. Uitgangspunten zijn niet in een advies geformuleerd en het gekozen product is ook niet vergeleken met andere producten. Het moet de tussenpersoon duidelijk zijn geweest dat de verzekering was bedoeld als oudedagsvoorziening die over vijf jaar tot uitkering zou moeten komen. Gezien deze relatief korte looptijd en het doel van de verzekering kon de verzekering

2006/038 Le.T

niet in gemoede aan klager worden geadviseerd. Onduidelijk is ook hoe de keuze voor het fonds tot stand is gekomen. Klager is hierover geen uitleg verschaft en hem zijn ook geen alternatieven voorgehouden.

2) De tussenpersoon heeft zich beperkt tot de algemene waarschuwing voor het gekozen beleggingsproduct en verantwoordelijkheid afgewezen. Dit was onder de gegeven omstandigheden onvoldoende.

3) De tussenpersoon heeft schikkingsonderhandelingen met de verzekeraar gevoerd zonder steeds voorafgaand overleg met klager hierover te voeren. Bovendien heeft de tussenpersoon zich er onvoldoende van vergewist of de accountmanager van de verzekeraar een volmacht had om namens de directie van de verzekeraar te onderhandelen. De tussenpersoon heeft mogelijk zonder vooroverleg met klager op 25 mei 2004 namens klager een voorstel aan de verzekeraar gedaan. De tussenpersoon heeft klager in elk geval onvoldoende op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld over verzending van de brief van 13 november 2003.

4) De tussenpersoon heeft nagelaten om verdere schade voor klager te beperken, door klager bijvoorbeeld te adviseren te switchen van fonds. Onduidelijk is gebleven waarom de polisbescheiden pas in december 2001 aan klager ter hand zijn gesteld, terwijl deze gedateerd zijn 6 april 2000. Daarmee is aan klager de facto de mogelijkheid ontnomen om de overeenkomst op te zeggen binnen twee weken na ontvangst van de polisbescheiden, op welke mogelijkheid de tussenpersoon klager, zeker in het licht van de koersontwikkeling in 2000, had moeten wijzen.

5) De tussenpersoon wijst ten onrechte verantwoordelijkheid af. De tussenpersoon stelt in zijn brief van 3 mei 2004 dat er destijds voor het aangaan van de verzekering een offerte is opgesteld die voldeed aan de destijds geldende normen en richtlijnen. Klager heeft evenwel niet voorafgaand aan het sluiten van de verzekering een offerte ontvangen. Eveneens in strijd met de waarheid is de stelling van de tussenpersoon in voornoemde brief inhoudende dat de offerte is besproken met klager en zijn accountant en dat omwille van de relatie zou zijn aangeboden de afsluitprovisie te vergoeden.

Het standpunt van de tussenpersoon

Ad 1. Het adviestraject is voor klager duidelijk geweest. Klager heeft de tussenpersoon na de expiratie van een kapitaalverzekering medegedeeld dat hij de vrijgekomen gelden nog niet wenste op te nemen, maar daarmee een nieuwe verzekering wilde sluiten. Klager had een eigen onderneming en werkte nog volledig. Verlenging van de bestaande polis was niet mogelijk. De door klager gewenste flexibiliteit, om van jaar tot jaar te bezien of en zo ja, hoeveel gelden hij wilde laten vrijvallen, bestond alleen bij een beleggingspolis. Dit is met klager en zijn fiscalist besproken.

Er is door de tussenpersoon, die overigens niet heeft gehandeld namens de verzekeraar, geadviseerd aan de hand van een op 4 februari 2000 uitgebrachte schriftelijke offerte. In deze offerte is in een omkaderd tekstblok met daarboven de woorden "LET OP" gewezen op de risico's van beleggen. De offerte is op 23 februari 2000 op het kantoor van klager met klager en zijn fiscalist besproken.

Klager heeft niet blind mogen vertrouwen en is ook niet blind gevaren op de adviezen van de tussenpersoon. De tussenpersoon mocht ervan uitgaan dat

2006/038 Le.T

klager niet alleen afging op zijn adviezen, maar zich ook door anderen liet bijstaan. Door de offerte te overhandigen én toe te lichten heeft de tussenpersoon voldaan aan zijn zorgplicht als assurantietussenpersoon, zeker gemeten naar de maatstaven van 2000.

Op 26 februari 2000 is het aanvraagformulier ingevuld en heeft klager dit ondertekend. Gezien de uitgebrachte offerte, de daarop gevolgde bespreking en het ingevulde aanvraagformulier heeft klager zich moeten realiseren dat een nieuwe verzekering werd gesloten. Niet alleen de polis, maar ook de offerte en de algemene voorwaarden vermelden de aard van de participatie.

