

Uitspraak Commissie van Beroep 2014-029 d.d. 23 september 2014

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, drs. P.H.M. Kuijs AAG, mr. W.J.J. Los en mr. F.H.J. Mijnsen, leden, en mr. M.J. Drijfholt, secretaris)

Samenvatting

In 1992 gesloten pensioenverzekering. In koopsom begrepen afsluitprovisie. Bij de uitvoering van de opdracht was de tussenpersoon gebonden aan de voorwaarde dat de pensioenverzekering zou worden afgesloten bij een grote verzekeraar. Dat een andere grote verzekeraar destijds een (substantieel) lagere provisie zou hebben betaald, is niet aannemelijk geworden, zodat niet is komen vast te staan dat belanghebbende schade heeft geleden door de aan de tussenpersoon verweten tekortkoming. Ten tijde van het afsluiten van de pensioenverzekering geen verplichting voor tussenpersoon om belanghebbende te informeren over de hoogte van de afsluitprovisie. Ook geen reden om aan te nemen dat belanghebbende schade heeft geleden door de verweten tekortkoming, omdat niet aannemelijk is dat informatie over de hoogte van de provisie ertoe zou hebben geleid dat een pensioenverzekering zou zijn afgesloten bij een verzekeraar die een lagere provisie betaalde.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

1. De procedure in hoger beroep

- 1.1 Bij een op 19 maart 2014 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft Belanghebbende een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 11 februari 2014 (dossiernr. [nummer]) ter toetsing voorgelegd.
- 1.2 De Bank heeft een op 22 mei 2014 gedateerd verweerschrift ingediend en daarbij incidenteel beroep ingesteld.
- 1.3 Belanghebbende heeft in het incidenteel beroep een op 26 juni 2014 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.4 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 7 juli 2014. Beide partijen waren aanwezig. Belanghebbende heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de door de Geschillencommissie onder 3.1 tot en met 3.8 van haar uitspraak vermelde feiten.
- 3.2 Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2.1 Belanghebbende heeft zich in 1992 tot de Bank gewend met het verzoek hem te adviseren over de overdracht van het bij Stichting [naam] “naam” (hierna: [naam P]) opgebouwde pensioen. Vervolgens heeft [naam P] als verzekeringnemer ten behoeve van Belanghebbende als verzekerde een pensioenverzekering bij [naam] (verder: [naam X]) afgesloten. Daarbij is de Bank opgetreden als tussenpersoon. De koopsom ten bedrage van fl. 293.846 is gestort door overdracht aan [naam X] van de waarde van de pensioen-aanspraken van Belanghebbende bij [naam P]. Het verzekerd kapitaal bedroeg fl. 791.962, uit te keren op de einddatum 1 november 2013 of bij eerder overlijden. Op de verzekering was een winstdelingsregeling van toepassing.
- 3.2.2 Bij brief van 4 juni 2010 heeft [naam X] aan Belanghebbende onder meer meegedeeld dat van de koopsom € 38.000 aan administratie- en beheerkosten, premie voor het overlijdensrisico en afsluitprovisie was ingehouden. De provisie bedroeg € 9.334 en is door [naam X] aan de Bank betaald.
- 3.2.3 De verzekering is op 1 november 2013 geëindigd. Aan Belanghebbende is een kapitaal van € 373.121 uitgekeerd voor de aankoop van pensioen. Belanghebbende heeft met [naam X] een minnelijke regeling getroffen over de kosten van de verzekering.
- 3.3 Belanghebbende heeft gevorderd, kort gezegd, dat de Bank hem zal uitkeren wat hij aan eindkapitaal op grond van de pensioenverzekering zou hebben ontvangen indien op de koopsom geen, althans alleen redelijke kosten, premie en provisie zou zijn ingehouden. Die uitkering heeft Belanghebbende berekend op € 523.713, althans € 468.726.
- 3.4 De Geschillencommissie heeft de vordering toegewezen tot een bedrag van € 4.334, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 14 oktober 2011. Daartoe heeft de Geschillencommissie het volgende overwogen, kort gezegd:
- Het beroep van Belanghebbende op dwaling wordt verworpen omdat niet de Bank maar [naam X] zijn contractspartij was.
 - De klachten van Belanghebbende dat de Bank hem niet heeft geïnformeerd over de hoogte van de afsluitprovisie en geen alternatieve verzekeringen heeft voorgesteld, stuiten erop af dat de Bank naar de in 1992 geldende maatstaven niet was gehouden Belanghebbende te informeren over de hoogte van de afsluitprovisie en dat thans niet meer valt te achterhalen of de bank alternatieven heeft voorgesteld.
 - Het valt niet in te zien hoe de belangen van Belanghebbende werden gediend met een advies om een pensioenverzekering af te sluiten, waarbij de Bank, naar haar bekend was, een afsluitprovisie van 7% van de bruto koopsom zou ontvangen, ten koste van het te bereiken eindkapitaal. De provisie was bovendien excessief, in verhouding tot de koopsom en de te verrichten werkzaamheden. Dat levert een tekortkoming van de Bank op. De

