

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-151 d.d.
20 mei 2015**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.J. Heck, secretaris)

Samenvatting

Gouden Handdrukverzekering. Geen uitkering bij overlijden. Dochter van Consument heeft een (uitgestelde) lijfrenteverzekering gesloten zonder restitutie van de koopsom bij vooroverlijden. De (alleenstaande) dochter is voortijdig overleden. Consument klaagt er jegens Aangeslotene (tussenpersoon) over dat zij de dochter niet (tijdig) in het bezit van de Financiële Bijsluiter heeft gesteld omdat de (uitgestelde) lijfrenteverzekering geen financieel complex product zou betreffen. Consument vordert een bedrag gelijk aan de koopsom nu Aangeslotene zich daardoor niet zou hebben gedragen als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. Aangeslotene heeft niet betwist dat zij nalatig is gebleven. Niettemin wijst de Commissie de vordering af omdat het niet aannemelijk is dat de dochter wél voor een product met overlijdensdekking zou hebben gekozen als Aangeslotene niet nalatig was gebleven. Bovendien had Consument op grond van fiscale wetgeving niet als begunstigde voor een eventuele overlijdensuitkering in aanmerking kunnen komen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. 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 7 november 2014;
- 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 11 mei 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. De dochter van Consument, mevrouw [X], hierna de dochter, heeft bij gelegenheid van haar uitdiensttreding in 2007 van haar werkgever een zogenoemde Gouden Handdruk ontvangen ten bedrage van € 75.600,-.
- 3.2. Over de aanwending van dit bedrag heeft een adviesgesprek plaatsgevonden met (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene hetgeen heeft geresulteerd in een offerte van N.V. Amersfoortse Algemene Verzekering Maatschappij, hierna de Amersfoortse, d.d. 12 juni 2007 met nummer [nummer].
- 3.3. In de offerte wordt onder meer vermeld:

“Ingangsdatum verzekering	: 01-07-2007
(...)	
Einddatum (= Lijfrente-ingangsdatum)	: 01-04-2014
Opbrengst basisverzekering	
- gegarandeerd kapitaal	: € 93.972,00

Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de basisverzekering komt de betaalde koopsom van deze basisverzekering ter beschikking voor de aankoop van een nabestaandenlijfrente.

Koopsom
(...)
Eenmalig op de ingangsdatum : € 75.600,00”
- 3.4. In de Toelichting op de offerte wordt op pagina 8 onder meer vermeld:

“Over de Financiële Bijsluiter
Voor producten als dit product is het opstellen van een ‘Financiële Bijsluiter’ verplicht.
(...)
De Financiële Bijsluiter is gepubliceerd op www.amerfoortse.nl.”
Een Financiële Bijsluiter was niet bij de offerte gevoegd.
- 3.5. In de begeleidende brief van 12 juni 2007 bij voormelde offerte vermeldt (de rechtsvoorganger van) Aangeslotene onder meer:

“Een financiële bijsluiter voor een lijfrente met koopsom is niet nodig omdat het hier geen financieel ingewikkeld product betreft”.
- 3.6. Op 26 oktober 2007 heeft de dochter op een Premie- en provisieoverzicht Lijfrenteverzekering in euro’s van de Amersfoortse van 16 oktober 2007 haar handtekening geplaatst onder de opmerking: “Voor acc i.p.v. offerte met restitutie koopsom”.

Onder het kopje Basisverzekering is vermeld:

“Dekking	: Bij leven
Verzekerd bedrag	: € 95.860,00”

3.7. Op 9 november 2007 heeft de Amersfoortse een polis afgegeven waarop onder meer staat vermeld:

“Lijfrente-ingangsdatum	01-04-2014
Omvang van de dekking	De Amersfoortse verzekert een lijfrentekapitaal, groot E 95.860,- bij in leven zijn van de verzekerde op de lijfrente-ingangsdatum.”

3.8. De dochter is op 3 februari 2009 overleden. Consument is enig erfgenaam.

3.9. Op 19 november 2013 bericht Aangeslotene Consument onder het kopje Samenvatting onder meer: “Wij zijn van mening dat u, het niet (mee)verzekeren van een eventueel overlijden, achteraf de bank kunt verwijten als zijnde onzorgvuldig. Of de Financiële Bijsluiter wel of niet is overhandigd is daarbij niet van belang. Ondanks dat wij uw teleurstelling begrijpen, bieden wij u geen vergoeding aan.”

