

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-347  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en  
mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juni 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Groene Hart Noord U.A., gevestigd te Nieuwkoop, verder  
te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 15 juli 2016  
Aard uitspraak : Bindend

## **Samenvatting**

Zorgplicht tussenpersoon in offertefase. Consument stelt dat Tussenpersoon de zorgplicht heeft geschonden en eist schadevergoeding. Consument neemt in september 2013 contact op met Tussenpersoon voor advies betreffende de aankoop van een direct ingaande pensioenverzekering met bedragen die tot uitkering kwamen uit een aantal verzekeringen. Consument stelt dat Tussenpersoon een te beperkt aantal offertes heeft opgevraagd bij verzekeraars. Daarnaast klaagt Consument over de onjuiste koopsom die Tussenpersoon heeft gehanteerd bij het opvragen van de offertes. Tot slot klaagt Consument over de uitlatingen van Tussenpersoon over het partnerpensioen. De Commissie oordeelt dat in het maatschappelijk verkeer een aantal van drie offertes welke door een tussenpersoon wordt opgevraagd niet ongebruikelijk is. De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon een fout heeft gemaakt bij het opstellen van de koopsom. Echter heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat indien de koopsom correct zou zijn berekend, hij een andere keus zou hebben gemaakt. Consument heeft hierdoor geen schade geleden. Tot slot oordeelt de Commissie dat er wel een verkennend gesprek heeft plaatsgevonden betreffende een partnerpensioen, echter is geen sprake geweest van een adviesgesprek. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 mei 2016 te 's-Gravenhage en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Consument, die op 6 februari 2014 de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt, heeft op 23 september 2013 telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon voor advies betreffende de aankoop van een direct ingaande pensioenverzekering met bedragen die tot uitkering kwamen uit een aantal verzekeringen.
- 2.2 Daarnaast bereikte op 1 februari 2014 ook een lijfrenteverzekering de einddatum. Consument heeft ervoor gekozen de uitkering uit deze lijfrenteverzekering een aantal jaren uit te stellen. Het door Tussenpersoon te geven advies zou vastgelegd worden in een Financieel Plan. Tussenpersoon bevestigt die afspraak op 24 september 2013 per e-mail aan Consument.
- 2.3 Op 22 februari 2014 tekent Consument een dienstverleningsovereenkomst met Tussenpersoon. Blijkens die overeenkomst adviseert Tussenpersoon Consument over 'Inkomen voor Later'. De advieskosten zouden € 500,00 bedragen.
- 2.4 Tussenpersoon vraagt, op basis van een koopsom van € 138.144,00, bij drie verzekeraars een offerte op.
- 2.5 Op 2 juni 2014 ontvangt Consument de drie offertes.  
Per e-mail bericht Tussenpersoon die dag ook het volgende aan Consument:  
  
