

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-623
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. A.W.H. Vink, leden
en mr.dr.s. D.J. Olthoff als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 november 2014
Ingediend door : Consument
Tegen : Hartsema Adviesgroep B.V., gevestigd te Boskoop,
verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 19 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Consument heeft via Aangeslotene in 1999 een lijfrenteverzekering op beleggingsbasis gesloten. Consument verwijt Aangeslotene dat deze - onder meer nadat Consument haar zorgen had geuit omtrent de waardeontwikkeling - niet goed heeft begeleid in de keuze van de fondsen. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht van Aangeslotene niet zover gaat dat deze verantwoordelijk kan worden gehouden voor de keuze van de fondsen. De ontwikkelingen waar Consument mee is geconfronteerd zijn inherent aan de onzekerheden die beleggingen met zich brengen en vallen binnen de risicosfeer van de verzekeringnemer, aldus de Commissie.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument van 1 juni 2016;
- de reactie van Aangeslotene - op de aanvullende stukken van Consument - van 20 juni 2016.

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene haar advies als niet-bindend aanvaardt.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Met ingang van 1 juni 1999 heeft Consument via Aangeslotene bij [naam Verzekeraar] (hierna: Verzekeraar) een lijfrenteverzekering op beleggingsbasis gesloten, een zogeheten "[naam Verzekeraar] Belegkoopsom".
- 2.2 In verband met echtscheiding is in november 2006 een bedrag van € 26.644,28 bijgestort op de verzekering ([..polisnummer I..]), waarop reeds een bedrag van € 2.294,09 stond.

- 2.3 Per 29 december 2006 is de waarde van de verzekering met nummer [..polisnummer 2..] vastgesteld op € 31.886,54.
- 2.4 Op 26 oktober 2011 heeft Aangeslotene aan Consument het volgende bericht:
“Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud doe ik je bijgaand het switchformulier van [naam Verzekeraar] toekomen. Zoals besproken kun je de waarde van de polis switchen naar het Geldmarktfonds en bij verwachte beurscorrectie opnieuw instappen in een aandelenfonds. Uiteraard heeft niemand een glazen bol en is timen het moeilijkste onderdeel van beleggen maar we gaan het in ieder geval proberen. Graag ontvang ik het formulier getekend retour opdat ik er voor kan zorgen dat het op de juiste afdeling bij [naam Verzekeraar] terecht komt.” Consument heeft het switchformulier, waarin wordt verzocht om de beleggingswaarde over te hevelen naar het [naam Verzekeraar]Geldmarktfonds, op 26 oktober 2011 ondertekend.
- 2.7 Per e-mailbericht van 5 maart 2012, gericht aan Aangeslotene, heeft Consument onder meer het volgende geschreven:
“Onlangs heb ik mijn jaaroverzicht van de Zwitserleven polis ontvangen. Op 01-01-2011 stond deze nog op 25.204,16 euro, op 31-12-2011 stond deze op 21.992,67. Het geheel wordt maar minder en minder waard. Zou je mij ajb eerlijk willen adviseren wat te doen. Misschien beter mijn verlies te nemen en af te laten kopen ? (...)”
Aangeslotene heeft op 6 maart 2012 maart als volgt geantwoord:
“Ik heb jouw dossier er even bij gepakt. In oktober 2011 hebben wij telefonisch overleg gehad inzake de lijfrente polis en de beursverwachting. (...). Naar aanleiding van ons eerste contact heb je de waarde van de polis toen geswitcht naar het Geldmarktfonds van [naam Verzekeraar] om te voorkomen dat de waarde verder zal dalen. Op het moment dat de verwachte beurscorrectie zal plaatsvinden, zal ik je benaderen om eventueel weer te switchen naar een aandelenfonds. Na herstel kunnen wij opnieuw overleg hebben, met betrekking tot de voortzetting van de polis. Op dit moment bedraagt de waarde van de polis overigens € 22.154,02. (...)”
Consument heeft daarop als volgt geantwoord:
“Dank voor je snelle reactie. Ik merk dat ik er gewoon onrust door voel als ik zo’n (neerwaarts) polisoverzicht ontvang. Al zou het nu maar gelijk blijven staan zou dat al zorg wegnemen. Laten we hopen dat het snel aantrekt en dat er nog iets te redden valt...fijn dat het bedrag in totaal een paar euro meer is dan ik dacht, in ieder geval niet verder naar beneden. Ik hoor graag van je als er weer actie moet worden ondernomen.” Vervolgens heeft Aangeslotene, eveneens op 6 maart 2012 nog aanvullend bericht:
“Even nog ter verduidelijking Het Geldmarktfonds is net zoiets als een bankrekening. Je daalt dus NIET meer vanaf oktober 2011. (...)”
Daarop heeft Consument per e-mail op 6 maart 2012 als volgt geantwoord:
“Dat is waar [naam Aangeslotene], dat had je uitgelegd. Dat zou voor nu inderdaad geruststellend moeten zijn. We gaan afwachten. Voor mij is de update een beetje abacadabra, jij bent daar in thuis, vandaar dat ik tussentijdse uitleg op prijs stel.”
- 2.8 In een brief aan Aangeslotene van 1 oktober 2014 vraagt Consument waarom er is belegd op een wijze die contrair is aan de economische situatie en waarom Aangeslotene geen gebruik heeft gemaakt van het formulier Beleggersprofiel [Naam Verzekeraar]. Consument schrijft onder meer het volgende:

