

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-297  
d.d. 5 augustus 2014  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, terwijl mr. E.J. Heck als secretaris)**

**Samenvatting**

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. Consument beklagt zich er over dat Aangeslotene (tussenpersoon) hem onvoldoende heeft gewezen op het risico dat de uitkering van de via bemiddeling van Aangeslotene gesloten beleggingsverzekering onvoldoende zou kunnen zijn om een hypothecaire geldlening af te lossen. Tevens heeft Aangeslotene tijdens de looptijd van de verzekering onvoldoende onderzocht of er alternatieven waren. Vordering afgewezen. Risico's bij afsluiten van de verzekering bleken duidelijk uit offerte en polis. Looptijd was niet zo kort dat op voorhand vaststond dat gesteld doel niet zou kunnen worden behaald. Inhoud adviesgesprek tijdens looptijd niet meer vast te stellen.

Consument,

tegen

Sinke Bedrijven B.V., gevestigd te Lelystad, 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 vragenformulier van 9 juli 2013;
- de brieven van Consument van 31 mei en 5 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost 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 6 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

**3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 4 november 1999 heeft Consument een hypothecaire lening ten bedrage van NLG 150.000,- gesloten bij SNS Bank. De looptijd van de lening was 15 jaar en aflossing diende derhalve plaats te vinden in 2014. Aangeslotene trad daarbij op als bemiddelaar. Nadien heeft Consument bij SNS Bank nog een aanvullende krediethypotheek gesloten voor een bedrag van NLG 15.000,-.

3.2. Op 7 oktober 1999 is door Zwitserleven ten behoeve van Consument een offerte uitgebracht voor een Swiss Life BelegSpaarplan. Aangeslotene trad daarbij op als bemiddelaar en adviseur. Consument als aspirant-verzekeringnemer was op dat moment 56 jaar.

Als ingangsdatum wordt vermeld 1 oktober 1999 en als beoogde einddatum 1 oktober 2014. Investering vindt plaats in het Swiss Life Mixfonds.

Onder het kopje Uitkeringen is vermeld: "Bij alle hierna genoemde bedragen is rekening gehouden met de in de toelichting nader gespecificeerde kosten."

Consument en haar partner zijn verzekerd.

Onder het kopje Bij in leven zijn wordt vermeld: "Bij beëindiging van de verzekering wordt de beleggingswaarde uitgekeerd."

Onder het kopje Bij overlijden wordt vermeld:

"Voor de beoogde einddatum:

- bij overlijden van een van beide verzekerden of bij gelijktijdig overlijden van beide verzekerden wordt 110% van de beleggingswaarde uitgekeerd."

3.3. Als voorbeeldkapitalen en productrendementen op de beoogde einddatum uitgaande van investering in het (Swiss Life) Mixfonds wordt bij een fondsrendement van 8,00% vermeld een voorbeeldkapitaal van NLG 82.743 en bij een fondsrendement van 16,50 % een voorbeeldkapitaal van NLG 168.808.

Achter de woorden LET OP! is de volgende tekst opgenomen:

"Wie geld belegt neemt een financieel risico. Ook bij deze levensverzekering loopt u een beleggingsrisico. Rendementen kunnen hoger, maar ook lager dan gemiddeld uitvallen en zullen meer schommelen naarmate de beleggingsvorm risicovoller is.

De rendementen in deze offerte zijn rendementen die in het verleden zijn behaald en garanderen dus niets voor de toekomst. De genoemde bedragen zijn een voorbeeld en geen garantie of prognose. Wel is in de voorbeeldkapitalen al rekening gehouden met het deel van de premie dat niet wordt belegd (premies voor verzekerde risico's en kosten)."

Aan het slot van de offerte vermeldt Zwitserleven dat zij medeondertekenaar is van de Code Rendement en Risico.

3.4. Door Zwitserleven is een polis opgemaakt met als polisnummer 7100227. Ingangsdatum was 1 november 1999 en beoogde einddatum is 1 november 2014. De premie bedraagt NLG 300,- per maand.

Onder het kopje Verzekerde prestaties staat vermeld;

**"Bij in leven zijn:**

Bij in leven zijn van de verzekerde(n) op de beoogde einddatum wordt de beleggingswaarde van deze verzekering uitgekeerd."

Als pandhouder is opgenomen SNS Bank Overijssel.

Op blad 3 van de polis wordt onder het kopje Investeringsdeel vermeld:

“Van elke voor 1 november 2009 vervallende premie wordt, na betaling, 86,85 % geïnvesteerd in beleggingseenheden. Van elke vanaf 1 november 2009 vervallende premie wordt, na betaling, 96,50 % geïnvesteerd.”

- 3.5. In oktober 2007 heeft Consument haar hypothecaire lening overgesloten. SNS Bank is op dat moment niet als pandhouder van de polis verwijderd.
- 3.6. In verband met bezorgdheid over de waardeontwikkeling van de polis heeft Consument in 2008 en 2009 contact opgenomen met Aangeslotene om na te gaan of er alternatieven waren voor de door haar gesloten polis. Resultaat was dat de desbetreffende polis ongewijzigd is voortgezet.

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert van Aangeslotene een bedrag van € 29.630,-, althans het nader te bepalen verschil tussen de met 2,5% tot 1 november 2014 opgerente maandelijkse premie ad NLG 300,-/€ 136,- en het op die datum door de verzekeraar uit te keren bedrag.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
  - Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door haar in 1999 ten tijde van de totstandbrenging van de polis onvoldoende te wijzen op het risico dat het door Consument en haar partner gestelde doel, namelijk het met de uitkering van de verzekering aflossen van de hypothecaire lening, mede gezien de leeftijd van Consument en haar partner, niet zou worden behaald.
  - Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door in 2008 en 2009 onvoldoende te onderzoeken of er alternatieven waren voor de door haar afgesloten polis dan wel door haar te bevestigen dat de gesloten polis “goed” was en haar te adviseren de polis in stand te houden.
  - Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door er onvoldoende zorg voor te dragen dat de SNS Bank in 2007 na aflossing van de hypothecaire lening bij SNS Bank tijdig als pandhouder van de polis werd verwijderd.