*'We hebben afgesproken dat je met je echtgenote nog overlegt of je het nabestaandenpensioen wilt verzekeren.  
Of dat je dit wilt uitruilen voor een hoger oudedagpensioen.  
Het afzien van nabestaandenpensioen levert ongeveer € 1.100,00 extra oudedagpensioen op.'*
- 2.6 Tussenpersoon heeft Consument meerdere malen benaderd om de offertes te bespreken en tot een adviestraject te komen. Consument heeft aangegeven eerst met zijn accountant te willen overleggen en een second opinion aan te vragen bij een andere adviseur.
- 2.7 Consument heeft zich uiteindelijk tot een andere adviseur gewend, X te Baarn. Deze adviseur heeft voor Consument bemiddeld bij de aanvraag van een direct ingaande pensioenverzekering.
- 2.8 Op 3 december 2014 heeft Consument Tussenpersoon verzocht een specificatie te geven van de door Tussenpersoon in het kader van de opgevraagde offertes genoemde koopsom van € 138.144,00.
- 2.9 Op 4 december 2014 stuurt Tussenpersoon een e-mail aan Consument waaruit blijkt dat Tussenpersoon per abuis een bedrag van € 33.614,12 dat betrekking had op de uitgestelde lijfrenteverzekering als onderdeel van de door hem berekende koopsom had meegenomen. De correcte koopsom zou € 104.529,88 hebben moeten bedragen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Tussenpersoon een bedrag van € 21.675,00. Doordat de koopsom lager is dan het bedrag waar de Tussenpersoon initieel van is uitgegaan, ontvangt Consument € 138,50 bruto per maand minder dan waarvan hij op basis van het door Tussenpersoon berekende bedrag mocht uitgaan. Bij een belastingtarief van 18,5% is dit netto € 112,89 per maand. Gelet op de gemiddelde levensverwachting van 81 jaar van een man betekent dat Consument 192 maanden x € 112,89 minder uitkering ontvangt, zijnde € 21.675,00. Daarnaast vordert Consument een vergoeding voor verlaging van de uitkering als gevolg van de rentedaling die heeft plaatsgevonden, nu er vertraging is ontstaan bij het afsluiten van een pensioenverzekering. Tot slot vordert Consument vergoeding ter zake van het afgeven van een verkeerd advies over het nabestaandenpensioen. Consument neemt echter genoegen met het bedrag van € 21.675,00.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument stelt zich op het standpunt dat Tussenpersoon te weinig offertes heeft aangevraagd bij verzekeraars. Tussenpersoon heeft slechts drie verzekeraars benaderd ondanks verzoek van Consument meer dan drie offertes aan te vragen. Daarnaast heeft Tussenpersoon nagelaten om al voor het aanvragen van de offertes bij Consument melding te maken dat Tussenpersoon slechts met een beperkt aantal verzekeraars samenwerkte. Hierdoor was Consument genoodzaakt om zich vijf maanden ná het verstrijken van de pensioengerechtigde leeftijd in juli 2014 alsnog te wenden tot een andere tussenpersoon.
- Tussenpersoon heeft een fout gemaakt door het bedrag van de lijfrenteverzekering mee te nemen in de koopsom voor de pensioenverzekering. Hierdoor hebben verzekeraars een offerte opgesteld op basis van onjuiste gegevens. Nu blijkt dat de koopsom lager is, ontvangt Consument een lagere uitkering op jaarbasis € 6.337,00 in plaats van € 7.530,00.
- Van Tussenpersoon had Consument mogen verwachten dat deze hem zou waarschuwen en een dwingend advies zou geven om niet te wachten met het aankopen van de lijfrente. Consument is hierdoor met een daling van de rente geconfronteerd.
- Consument is verkeerd geadviseerd over het partnerpensioen. Tussenpersoon heeft Consument bericht dat indien hij af zou zien van het nabestaandenpensioen dit Consument ongeveer € 1.100,00 per jaar meer zou opleveren aan ouderdagpensioen. Tussenpersoon ging daarbij uit van een risicoverzekering op het leven van Consument met in het begin een premie van € 53,00 per maand en na tien jaar een premie van € 127,00 per maand. De keuze voor een risicoverzekering zou aldus voor Consument goedkoper zijn dan het nabestaandenpensioen. Daarbij heeft Tussenpersoon nagelaten Consument te informeren dat er een medische beoordeling zou moeten plaatsvinden voor acceptatie van de verzekering. Door deze beoordeling viel de premie veel hoger uit dan verondersteld. Consument heeft hierdoor een verkeerde keuze gemaakt.