Indien het gekozen fonds gezien de beleggingshorizon van vijf jaar als te risicovol moet worden beschouwd - hetgeen de tussenpersoon betwist - dan rustte niet op de tussenpersoon maar op de verzekeraar de plicht klager daarop te wijzen. De tussenpersoon heeft klager overigens wel degelijk uitleg gegeven over het gekozen fonds. Mocht het zo zijn dat één en ander klager niet voldoende duidelijk is geworden, dan had hij daarover vragen kunnen stellen, zeker gezien het feit dat hij werd bijgestaan door een deskundige.

Ad 2. Het is de verplichting van de verzekeraar om verzekeringnemers te informeren. Als de verzekeraar dat nalaat, hetgeen in casu is gebeurd, dan past het niet erop te wijzen dat de tussenpersoon het extranet had kunnen raadplegen om de nalatigheid van de verzekeraar op te vangen. Er is hier sprake van een eigen verantwoordelijkheid van de verzekeraar, niet van de tussenpersoon.

Ad 3. De tussenpersoon heeft zich deze zaak aangetrokken en heeft getracht de kwestie in der minne op te lossen door in gesprek te gaan met de verzekeraar, in eerste instantie met diens accountmanager. De tussenpersoon mocht erop vertrouwen dat deze accountmanager namens (de directie van) verzekeraar sprak. De tussenpersoon heeft zijn acties richting de verzekeraar voldoende met klager afgestemd. De conceptbrief van 25 mei 2004 is nooit aan de verzekeraar verzonden. De brief van 13 november 2003 is voortgekomen uit een gesprek met klager en zijn partner en klager was op de hoogte van de verzending van deze brief.

Ad 4. Het behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van klager om de schade zoveel mogelijk te beperken. Toen klager zijn vermogensverlies bemerkte, had hij direct actie kunnen ondernemen. Klager wist dat switchen mogelijk was (zie artikel 11 van de algemene voorwaarden), maar hij heeft er kennelijk voor gekozen dat niet te doen. Ook nadat de tussenpersoon klager daarna meerdere malen waardeoverzichten van de verzekeraar heeft toegezonden, is klager niet tot switchen overgegaan. Klager stelt dat de tussenpersoon hem in december 2001 had moeten wijzen op de mogelijkheid om de polis binnen twee weken op te zeggen. Die mogelijkheid bestond in december 2001 evenwel niet meer, nu de polis al in april 2000 door de tussenpersoon aan het kantooradres van klager was afgegeven.

Ad 5. De tussenpersoon is niet in zijn bemiddelende taak tekortgeschoten. Er is op 4 februari 2000 een offerte uitgebracht, er heeft op 23 februari 2000 een bespreking van de offerte plaatsgevonden met klager en diens adviseur, er is een aanvraagformulier ingevuld dat door klager voor akkoord is ondertekend en er is een polis afgegeven. Desondanks heeft dat de tussenpersoon er niet van

2006/038 Le.T

weerhouden zich tot het uiterste in te zetten om - tezamen met de verzekeraar - tot een minnelijke regeling te komen.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klager heeft de tussenpersoon slechts gevraagd er voor te zorgen dat het uit een andere verzekering vrijgekomen geldbedrag nog langer kapitaal zou opbouwen. Er is niet met klager of diens toenmalige fiscalist over een offerte of iets dergelijks gesproken. Klager heeft geen offerte gezien. Hij heeft op verzoek van de tussenpersoon het aanvraagformulier ondertekend in het volste vertrouwen dat zijn belangen bij hem in goede handen waren. De polis is niet in april 2000 op klagers kantooradres afgegeven. Uit de polis blijkt niet de mate van risico. De brief van de tussenpersoon aan de verzekeraar van 13 november 2003 is niet ter goedkeuring aan klager voorgelegd. De tussenpersoon en de verzekeraar moeten, nu in ieder geval één van hen in zijn zorgplicht is tekortgeschoten, tot overeenstemming komen over een tegemoetkoming aan klager.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken.