schade is de teveel betaalde provisie, dat wil zeggen het bedrag dat meer is betaald dan naar de in 1992 geldende maatstaven redelijk is te achten. De redelijk te achten afsluitprovisie heeft de Geschillencommissie vastgesteld op € 5.000.

4. Beoordeling van het beroep

- 4.1 Belanghebbende heeft bezwaar tegen de hoogte van de toegewezen vergoeding. De Bank heeft in incidenteel beroep onder meer bestreden dat zij is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Belanghebbende en dat Belanghebbende schade heeft geleden door de beweerde tekortkoming. De Commissie van Beroep ziet reden het incidenteel beroep eerst te behandelen.
- 4.2 Ten tijde van het afsluiten van de onderhavige pensioenverzekering was het gebruikelijk dat de provisie voor de tussenpersoon werd bepaald en betaald door de verzekeraar, met dien verstande dat de verzekeraar rekening hield met de te betalen provisie bij de vaststelling van de hoogte van de premie en/of het verzekerde kapitaal. In het onderhavige geval is de Bank opgetreden als tussenpersoon. De tekortkoming bij de advisering over de afsluiting van een pensioenverzekering die Belanghebbende de Bank verwijt is tweëerlei, namelijk dat de Bank niet heeft gezocht naar een verzekeraar die haar minder provisie betaalde en dat de Bank Belanghebbende geen informatie heeft gegeven over de hoogte van de provisie.
- 4.3 Ten aanzien van het verwijt dat de Bank niet heeft gezocht naar een verzekeraar die minder provisie betaalde, overweegt de Commissie van Beroep het volgende. Bij de uitvoering van de opdracht van Belanghebbende was de Bank gebonden aan de voorwaarde die [naam P] had gesteld aan de overdracht van de waarde van de pensioenaanspraken van Belanghebbende, te weten dat Belanghebbende de nieuwe pensioenverzekering zou afsluiten bij een grote verzekeraar, zoals [naam X], die destijds volgens Belanghebbende de 'preferente financiële dienstverlener' van zijn toenmalige werkgever was. Als voorbeelden van andere grote verzekeraars heeft Belanghebbende [naam 1, [naam 2] en [naam 3] genoemd. Dat een andere grote verzekeraar zoals [naam X] destijds een (substantieel) lagere provisie zou hebben betaald, is niet aannemelijk geworden. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Belanghebbende schade heeft geleden door de aan de Bank verweten tekortkoming, daargelaten of het verwijt terecht is.
- 4.4 Ten aanzien van het verwijt dat de Bank Belanghebbende niet heeft geïnformeerd over de hoogte van de (te) ontvangen provisie, geldt dat niet kan worden aangenomen dat ten tijde van het afsluiten van de onderhavige pensioenverzekering de Bank als tussenpersoon daartoe was verplicht op grond van de toen geldende regelgeving. Het verwijt is daarom niet gegrond. Overigens geldt ook hier dat er geen reden is om aan te nemen dat Belanghebbende schade heeft geleden door de verweten tekortkoming. Niet aannemelijk is immers dat informatie over de hoogte van de provisie ertoe zou hebben geleid dat een pensioenverzekering zou zijn afgesloten bij een verzekeraar die een lagere provisie betaalde.