## Verweer Tussenpersoon

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

- Het adviestraject is nooit opgestart. Consument heeft ook nooit betaald voor advies.
- Tussenpersoon heeft de koopsom onjuist vastgesteld. Tussenpersoon betreurt het feit dat er op basis van onjuiste gegevens offertes voor Consument zijn opgevraagd en heeft hiervoor excuses aangeboden aan Consument.  
Tussenpersoon meent dat het op de weg van Consument lag om hierover contact op te nemen met Tussenpersoon, zodat direct het correcte bedrag doorgegeven had kunnen worden aan verzekeraars. In dat geval hadden de offertes aangepast kunnen worden. Gesteld noch gebleken is dat Consument contact heeft opgenomen met Tussenpersoon. Consument heeft echter geen schade geleden als gevolg van het feit dat de Tussenpersoon een onjuiste totale koopsom heeft doorgegeven aan de verzekeringsmaatschappijen. De lijfrenteverzekering zal immers afzonderlijk tot uitkering komen.
- Tussenpersoon stelt zich op het standpunt dat zij voldoende offertes heeft opgevraagd. Tussenpersoon heeft immers drie offertes opgevraagd. Tussenpersoon heeft per brief van 19 januari 2015 Consument geïnformeerd dat zij slechts met een beperkt aantal verzekeraars werkt. Enkel bij deze verzekeraars is een offerte opgevraagd. Uit een klachtbrief van Consument blijkt dat ook via adviseur X te Baarn een of meerdere offertes zijn aangevraagd. Tussenpersoon merkt op dat Consument al direct nadat bij hem bekend werd dat de Tussenpersoon slechts drie offertes zou aanvragen, extra offertes had kunnen opvragen bij verzekeraars.
- Tussenpersoon is niet verantwoordelijk voor de vertraging die is opgetreden als gevolg van het feit dat Consument via adviseur X extra offertes heeft opgevraagd. Volgens Consument heeft in de tijd tussen het verstrekken van de door Tussenpersoon opgevraagde offertes en de offertes opgevraagd door adviseur X een rentedaling plaatsgevonden, waardoor hij schade heeft geleden. Tussenpersoon stelt ter zitting dat Consument direct na het verstrekken van de drie offertes al een offerte had kunnen accepteren. Consument heeft meerdere malen aangegeven dat hij er bewust voor heeft gekozen te wachten met het accepteren van een offerte. De reden hiervoor was dat Consument een eventuele waardeinstijging van zijn pensioenverzekeringen wilde afwachten. Dat deze keuze van Consument tot gevolg heeft gehad dat hij een lagere uitkering ontvangt, omdat de rente in de tussenliggende periode is gedaald, dient voor rekening van Consument te komen.
- Er heeft nooit een adviesgesprek plaatsgevonden over een partnerpensioen. Er was slechts sprake van een oriënterend gesprek. Er is ook nooit een offerte voor een overlijdensrisicoverzekering opgevraagd. De Tussenpersoon heeft slechts een indicatieve berekening gemaakt via internet en heeft met Consument de hoogte van de advies- en afsluitkosten die in rekening zouden worden gebracht indien het adviestraject zou worden opgestart, besproken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De rechtsverhouding tussen partijen dient in het onderhavige geval te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht zoals neergelegd in artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Overeenkomstig artikel 7:401 BW rust op de assurantietussenpersoon een zorgplicht. Aan de orde is de vraag of Tussenpersoon deze zorgplicht heeft geschonden jegens Consument.
- 4.2 In rechtsoverweging 3.4 heeft de Hoge Raad in het arrest van 10 januari 2003 (NJ 2003, 375) overwogen dat een assurantietussenpersoon jegens zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht.
- 4.3 Voorop staat dat voor toewijzing van de schadevergoedingsvordering van Consument op zijn minst vereist is dat Consument schade heeft geleden. Daarenboven is vereist dat in voldoende mate vaststaat dat de door Consument gestelde schade in causaal verband staat tot de door Consument gestelde toerekenbare tekortkoming van de Tussenpersoon. De bewijslast hiervoor rust op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op Consument.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat ter zake van het adviestraject van Consument over de aankoop van een pensioenverzekering sprake is van een begin van uitvoering, maar dat het nooit tot een concreet advies is gekomen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument niet heeft betaald voor advieskosten. In dit licht dient de zorgplicht van Tussenpersoon in de offertefase gezien te worden. Consument beklagt zich in de kern over 1) het beperkte aantal offertes dat door Tussenpersoon is opgevraagd, 2) de onjuiste koopsom die Tussenpersoon heeft gehanteerd bij het vragen van de offertes en 3) de uitlatingen van Tussenpersoon inzake het partnerpensioen.
- 4.5 Ter zitting is gebleken dat Consument vooraf niet op de hoogte was van het aantal offertes dat hij via de Tussenpersoon zou ontvangen. Pas nadat Consument drie offertes van Tussenpersoon had ontvangen, is hem duidelijk geworden dat Tussenpersoon niet meer dan deze drie offertes zou opvragen. De vraag die hieruit voortvloeit, is of een aantal van drie offertes aanvaardbaar is en of Consument erop had mogen vertrouwen dat er op zijn verzoek meer dan deze drie offertes zouden worden gevraagd. De Commissie beantwoordt deze vragen ontkennend. De Commissie oordeelt dat in het maatschappelijk verkeer een aantal van drie offertes welke door een tussenpersoon wordt opgevraagd niet ongebruikelijk is. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-012 onder 2.3. Consument stond het ook vrij om elders offertes op te vragen. Consument heeft van deze mogelijkheid ook gebruik gemaakt. Uit het dossier is gebleken dat Consument zich vrijwel direct na ontvangst van de drie offertes heeft gewend tot adviseur X.