De tussenpersoon heeft het volgende aangevoerd. Klager was in 2000 al gewend grote zakelijke deals te sluiten. Hij handelde op de beurs, belegde geld in ondernemingen en had ook beleggingsverzekeringen gesloten. Op het moment dat een door klager gesloten garantiopolis - die niet via de tussenpersoon was gesloten - expireerde, was klager 60 jaar oud en had hij een goedlopend bedrijf. Klager heeft de tussenpersoon toen naar de mogelijkheden van een nieuwe verzekering gevraagd omdat hij de oude polis niet wilde 'doorschuiven'. Klager heeft als wens waaraan de nieuwe verzekering moest voldoen, geuit dat hij de mogelijkheid zou hebben om per jaar te bezien hoeveel gelden hij wilde laten vrijvallen. Met klager is uitdrukkelijk besproken dat deze flexibiliteit niet bestond bij een garantiopolis, maar alleen bij een beleggingspolis. De tussenpersoon heeft vervolgens een offerte opgesteld en deze is op 23 februari 2000 met klager besproken. Bij dit gesprek was ook iemand aanwezig, die door klager werd gepresenteerd als zijn fiscalist. De tussenpersoon heeft gewezen op de risico's van beleggen op korte termijn. Vervolgens heeft klager het aanvraagformulier ingevuld.

Van het door klager overgelegde rapport, dat is opgesteld door een andere tussenpersoon, heeft de tussenpersoon eerst tijdens deze klachtprocedure kennis genomen. Deze andere tussenpersoon heeft het dossier van de tussenpersoon niet ingezien en ook nooit contact met de tussenpersoon opgenomen.

De fondskeuze is overgelaten aan klager zelf. Wel heeft de tussenpersoon klager gewezen op de verschillende mogelijkheden en hem brochures overhandigd met informatie over de verschillende fondsen.

Toen in 2001 door de verzekeraar een unit statement werd verstrekt, werd duidelijk dat sprake was van een aanzienlijk verlies in de beleggingen. Op verzoek van klager heeft de tussenpersoon toen een aantal gesprekken met de accountmanager van de verzekeraar gevoerd. Bij twee besprekingen was ook

iemand van een effectenbank aanwezig. Van deze gesprekken was klager op de hoogte. Hij wilde evenwel niet bij de gesprekken aanwezig zijn. De tussenpersoon heeft de accountmanager van de verzekeraar uitdrukkelijk gevraagd of de directie op de hoogte was van zijn bemoeienissen met deze zaak. Deze heeft daarop bevestigend geantwoord.

Klager heeft tot heden de polis niet aangepast, hoewel de tussenpersoon klager meerdere malen - voor het laatst in 2004 - heeft gewezen op de switchmogelijkheid.

De polis is op 15 maart 2005 geëxpireerd. De advocaat van klager heeft een blokkade opgelegd.

Gezien de familierelatie met klager zijn de gesprekken niet schriftelijk vastgelegd. Wel zijn korte aantekeningen in het dossier gemaakt.

De advisering door de tussenpersoon moet worden bekeken in het licht van de regels en de tijdgeest van 2000.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Op 9 februari 2006 heeft de Raad de advocaat van klager een verslag van het overleg met de tussenpersoon gezonden met het verzoek om commentaar.

Bij faxbericht van 17 februari 2006 heeft de advocaat van klager het volgende aangevoerd. Klager heeft geen bijzondere deskundigheid op het gebied van pensioenen en verzekeringen. De tussenpersoon heeft niet met klager besproken waaraan de nieuwe verzekering moest voldoen. De offerte is niet op 23 februari 2000 besproken. Klager is niet gewezen op de risico's van beleggen op korte termijn. Klager wist niet dat hij risicovol zou gaan beleggen. De eerder door klager gesloten polis die expireerde was van heel andere aard. Iets dergelijks mocht klager verwachten en heeft hij verwacht. Klager heeft het aanvraagformulier niet ingevuld. Ook is hij nooit geconfronteerd met de mogelijkheid van fondskeuze. Brochures terzake heeft klager nooit gekregen. Een polis heeft klager niet gezien. Klager is afgeraden bij de gesprekken met verzekeraar aanwezig te zijn.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad stelt voorop dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet ertoe leent feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.
2. De klacht stelt in vijf onderdelen de gang van zaken aan de orde bij de totstand-koming van de onderhavige verzekering en de later opgetreden sterke waardedaling.
3. Voorzover klager zich erover beklaagt dat het adviestraject door de tussenpersoon niet goed schriftelijk is vastgelegd, merkt de Raad op dat in elk geval ten tijde van het overleg tussen de tussenpersoon en klager een dergelijke verplichting niet bestond. In zoverre is de klacht ongegrond.
4. De overige klachten heeft de tussenpersoon in zijn verweerschrift en ter zitting van de Raad gemotiveerd weersproken. De aan deze klachten ten grondslag liggende stellingen van klager worden ook niet gestaafd door enig bewijsstuk of anderszins aannemelijk gemaakt.
5. De conclusie moet derhalve luiden dat wat betreft de hierboven vermelde klachtonderdelen niet gebleken is dat de tussenpersoon jegens klager zodanig is tekortgeschoten dat hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

2006/038 Le.T

De beslissing

De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 29 mei 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)