

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. L.B. Lauwaars RA, leden,
en mr. M. van Pelt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Win Win advies B.V., gevestigd te Nijmegen, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 7 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft advies aan zijn assurantietussenpersoon gevraagd in verband met een gewenste lastenverlichting van zijn maandlasten. Ook wilde Consument verzekeringen met een gegarandeerd eindkapitaal en wenste Consument geen boeterente te betalen. De Commissie concludeert op basis van de voorliggende gegevens dat het advies van Tussenpersoon aan alle wensen van Consument, waaronder een aanmerkelijke verlaging van de maandlasten, tegemoet is gekomen en dat onweersproken is dat Tussenpersoon het advies op alle punten heeft doorgesproken met Consument. Tussenpersoon heeft bij zijn advisering de nodige informatie verstrekt aan Consument, zodat deze een goed geïnformeerde keuze kon maken. De gevolgen van die keuze komen voor rekening van Consument. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 10 oktober 2010 heeft Consument Tussenpersoon benaderd voor advies over zijn hypotheek en verzekeringen. Op het Inventarisatieformulier van Tussenpersoon staat onder doel en verwachtingen van dit gesprek:

*“lagere maandlasten – hypotheek
Verzekeringen: - beleggingen”*

Onder 'wensen' staat:

"Lagere lasten door af te lossen op hypotheek".

Bij 'Inventarisatie' staat:

"I. Lagere maandlasten! – bijvoorbeeld door af te lossen op de hypotheek of stopzetten/veranderen van verzekeringen.

Liever geen beleggingen meer. Verzekeringen naar garantie?"

Onder 'Klantprofiel' staat:

"inkomen

staat onder druk door recessie. Klant kan het "wit" bijna niet meer verdienen. Autohandel is ingestort en moet het hebben van reparatie en vaste klanten.

Pensioen

Polissen van Allianz. Er is nu geen ruimte voor extra opbouw. Klant wil van beleggingen en risico's af – zekerheid.

(...)

Hypotheek

Klant wil nu lagere maandlasten en maakt hem niet uit dat er een gedeelte aflosvrij in blijft."

- 2.2 Uit het bericht van de Regiobank van 24 januari 2011 volgt dat wanneer Consument op de hypotheek € 70.000,- wenste af te lossen, hij een boeterente van € 2.416,73 verschuldigd zou zijn. Indien ook de spaarrekening eigen woning zou worden afgelost, zou daarover een boeterente van € 792,82 moeten worden betaald.
- 2.3 Tussenpersoon heeft aan Consument op 1 maart 2011 drie offertes gezonden en vervolgens drie bevestigingsbrieven gezonden met informatie over de nieuwe aangevraagde verzekeringen.
- 2.4 In de brieven van 1 maart 2011 wordt onder meer de volgende informatie gegeven.
"Het voorbeeldkapitaal onder IV is het gegarandeerde kapitaal van deze verzekering. Dit is berekend op basis van een gegarandeerd rendement van 2,5% (0% winstdeling). Het netto rendement op de ingelegde premies op de einddatum bedraagt dan 0,5%."
- 2.5 Bij de brief van 29 april 2011 wordt onder meer de volgende informatie gegeven. De verschuldigde koopsom bedraagt € 23.724,38 en de maandelijkse premie € 300,-. De looptijd van de verzekering is van 1 april 2011 tot 1 februari 2027. Het gegarandeerde eindkapitaal bedraagt € 84.890,-.
- 2.6 Bij de brief van 2 mei 2011 wordt onder meer de volgende informatie gegeven. De verschuldigde koopsom bedraagt € 44.329,49 en de maandelijkse premie € 113,45,-. De looptijd van de verzekering is van 1 april 2011 tot 1 maart 2027. Het gegarandeerde eindkapitaal bedraagt € 71.159,-.
- 2.7 Bij de brief van 11 mei 2011 wordt onder meer de volgende informatie gegeven. De verschuldigde koopsom bedraagt € 10.547,58 en de maandelijkse premie € 48,56. De looptijd van de verzekering is van 1 april 2011 tot 1 maart 2029. Het gegarandeerde eindkapitaal bedraagt € 22.185,-.

