

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-186 d.d.
26 juni 2015**

**(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden en
mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Foutieve aankondiging expiratiekapitaal. Artikel 3:35 BW. Verzekeraar noemt een bedrag in euro's terwijl het kapitaal in units moet luiden. Commissie is van oordeel dat de handelwijze van verzekeraar weliswaar als onzorgvuldig dient te worden betiteld, maar dat Consument in alle redelijkheid had behoren te onderkennen dat er sprake was van een vergissing. Enerzijds is de polis maar voor één uitleg vatbaar en anderzijds heeft verzekeraar bij de behandeling van een eerdere klacht in 2008 wederom benadrukt dat het kapitaal op de einddatum zou worden vastgesteld door het aantal units om te rekenen tegen de dan geldende koers. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

Vitenz B.V., gevestigd te Zeewolde, 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;
- de brief van Consument van 23 januari 2015;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 24 januari 2015.

Door Aangeslotene is geen verweer gevoerd.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld. Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie heeft afgezien van mondelinge behandeling van het geschil tussen partijen, aangezien dat zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 In januari 2012 benaderde Aangeslotene Consument telefonisch. Dit gesprek werd gevolgd door een huisbezoek van een medewerker van Aangeslotene op 6 februari 2012.
- 3.2 Aangeslotene maakte tijdens dat bezoek een inventarisatie van de kapitaal- en uitvaartzekeringen die Consument een aantal jaren daarvoor voor zichzelf, zijn echtgenote en zijn kinderen had afgesloten.
- 3.3 Op advies van Aangeslotene werden deze verzekeringen bij een tweetal andere maatschappijen ondergebracht. Aangeslotene bracht voor de hieraan verbonden werkzaamheden bij Consument kosten in rekening.
- 3.4 Op 21 maart 2013 vond nogmaals een gesprek met een medewerker van Aangeslotene plaats. Op advies van Aangeslotene sloot Consument vervolgens een overlijdensrisicoverzekering. Voor dit advies werd door Aangeslotene eveneens kosten in rekening gebracht.
- 3.4 De Ombudsman Financiële Dienstverlening verklaarde op 23 december 2014 de klacht van Consument gegrond en deed Aangeslotene de Aanbeveling om het gevorderde bedrag ter grootte van € 1.145,21 te voldoen. Aangeslotene heeft deze Aanbeveling naast zich neergelegd.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om de schade die veroorzaakt is door het ondeugdelijk advies te vergoeden. Consument becijfert de vordering op een bedrag van € 2.243,77 nog te vermeerderen met de wettelijke rente.
- 4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten doordat er sprake is van:

- Het weigeren van betaling van een bedrag van € 1.145,21 zoals door de Ombudsman is aanbevolen, waardoor Consument genoodzaakt was om zich, na het voldoen van een eigen bijdrage van € 50, tot de Geschillencommissie te wenden.
- Ondeugdelijke ondersteuning en het druk zetten bij het omzetten van de kapitaalverzekeringen, waarbij Consument een onevenredig hoge vergoeding van een bedrag van € 750 in rekening is gebracht. Deze vergoeding staat in geen verhouding tot de door Aangeslotene verrichte werkzaamheden. Bovendien zouden daarvoor ook in de toekomst nog werkzaamheden worden verricht, hetgeen nooit is gebeurd.

- Ondeugdelijke ondersteuning, het druk zetten bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering en Consument voorts het recht ontzeggen van de mogelijkheid tot herroeping van de verzekeringsovereenkomst, hetgeen een kostenpost heeft opgeleverd van € 298,56.

4.3 Door Aangeslotene is, alhoewel hier meerdere malen om is gevraagd, geen verweer gevoerd.

5. Beoordeling

5.1 Aan de orde is de vraag in hoeverre gesproken kan worden van een ondeugdelijk advies van Aangeslotene.

5.2 Aangeslotene heeft, alhoewel hij daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, de stellingen en de vordering van Consument niet weersproken. Nu de vordering van Consument de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt zal deze als na te noemen worden toegewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat:

- Aangeslotene binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een bedrag vergoedt van in totaal € 2.193,77.
- Aangeslotene binnen dezelfde termijn aan Consument tevens diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht zal vergoeden, zijnde € 50.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.