“Als er van dit formulier gebruik was gemaakt, was de keuze voor een volledige belegging in het Geldmarktfonds niet gemaakt. Navraag bij [Naam Verzekeraar] leerde mij dat het kiezen voor het Geldmarktfonds voor het volledige kapitaal van mijn polis erg ongebruikelijk is. Dit fonds zorgt voor een daling in het kapitaal door de doorlopende kosten, de inflatie en het zeer geringe rendement. (...)”. Aangeslotene heeft per e-mail onder meer als volgt geantwoord:

“De keuze voor het Geldmarktfonds is door jou zelf gemaakt naar aanleiding van diverse keren uitgebreid overleg in 2011. Je gaf toen aan bang te zijn dat de waarde van de polis (fors) zou dalen in verband met de zeer volatiele beurs van dat moment en geen risico te willen lopen met de waarde van de polis. Als gevolg daarvan is de waarde van de polis met jouw opdracht gewicht naar het Geldmarktfonds. In de jaren daarna heb ik je diverse keren geïnformeerd over mijn visie met betrekking tot de beursontwikkelingen (...).

Het invullen van een beleggingsprofiel zou jouw keuze van dat moment niet veranderd hebben. De beslissing wat je wilt doen mbt beleggingskeuzes is altijd de verantwoordelijkheid van de klant. Het is immers jouw geld (...).”

- 2.9 Per 31 mei 2015 is de waarde van de beleggingen € 24.483,20 (brief van 17 juli 2015 van Verzekeraar).

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

Consument vordert betaling van € 7.254,77 het verschil tussen de waarde die bereikt had kunnen worden bij juiste advisering door Aangeslotene, door Consument per 17 juni 2014 geraamd op € 29.446,68 en de werkelijke waarde van de verzekering per die datum, te weten € 22.191,91.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met de op hem rustende zorgplicht.

Consument voert hiertoe onder meer de volgende argumenten aan.

- Aangeslotene heeft onvoldoende gewaakt over het belang van Consument bij het maken van de juiste keuzes voor beleggingsfondsen. Hierdoor heeft Consument teveel risico gelopen vanaf de ingangsdatum van de verzekering tot oktober 2011 en te weinig risico (en daardoor geen rendement) vanaf oktober 2011. Indien Aangeslotene zowel bij aanvang van de verzekering als bij de bijstorting in 2006 gebruik zou hebben gemaakt van een zogeheten “Beleggerprofiel” dan zou de waarde van de polis ruim € 7.000,00 hoger zijn geweest.
- Aangeslotene heeft niet geadviseerd op het moment van bijstorting van € 26.644 in november 2006, de 50/50 procent verdeling over het Swiss Life Aandelenfonds en het Swiss Life Europees Aandelenfonds werd automatisch gehandhaafd. Na de switch naar het Geldmarktfonds is niet juist gereageerd op verzoeken van Consument om de mogelijkheden van beleggen tegen een hoger rendement te heroverwegen.

Verweer

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

- Aangeslotene is geen vermogensbeheerder en kan dan ook niet in die hoedanigheid door Consument worden aangesproken.

Aangeslotene heeft zich meer dan gemiddeld ingespannen om de financiële situatie van Consument, met name ook in de periode van haar scheiding (in 2005/2006), in kaart te brengen en haar desgevraagd te informeren over de diverse keuzemogelijkheden. In 2006 was de verdeling in het aandelenfonds 50% Swiss Life Aandelenfonds en 50% Swiss Life Europees Aandelenfonds. Op dat moment was er voor Consument geen aanleiding om tot het switchen van fondsen over te gaan.