2.8 Bij de drie brieven is steeds vrijwel gelijklopende informatie over de verzekeringen verstrekt. Deze informatie hield onder meer het volgende in.

“Dit product is een lijfrentekapitaalverzekering met een gegarandeerd verzekerd kapitaal bij leven en restitutie van de premie bij overlijden. Voor dit product is premie verschuldigd. De verzekering deelt in de winst van de maatschappij. Jaarlijks komt 95% van de te verdelen winst ten goede aan de deelnemers. Deze winst wordt bijgeschreven op de polis waardoor het gegarandeerde verzekerde kapitaal kan stijgen zonder dat daarvoor extra premie hoeft te worden betaald.

(...)

Deze verzekering is een levensverzekering waarbij de verzekeraar op de einddatum van de verzekering een vooraf vastgestelde uitkering garandeert. Dit is het verzekerde kapitaal. Om deze uitkering te kunnen doen zal de verzekeraar een deel van uw premie op de kapitaal- en geldmarkt beleggen. De premie is zo berekend dat als deze belegging precies een jaarlijks gegarandeerd rendement van 2,5% oplevert de verzekeraar u het gegarandeerde eindkapitaal kan uitkeren. Een ander deel van de premie is bestemd voor het doen van de eveneens vooraf vastgestelde uitkering, als u overlijdt voor de einddatum van de verzekering. De rest van de premie is een vergoeding voor de kosten die een verzekeraar maakt.(...)

De [verzekeraar] biedt uitsluitend traditionele producten aan, waarbij tenminste het kapitaal of verzekerd bedrag, zoals vastgesteld bij het aangaan van de verzekering, gegarandeerd is en er geen sprake is van een direct beleggingsrisico voor rekening van de deelnemer. (...)”

Ten aanzien van de eerste verzekering:

“Bij een bruto rendement van: (...)

IV) 2,5% bedraagt het voorbeeldkapitaal € 84.890,- (...)

Het voorbeeldkapitaal onder IV is het gegarandeerde kapitaal van deze verzekering. Dit is berekend op basis van een gegarandeerd rendement van 2,5% (0% winstdeling). Het netto rendement op de ingelegde premies op de einddatum bedraagt dan 0,5%.

(...)

Hieronder geven wij een overzicht van de kosten van uw verzekering bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering tot einddatum. (...)

Wat betekent dit voor het rendement in uw verzekering?

Uitgaande van de gegarandeerde rekenrente van 2,5% kunnen de kosten vertaald worden naar een gemiddeld jaarlijks kostenpercentage als volgt:

<i>Netto rendement zonder kosten</i>	<i>2,1%</i>
<i>Netto rendement met kosten</i>	<i>0,5%</i>
<i>Gemiddeld jaarlijks kostenpercentage</i>	<i>1,6%”</i>

Ten aanzien van de tweede verzekering:

“Bij een bruto rendement van: (...)

IV) 2,5% bedraagt het voorbeeldkapitaal € 71.159,- (...)

Het voorbeeldkapitaal onder IV is het gegarandeerde kapitaal van deze verzekering. Dit is berekend op basis van een gegarandeerd rendement van 2,5% (0% winstdeling). Het netto rendement op de ingelegde premies op de einddatum bedraagt dan 0,6%.

(...)

Hieronder geven wij een overzicht van de kosten van uw verzekering bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering tot einddatum. (...)

Wat betekent dit voor het rendement in uw verzekering?

Uitgaande van de gegarandeerde rekenrente van 2,5% kunnen de kosten vertaald worden naar een gemiddeld jaarlijks kostenpercentage als volgt:

Netto rendement zonder kosten	2,1%
Netto rendement met kosten	0,6%
Gemiddeld jaarlijks kostenpercentage	1,5%

Ten aanzien van de derde verzekering:

“Bij een bruto rendement van: (...)