- 4.6 Nu Consument uit eigen beweging een *second opinion* heeft aangevraagd bij adviseur X en niet is ingegaan op verzoeken om het adviestraject met Tussenpersoon voort te zetten, kan het Tussenpersoon niet worden verweten dat het afsluiten van een direct ingaande pensioenverzekering langer op zich heeft laten wachten dan Consument voor ogen had. Daarbij is eveneens van belang dat Consument uiteindelijk geen direct ingaande pensioenverzekering via Tussenpersoon heeft afgesloten, maar via adviseur X. Nu het adviestraject niet verder gekomen is dan een begin van uitvoering en Consument zelf bewust voor uitstel gekozen heeft door een *second opinion* aan te vragen, reikt de zorgplicht van de tussenpersoon in die situatie niet zo ver dat hij dient te waarschuwen voor een mogelijke daling van de rente.
- 4.7 Ter zitting heeft Tussenpersoon ermee ingestemd de klacht ter zake van het partnerpensioen te behandelen. Consument stelt dat Tussenpersoon een onvoldoende en onjuist advies heeft gegeven, doordat Tussenpersoon heeft nagelaten te melden dat voor de overlijdensrisicoverzekering een medische keuring vereist was. De Commissie oordeelt dat het gesprek tussen Consument en Tussenpersoon niet heeft geleid tot een concreet advies over een partnerpensioen. Wel is een indicatieberekening gemaakt tijdens dit verkennende gesprek. Van een advisering kan derhalve niet worden gesproken.
- 4.8 Consument stelt dat de Tussenpersoon niet aan zijn zorgplicht heeft voldaan door bij het vragen van de offertes uit te gaan van een onjuiste koopsom. Hij stelt daartoe dat Tussenpersoon bij hem gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt dat hij per maand een uitkering ter hoogte van €535,35 zou ontvangen uit zijn pensioenverzekering. De Commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam assurantietussenpersoon mag worden verlangd dat hij zorgvuldig controleert of de gegevens op de door hem opgemaakte offerteaanvragen overeenkomen met de wensen van Consument. Bij het opstellen van de koopsom is inderdaad een fout gemaakt door Tussenpersoon. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat indien de koopsom correct zou zijn berekend, hij een andere keus had gemaakt. De Commissie overweegt voorts dat Consument door de fout van Tussenpersoon geen schade heeft geleden. Immers de lijfrenteverzekering zal in de toekomst afzonderlijk aan Consument worden uitgekeerd. Er is hoogstens sprake van teleurgestelde verwachtingen bij Consument.
- 4.9 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **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](http://www.kifid.nl/Consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).