#### **5. Verweer**

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

- 5.1. Met betrekking tot de advisering in 1999 die heeft geleid tot de totstandkoming van de verzekering stelt Aangeslotene dat de offerte van Zwitserleven van 7 oktober 1999 door haar met Consument is besproken en dat de risico's van de beleggingsverzekering daarbij aan de orde zijn gekomen. Aangeslotene verwijst in dat verband naar de offertetekst. Daardoor moet het Consument duidelijk zijn geweest dat de uiteindelijke waarde van de polis lager kon uitvallen dan het in de offerte genoemde

- voorbeeldkapitaal. Consument heeft ook erkend dat haar het beleggingskarakter van de verzekering en de risico's daarvan bekend waren.
- 5.2. Aangeslotene bestrijdt de opvatting van Consument dat een beleggingsverzekering voor Consument gezien haar doelstelling en leeftijd niet passend zou zijn geweest. Een spaarhypotheek was geen alternatief geweest omdat Consument de wens had uitgesproken om lage(re) maandlasten te realiseren. De premie van een spaarhypotheek was onevenredig hoog geweest omdat bij een spaarhypotheek een overlijdensrisicoverzekering had moeten worden bijgesloten.
- 5.3. Met betrekking tot de advisering in 2008 en 2009 betwist Aangeslotene dat er op dat moment betere oplossingen voorhanden waren. In ieder geval bestond er in 2008/2009 niet een alternatief met een gegarandeerd beter resultaat dan de lopende polis.  
Verder was het in 2008/2009 maar de vraag of, indien de afkoopwaarde van de polis op dat moment op een spaarrekening met een vaste rente van 2,5% was gezet, op 1 november 2014 een beter resultaat had kunnen worden bereikt dan bij voortzetting van de polis tot de beoogde einddatum.  
Aangeslotene betwist ook dat zij Consument heeft geadviseerd om de polis voort te zetten. Het besluit daartoe heeft Consument zelf genomen nadat de mogelijkheid was besproken om de polis af te kopen. Daarbij is aan de orde geweest dat de koers lager was dan in 2007 en dat het mogelijk was dat de koers zich zou herstellen.  
Tevens is het rendement na tien jaar doorgaans hoger omdat dan de tienjaarsperiode is verstreken waarin eerste kosten in rekening worden gebracht.
- 5.4. Met betrekking tot de niet-tijdige verwijdering van de polis van SNS Bank als pandhouder erkent Aangeslotene dat zij abusievelijk niet heeft geconstateerd dat SNS Bank haar verzoek daartoe niet had uitgevoerd, maar dat Consument van deze tijdelijke administratieve instandhouding van de verpanding geen nadeel heeft ondervonden.
- 5.5. Aangeslotene bestrijdt dat Consument schade heeft ondervonden omdat niet zeker is dat de uitkering van de polis bij voortzetting tot de beoogde einddatum niet de met 2,5% opgerente premie zal bedragen.

## **6. Beoordeling**

- 6.1. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1).
- 6.2. Met betrekking tot de advisering in 1999 die heeft geleid tot de totstandbrenging van de verzekering overweegt de Commissie dat het Consument uit de offerte en de polis zonder meer duidelijk had kunnen en moeten zijn welke risico's verbonden waren aan het sluiten van de beleggingsverzekering. In die stukken wordt immers

duidelijk uiteengezet dat het gaat om beleggingen waarbij, naar van algemene bekendheid is, naast de kans op winst ook de kans op verlies bestaat. De looptijd van de verzekering (15 jaar) in combinatie met het gekozen beleggingsprofiel (Mixfonds) was op voorhand niet zodanig kort dat het beoogde rendement hoe dan ook niet behaald zou kunnen worden, zodat evenmin gesteld kan worden dat Aangeslotene een niet-passend product heeft geadviseerd. Het feit dat door Consument onweersproken is gesteld dat de verzekering tot doel had om met de uitkering haar hypothecaire lening af te lossen en dat dit bij Aangeslotene bekend was, maakt dit in dit geval niet anders. Nu sprake was van beleggen had het immers ook voor Consument duidelijk moeten zijn dat steeds de kans bestond dat zij haar doel niet zou halen.

- 6.3. Met betrekking tot de advisering in 2008/2009 constateert de Commissie dat zij niet over gegevens beschikt aan de hand waarvan de inhoud van de adviesgesprekken die in die tijd hebben plaatsgevonden kan worden vastgesteld. De stellingen van Aangeslotene dat geen betaalbare alternatieven voorhanden waren, dat het dus gelet op de stand van de aandelenbeurs in 2008/2009 meer voor de hand lag te wachten op koers herstel en dat Consument daar mee heeft ingestemd, komen de Commissie niet onredelijk of ongeloofwaardig over. Bij gebreke van enig concreet aanknopingspunt voor het tegendeel kan de Commissie dan ook eenvoudigweg niet vaststellen dat Aangeslotene op dit punt enig verwijt kan worden gemaakt..
- 6.4. Met betrekking tot het niet tijdig verwijderen van SNS Bank als pandhouder van de polis merkt de Commissie op dat Consument hiervan geen schade heeft ondervonden. Na aflossing van de hypothecaire lening vervalt het pandrecht van rechtswege. Het pandrecht kan daardoor niet meer worden uitgeoefend.
- 6.5. Al het voorgaande maakt dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **7. Beslissing**

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).