IV) 2,5% bedraagt het voorbeeldkapitaal € 22.185,- (...)

Het voorbeeldkapitaal onder IV is het gegarandeerde kapitaal van deze verzekering. Dit is berekend op basis van een gegarandeerd rendement van 2,5% (0% winstdeling). Het netto rendement op de ingelegde premies op de einddatum bedraagt dan 0,6%.

(...)

Hieronder geven wij een overzicht van de kosten van uw verzekering bij ongewijzigde voortzetting van de verzekering tot einddatum. (...)

Wat betekent dit voor het rendement in uw verzekering?

Uitgaande van de gegarandeerde rekenrente van 2,5% kunnen de kosten vertaald worden naar een gemiddeld jaarlijks kostenpercentage als volgt:

Netto rendement zonder kosten	2,1%
Netto rendement met kosten	0,5%
Gemiddeld jaarlijks kostenpercentage	1,6%

2.9 In 2014 heeft Consument bij Tussenpersoon geklaagd over het advies. Bij brief van 23 juni 2014 schrijft de gemachtigde van Consument aan Tussenpersoon onder meer het volgende. “Uitgangspunt voor deze wijzigingen was het omlaag brengen van de maandlasten. Een begrijpelijke wens, die op verschillende manieren had kunnen worden gerealiseerd. In dit geval had dit eenvoudig geregeld kunnen worden door de Allianz polissen te beëindigen en de opbrengst te gebruiken voor aflossing op de hypothecaire lening. Dat zou al € 385,82 maandelijks gescheeld hebben. Of desnoods nog de spaarrekening eigen woning beëindigen of de inleg verminderen. Dan zou dit zelfs maximaal € 952,51 maandelijks gescheeld hebben.”

2.10 Bij brief van 12 juli 2014 heeft Tussenpersoon hierop gereageerd met onder meer het volgende.

“Voordat we wijzigingen aan de hypotheek hebben gedaan, hebben we bij Regiobank de boeterente opgevraagd. Deze kwam op € 3.209,55. Die boeterente wilden jullie niet betalen en jullie wilden per jaar het boetevrij bedrag aflossen en dat is voor zover ik weet één keer gebeurd.

De Allianz polissen die als KEWpolis stonden aangemerkt en niet verpand waren, zijn gebruikt om de hypotheek af te lossen.

En de spaarrekening is beëindigd en ingelegd in de hypotheek. Daarnaast is boetevrij een éénmalige aflossing gedaan. Kortom we hebben hier dus voor gekozen.

(...)