- Naar aanleiding van vragen van Consument (oktober 2011) en de door haar geuite behoefte om zeker te stellen dat haar vermogen niet (verder) in omvang zou afnemen, heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over de mogelijkheden om aan die behoefte tegemoet te komen. Aangeslotene heeft daarbij geadviseerd om te kiezen voor een defensieve belegging. Consument heeft uiteindelijk zelf gekozen voor het Geldmarktfonds. Het vermogen is daarna in stand gebleven.
- Achteraf gezien blijken andere fondsen beter gerendeerd te hebben, maar gezien de wens van Consument om er zeker van te zijn dat haar vermogen in stand zou blijven, is het advies van Aangeslotene passend geweest. Dat met de kennis van nu destijds voor een risicovoller product had kunnen worden gekozen, maakt niet dat Aangeslotene een beroepsfout kan worden verweten.
- Uit de stukken blijkt dat Aangeslotene sinds zo'n vijftien jaar Consument en destijds haar echtgenoot regelmatig heeft geadviseerd en begeleid in verband met de financiële planning, Aangeslotene is derhalve goed op de hoogte van de financiële situatie en de risicobereidheid. Ook blijkt uit het dossier dat Aangeslotene uitgebreid betrokken is geweest bij de afwikkeling van de echtscheiding, Aangeslotene verwijst onder meer naar haar brief van 5 januari 2007, en een overleg met Consument op 23 maart 2007. Op 12 december 2006 heeft Aangeslotene nog een rekening geopend voor Consument. Het verwijt van Consument dat Aangeslotene zich onvoldoende heeft ingespannen of onvoldoende heeft geadviseerd is dan ook onterecht.
- Consument wist dat het Geldmarktfonds bestond. Het was destijds logisch om dit fonds te adviseren (tot 4% rendement) vergeleken bij de beursdaling van 50% waar Consument in 2008 mee geconfronteerd werd. Gezien onder meer het feit dat Consument liet blijken dat zij de risico's van beleggen niet kon overzien, is het advies om naar een risicoloos fonds te switchen, een niet onlogisch advies.

4 Beoordeling

- 4.1 Aangeslotene is als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgevers verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1). De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft in de kern de vraag of Aangeslotene aan deze zorgplicht heeft voldaan. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of Aangeslotene zich in 2006 actief had moeten opstellen met betrekking tot de keuze c.q. van de fondsen en of Aangeslotene in het belang van Consument heeft gehandeld door Consument in 2011 naar aanleiding van vragen van haar kant voor te stellen te switchen naar het Geldmarktfonds.

- 4.2 Uit de Toelichting bij de [naam Verzekeraar] Belegkoopsom blijkt dat de Consument verantwoordelijk is voor van de samenstelling van de beleggingsmix en dat de fondsen worden beheerd door de beleggingsexperts van [naam Verzekeraar]. Uit het dossier blijkt niet, en Consument heeft dit evenmin op andere wijze aannemelijk gemaakt, dat Aangeslotene deze verantwoordelijkheid in 2006 zou overnemen. Voor zover Consument stelt dat zij door de handelwijze van Aangeslotene die gerechtvaardigde verwachting mocht hebben, meent de Commissie dat deze stelling geen steun vindt in het dossier.
- 4.3 Aangeslotene heeft Consument reeds vanaf 1999, evenals destijds haar echtgenoot, geadviseerd en begeleid in verband met hun financiële planning en is na de echtscheiding in 2006 in ieder geval Consument blijven begeleiden en adviseren.
In verband met de scheiding heeft een herverdeling plaatsgevonden en is op de verzekering van Consument een substantiële extra storting gedaan. Consument verwijt Aangeslotene dat deze reeds in 2006 eigener beweging had moeten adviseren om van het Swiss Life Aandelenfonds en het Swiss Life Europees Aandelenfonds te switchen naar een meer defensief fonds. De Commissie oordeelt evenwel dat de zorgplicht van Aangeslotene in zijn rol als tussenpersoon niet zover gaat dat deze verantwoordelijk is voor de keuze van de fondsen waarin wordt belegd. Het is hem destijds ook niet gevraagd. Pas na tegenvallende rendementen in verband met de wereldwijde financiële crisis heeft Consument in 2011 aan Aangeslotene gevraagd om zekerheid omtrent het behoud van haar vermogen. Uit de berichtgeving van Consument blijkt onomwonden haar bezorgdheid omtrent een mogelijke verdere daling van haar vermogen. In dat licht bezien, is de Commissie van oordeel dat de door Aangeslotene voorgestelde mogelijkheid om naar een min of meer risicoloos fonds over te stappen, een passende mogelijkheid was. Uit de onder 2.7 geciteerde e-mailberichten van Consument blijkt dan ook dat aan de uitdrukkelijke wens van Consument, te weten geen zorgen over een verdere daling van haar vermogen, tegemoet is gekomen.
Aangeslotene heeft Consument in de periode tussen de switch (2012) en oktober 2014 geïnformeerd over onder meer de mogelijkheid om over te stappen naar een bancaire lijfrente (1 juli 2014) en over ontwikkelingen op de beurs (4 november 2013, 20 maart 2014, 2 juli 2014).
- 4.4 Los van het voorgaande acht de Commissie het niet aannemelijk dat, zelfs als Aangeslotene conform het standpunt van Consument zou hebben gehandeld, de uitkomst anders zou zijn geweest. Deze uitkomst is naar het oordeel van de Commissie vrijwel geheel toe te schrijven aan de financiële crisis en de wereldwijde ontwikkelingen op de beurs. Consument heeft gekozen voor een beleggingsverzekering zonder garantie. De ontwikkelingen waar Consument mee is geconfronteerd zijn inherent aan de onzekerheden die beleggingen met zich brengen en vallen binnen de risicosfeer van de verzekeringnemer.
- 4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.