- 4.5 Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de conclusie dat de Bank jegens Belanghebbende niet is gehouden tot vergoeding van schade wegens tekortkomingen in haar advisering bij de totstandkoming van de pensioenverzekering. In zoverre slaagt het incidenteel beroep. Bij deze stand van zaken behoeft het principaal beroep – dat de hoogte van de vergoeding betreft – geen bespreking meer.
- 4.6 Belanghebbende heeft, met name ter onderbouwing van zijn stelling dat de provisie buiten proportie was, ook aangevoerd dat de Bank na het afsluiten van de pensioenverzekering weinig meer heeft gedaan dan het fungeren als doorgeefluik naar [naam X] voor zijn vragen. De Geschillencommissie heeft naar aanleiding daarvan overwogen dat ‘ook overigens (..) niet is gebleken dat [de Bank Belanghebbende] adequaat heeft bijgestaan’. Voor zover Belanghebbende heeft willen aanvoeren dat hierin een zelfstandige tekortkoming is gelegen, overweegt de Commissie van Beroep het volgende. De afsluitprovisie had betrekking op de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de verzekering. Wat een adequate of behoorlijke dienstverlening is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij is onder meer van belang of en welke diensten Belanghebbende nodig had. Het enkele feit dat de dienstverlening van de Bank in het geval van Belanghebbende zich heeft beperkt tot het doorgeven van vragen aan de verzekeraar, betekent niet dat de Bank minder heeft gedaan dan waartoe zij op grond van de overeenkomst was gehouden, mede in aanmerking genomen dat het een pensioenverzekering betrof met een gegarandeerd eindkapitaal, waarvan de premie bij de aanvang van de verzekering door betaling van een koopsom was voldaan. Belanghebbende heeft geen concrete feiten of omstandigheden genoemd die de conclusie rechtvaardigen dat de Bank in de gegeven omstandigheden, bij de uitoefening van haar werkzaamheden niet de zorg van een goed tussenpersoon in acht heeft genomen. Daarbij geldt dat de Bank als tussenpersoon niet was gehouden, anders dan Belanghebbende in beroep heeft aangevoerd, de klacht van Belanghebbende over de hoogte van de provisie over te nemen. Dit brengt mee dat ook hierin geen grondslag voor schadevergoeding is gelegen, daargelaten of de beweerde tekortkoming op dit punt tot schade heeft geleid.
- 4.7 Ook voor het overige zijn geen gronden aangevoerd voor het aannemen van een verplichting van de Bank tot schadevergoeding, op welke verplichting de vorderingen van Belanghebbende zijn gebaseerd. De Commissie van Beroep neemt daarbij mede in aanmerking dat de Geschillencommissie de stellingen van Belanghebbende over het ontbreken van wilsovereenstemming en dwaling, voor zover daarin al een verplichting tot schadevergoeding kan zijn gelegen, ten aanzien van de pensioenverzekering terecht heeft gepasseerd omdat de pensioenverzekering niet met de Bank maar met [naam X] is afgesloten.
- 4.8 De slotsom is dat het incidenteel beroep van de Bank slaagt. Het beroep van Belanghebbende kan buiten behandeling blijven. De Commissie van Beroep zal de navolgende beslissing in de plaats stellen van de bestreden beslissing.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep stelt de volgende beslissing in de plaats van de bestreden beslissing:

De klacht van Belanghebbende is ongegrond.