Wij hebben de verzekeringen van Allianz besproken en omdat deze bijna geen waarde opbouwden en de uiteindelijke uitkeringen niet gegarandeerd waren, hebben jullie gekozen voor verzekeringen met een gegarandeerd kapitaal op einddatum. Dit omdat jullie niet meer de risico's van beleggingen wilden en de kans om voor uitkeringsdatum de beleggingen te zien kelderen."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade die hij heeft geleden als gevolg van onjuiste advisering en onjuiste voorlichting door Tussenpersoon. De schade wordt begroot op € 30.000,-. Dit komt overeen met het bedrag dat Tussenpersoon aan (onnodige) beloningen heeft ontvangen en aan kosten van de Verzekeraar en rentederving op de spaarrekening eigen woning.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Tussenpersoon is tekort geschoten in zijn zorgplicht jegens Consument.
- Tussenpersoon heeft onjuist geadviseerd. De spaarrekening eigen woning had niet beëindigd hoeven worden, hierdoor is onnodig rendementsverlies geleden.
- Tussenpersoon heeft onjuist voorgelicht. Het netto rendement (dus na aftrek van kosten) is veel lager dan de 2,5% die gegarandeerd was.
- Tussenpersoon heeft onnodig de verzekeringen afgekocht. De afgekochte verzekeringen deden het niet slechter dan die bij andere verzekeraars. Door de afkoop heeft alleen Tussenpersoon voordeel gehad door ontvangst van provisie. Voor Consument was dit nadelig door de extra kosten.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussenpersoon heeft geadviseerd waar Consument om vroeg.
- Consument wilde lagere maandlasten. Een extra aflossing van € 70.000,- op de hypotheek kon alleen indien een boeterente zou worden betaald die aan Consument is voorgelegd. Consument wilde deze boeterente niet betalen en daarom is die extra aflossing niet doorgegaan. Een maandlastenverlaging kon daardoor alleen gerealiseerd worden door het omzetten van de hypotheek in een aflossingsvrije hypotheek en het geld van de KEW gebruiken om extra af te lossen tot aan het boetevrije bedrag. De maandlasten van Consument zijn met € 902,94 per maand gedaald.
- Consument wilde af van de beleggingsverzekeringen. Daarom zijn de verzekeringen afgekocht en zijn producten met een gegarandeerd kapitaal aangekocht. Het netto en bruto rendement is gecommuniceerd met Consument en ook in de stukken terug te vinden. Consument wilde een gegarandeerd eindkapitaal. Het gegarandeerd eindkapitaal is vooraf bekend gemaakt aan Consument. Hij weet derhalve waar hij aan toe is. Ook de kosten zijn vooraf helder gecommuniceerd en staan vermeld in de stukken die bij de offerte en verstrekking van de polissen zijn gevoegd.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden bij de advisering op en na 10 oktober 2010.
- 4.2 Tussenpersoon dient als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (Consument) de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.). Van Tussenpersoon mag worden verwacht dat hij met het oog op het te verstrekken advies de nodige informatie van en over Consument inwint, Consument zodanig informeert over de risico's van zijn keuze en Consument voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. De gevolgen van die keuze komen dan vervolgens voor rekening van Consument. Tegen deze achtergrond moet worden beoordeeld of, zoals Consument stelt, Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht.
- 4.3 Niet ter discussie staat dat Consument advies aan Tussenpersoon heeft gevraagd in verband met een gewenste verlichting van zijn maandlasten. Ook wilde Consument verzekeringen met een gegarandeerd eindkapitaal en wenste hij geen boeterente te betalen. Hij stelt daarbij dat hem een hoger rendement werd voorgehouden (van 2,5%) dan het daadwerkelijke rendement van 0,5%. Wat dit laatste betreft moet de Commissie het er voor houden dat deze rendementen en het kostenaspect in de verschillende aan Consument gezonden bevestigingen in april/mei 2011 uitvoerig zijn toegelicht en derhalve Consument bekend hadden moeten zijn (zie onder 2.8 hiervoor).
- 4.4 De Commissie concludeert op basis van de voorliggende gegevens dat het advies van Tussenpersoon aan alle wensen van Consument, waaronder een aanmerkelijke verlaging van de maandlasten, tegemoet is gekomen en dat onweersproken is dat Tussenpersoon het advies op alle punten met Consument heeft doorgesproken. Tussenpersoon heeft bij zijn advisering Consument de nodige informatie verstrekt, zodat deze een goed geïnformeerde keuze kon maken. De gevolgen van die keuze komen voor rekening van Consument. Dat een beleggingsverzekering zonder gegarandeerd eindkapitaal het momenteel beter zou doen dan de afgesloten gegarandeerde verzekeringen, maakt niet dat het op de wensen van Consument afgestemde advies de toets der kritiek niet kan doorstaan. Consument wist vooraf welke gegarandeerde eindkapitalen hem aan het einde van de looptijd van de verzekeringen ten minste uitgekeerd worden. De hoogte van het rendement maakt het minimaal gegarandeerde eindkapitaal niet anders. Immers de bedragen worden ondubbelzinnig in euro's vermeld. Bovendien is Consument duidelijk geïnformeerd over de kosten die het advies met zich bracht. De Commissie acht derhalve de zorgplicht van Tussenpersoon jegens Consument niet geschonden.
- 4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.