3.10. Op 30 januari 2014 bericht Aangeslotene Consument onder meer:

“(....)

Wij begrijpen uw teleurstelling over het standpunt van de bank zoals wij u hebben uitgelegd in onze brief van 19 november 2013. Op onze beurt betreuren wij dat in onze conclusie abusievelijk wordt vermeld dat u de bank een verwijt kunt maken.”

4. De vordering, grondslagen en verweer

4.1. Consument vordert van Aangeslotene de inleg van de door de dochter gesloten verzekering ad € 75.600,-, vermeerderd met rente vanaf 8 juli 2007.

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

Aangeslotene heeft zich jegens de dochter niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht door in de brief van 12 juni 2007 te vermelden dat een financiële bijsluiter voor een lijfrente met koopsom niet nodig is omdat het hier geen financieel ingewikkeld product betreft.

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

- De onterechte vermelding door de adviseur dat een financiële bijsluiter niet nodig is, is onvoldoende om aan te nemen dat de Aangeslotene in haar dienstverlening tekort is geschoten en hierdoor schade is ontstaan.
- De Financiële Bijsluiter is wel verstrekt.
- Er is geen schade omdat Consument, ook als er wel een overlijdensrisico was meeverzekerd, op grond van de fiscale regelgeving nimmer aanspraak op een uitkering uit de verzekering had kunnen maken.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie heeft te oordelen over de vraag of Aangeslotene zich in 2007 bij de advisering van de dochter omtrent de aanwending van een Gouden Handdruk heeft gedragen als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur en zo nee, of daardoor schade is ontstaan voor Consument.

- 5.2. Aangeslotene heeft - ten laatste ter zitting - niet betwist dat door haar de uitlating is gedaan dat het besproken/geadviseerde verzekeringsproduct geen complex product was. Verder is komen vast te staan dat Aangeslotene in de precontractuele fase de Financiële Bijsluiter niet heeft uitgereikt. Wel heeft de Amersfoortse in de toelichting op de offerte van 12 juni 2007 verwezen naar de Financiële Bijsluiter en de plaats (website) waarop deze was gepubliceerd en te raadplegen.
- 5.3. Verder staat vast dat in de offerte van 12 juni 2007 het geoffreerde product door de Amersfoortse is toegelicht waardoor de dochter van Consument zich, ondanks het ontbreken van de Financiële Bijsluiter, een adequaat oordeel over het aangeboden financieel product heeft kunnen vormen. De vraag is of het aannemelijk is dat de vermelding dat het om een complex product handelde en het uitreiken van de Financiële Bijsluiter in de precontractuele fase de dochter van Consument anders zou hebben doen handelen dan zij in casu heeft gedaan. Omdat de dochter van Consument, gezien de aantekening op het Premie- en provisieoverzicht Lijfrenteverzekerings in euro's van de Amersfoortse van 16 oktober 2007, een weloverwogen keuze lijkt te hebben gemaakt, acht de Commissie dit niet aannemelijk.
- 5.4. De Commissie overweegt verder dat de keuzevrijheid met betrekking tot de overlijdensdekking door de fiscale wetgeving beperkt was in die zin dat, als de dochter van Consument gekozen had voor een lijfrenteproduct met overlijdensdekking bij vooroverlijden, Consument niet voor een overlijdensuitkering in aanmerking had kunnen komen. Van schade is derhalve geen sprake.
- 5.5. Consument heeft ook niet dan wel onvoldoende aannemelijk gemaakt dat, indien Aangeslotene niet toerekenbaar tekort was geschoten, de dochter van Consument zou hebben gekozen voor afrekening met de fiscus. In dat geval zou hetgeen bij haar overlijden resteerde van de (netto-)vergoeding van de werkgever deel hebben uitgemaakt van haar nalatenschap en aan Consument als enig erfgenaam zijn toegevalen.
- 5.6. Al het voorgaande moet tot de conclusie leiden dat Aangeslotene weliswaar toerekenbaar tekort is geschoten, maar dat deze nalatigheid niet tot schade voor Consument heeft geleid. De vordering komt daarom niet voor toewijzing in aanmerking.

6. Beslissing

De Commissie stelt 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.