

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-364
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr. R.J. Paris en
mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 april 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Advisering. In verband met de expiratie van een vijftal lijfrenteverzekeringen heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding hiervan heeft Consument besloten het vrijgekomen kapitaal te storten in een spaarproduct. Consument stelt dat hij zijn lijfrenteverzekeringen wilde verlengen, doch hem enkel de mogelijkheid is geboden een spaarproduct te openen. De Commissie merkt allereerst op dat zij in het dossier geen stukken heeft aangetroffen waaruit blijkt dat Consument heeft aangegeven dat hij zijn verzekeringen wilde verlengen. Evenmin heeft de Commissie stukken aangetroffen waaruit blijkt dat partijen zijn overeengekomen dat de verzekeringen zouden worden verlengd. Voor zover Consument betoogt dat het gegeven advies niet passend zou zijn, overweegt de Commissie dat Consument op het inventarisatieformulier heeft aangegeven geen beleggingsrisico's te willen lopen en derhalve geen vermogen wilde opbouwen via beleggingen. Ook gezien de met verlenging gepaard gaande kosten in relatie tot de beoogde verlengingsduur, ziet de Commissie niet in waarom het door de Bank gegeven advies in deze niet passend zou zijn. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank in deze tekort is geschoten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 mei 2016 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 Consument heeft, via de Bank, een vijftal lijfrenteverzekeringen op beleggingsbasis afgesloten bij verzekeraar. Deze verzekeringen expireerden op 31 december 2010. Het expiratiekapitaal bedroeg € 29.810,50.

- 2.2 In verband met de expiratie van de verzekeringen heeft op 4 januari 2011 een adviesgesprek plaatsgevonden bij de Bank. Tijdens dit gesprek is een inventarisatieformulier ingevuld, waarin door de Bank is vermeld dat Consument geen beleggingsrisico wenste te lopen. De Bank heeft Consument daarop geadviseerd een Rabo ToekomstSparrekening (RTS) te openen en daarbij de overeenkomst RaboToekomstSparen aan Consument verstrekt. Deze overeenkomst is door Consument ondertekend.
- 2.3 Op 12 februari 2013 heeft opnieuw een adviesgesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument. Consument heeft, naar aanleiding van dit gesprek, besloten zijn RTS met twee jaar te verlengen.
- 2.4 Op 4 januari 2015 is de RTS van Consument beëindigd. Hierbij is een saldo vrijgekomen van € 32.414,75.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt gehouden het verschil tussen de waarde van zijn RTS en de waarde van de lijfrenteverzekeringen, indien deze waren voortgezet, te vergoeden. Dit komt volgens Consument neer op een bedrag van € 9.283,79.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument wilde zijn verzekeringen met twee jaar verlengen.
- In december 2010 heeft Consument met de Bank afgesproken dat de verzekeringen met twee jaar zouden worden verlengd.
- Tijdens het adviesgesprek in januari 2011 is Consument medegedeeld dat alle aandelen betreffende de lijfrenteverzekeringen op beleggingsbasis al waren verkocht. Het terugkopen hiervan zou € 1.500,- kosten. Consument had hierdoor enkel de mogelijkheid om een RTS te openen.

Verweer van de Bank:

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft ervoor gekozen om een RTS te openen, omdat hij geen extra kosten wilde betalen. Het verlengen van de lijfrenteverzekeringen had namelijk kosten met zich gebracht. Bij expiratie wordt de oude lijfrenteverzekering immers beëindigd en wordt de waarde van de oude verzekering als koopsom in de nieuwe lijfrenteverzekering ingebracht. Voor het afsluiten van deze nieuwe verzekering brengt verzekeraar kosten in rekening.
- Consument heeft, nadat de Bank hem over de verschillende mogelijkheden met zijn lijfrentekapitaal had geïnformeerd, bewust gekozen voor een RTS.
- In 2013 heeft Consument zijn RTS met twee jaar verlengd. Gesteld noch gebleken is dat Consument destijds heeft aangegeven dat zijn RTS niet aan zijn wensen voldeed.
- De Bank heeft de aandelen niet voortijdig en zonder instemming van Consument verkocht.

- De Bank zou, gezien de duur van de verlenging en de uit de verlenging voortvloeiende kosten, nimmer geadviseerd hebben de lijfrenteverzekeringen te verlengen. Gelet op de wensen van Consument was een RTS bovendien passend.

4. Beoordeling

- 4.1 Daar de Bank in deze is opgetreden als adviseur, spitst het geschil zich toe op de vraag of en in hoeverre de Bank in deze heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht.
- 4.2 Allereerst merkt de Commissie op dat zij gelet op de tegenstrijdige standpunten over de inhoud van de gesprekken zich bij de beoordeling van het handelen van de Bank alleen kan baseren op de in het dossier aanwezige stukken. In het dossier zijn echter geen stukken aangetroffen waaruit blijkt dat Consument bij de expiratie van de verzekeringen heeft aangegeven dat hij zijn verzekeringen met twee jaar wilde verlengen. Evenmin heeft de Commissie stukken aangetroffen waaruit blijkt dat partijen in december 2010 zijn overeengekomen dat de verzekeringen met twee jaar zouden worden verlengd. Deze grondslag van de vordering staat dus niet vast. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat aan de verklaring van de Bank meer waarde wordt toegekend dan aan die van Consument, maar op de grondslag dat het Consument is die de hier besproken stellingen aannemelijk moet maken. En dat is niet het geval.
- 4.3 Ten aanzien van de stelling van Consument dat hem tijdens het adviesgesprek in januari 2011 is medegedeeld dat de aandelen al waren verkocht en het terugkopen hiervan € 1.500,- zou kosten, merkt de Commissie op dat Consument ook dit standpunt onvoldoende heeft onderbouwd. Daar komt bij overigens dat de Bank meermaals uitgebreid heeft toegelicht dat, ingeval de verzekeringen van Consument zouden zijn verlengd, de waarde van de verzekeringen als koopsom in een nieuwe verzekering zou zijn gestort en verzekeraar, voor het openen van deze nieuwe verzekering, kosten in rekening zou brengen. Gelet op het gegeven dat deze gang van zaken niet ongebruikelijk is in de verzekeringsbranche, heeft de Commissie geen reden om aan deze toelichting van de Bank te twijfelen. Dit brengt mee dat de, aan de verzekering onderliggende, beleggingen ook bij verlenging door verzekeraar zouden zijn verkocht en de Bank dan ook geen invloed had kunnen uitoefenen op de verkoop van de beleggingen.
- 4.4 Voor zover Consument wenst te betogen dat het door de Bank gegeven advies niet passend zou zijn, overweegt de Commissie dat Consument blijkens het in 2011 door de Bank ingevulde inventarisatieformulier heeft aangegeven geen beleggingsrisico's te willen lopen en derhalve geen vermogen wilde opbouwen via beleggingen. Ook gezien de met verlenging gepaard gaande kosten in relatie tot de beoogde verlengingsduur, ziet de Commissie dan ook niet in waarom het door de Bank gegeven advies, om een spaarproduct af te sluiten, in deze niet passend zou zijn.
- 4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank in deze tekort is geschoten. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de Bank gehouden te achten Consument in deze een vergoeding toe te kennen. 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.