

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-05 I  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. B.F. Keulen en  
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 maart 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Levensverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar,  
en  
ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 18 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Bank heeft Consument in de expiratiebrief geschreven dat de mogelijkheid tot verlengen van zijn verzekering bestaat. De formulering van de passage doet de vraag rijzen of Consument de uitlating van de Bank in de gegeven omstandigheden mocht opvatten als een tot hem gericht aanbod waaraan hij de Bank of Verzekeraar kon houden. Indien de Commissie er veronderstellenderwijs van uitgaat dat dit het geval is, dan kan dit Consument niet baten, nu Consument een afwijkende looptijd heeft geaccepteerd. Een aanvaarding die van het aanbod afwijkt, geldt als een nieuw aanbod en als een verwerping van het oorspronkelijke (6:225 lid 1 BW). Daarbij geldt de looptijd van de verzekering niet als ondergeschikt punt (6:225 lid 2 BW). Nu Bank noch Verzekeraar aan de passage gehouden kan worden staat vast dat de Bank Consument met de passage op onjuiste wijze heeft voorgelicht over zijn mogelijkheden met betrekking tot de aflopende verzekering. Het is niet aannemelijk dat deze zorgplichtschending voor Consument tot schade heeft geleid. Had de Bank Consument op juiste wijze geïnformeerd, dan was de passage niet opgenomen in de expiratiebrief.

## **I. Procesverloop**

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

- de door Consument ingediende klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op beide verweerschriften;
- de reactie van Verzekeraar daarop;
- de reactie van de Bank daarop; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 november 2016, waar de klachtprocedures tegen Verzekeraar en de Bank gevoegd zijn behandeld. Ter hoorzitting zijn alle partijen verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 1995 bij Verzekeraar een Koopsom Garantie Polis met polisnummer [nr. 1] afgesloten. Bij brief van 11 november 2014 bericht de Bank hem dat de verzekering per 17 januari 2015 vervalt en dat hij een keuze moet maken wat hij met het vrijvallende bedrag wil doen.

2.2 In de bij de brief gevoegde bijlage is de volgende tekst opgenomen:

**“Expiratieoverzicht**

*Overzicht met de belangrijkste gegevens van uw ABN AMRO Koopsom Garantie Polis met dossiernummer [nr. 1].*

*o De ABN AMRO Koopsom Garantie Polis loopt af op 17 januari 2015.*

*o De verzekering valt onder het fiscale regime BHW.*

*o De hoogte van het eindkapitaal is EUR 9.645. De genoemde waarde is een schatting. De waarde kan wijzigen. Bijvoorbeeld door invloeden op de beurs, door een winstbijschrijving of door premiebetaling op de polis. Gaat het om een verzekering met een gegarandeerd eindkapitaal? Dan geldt de waarde die hierboven staat.*

*o De ontvanger van het eindkapitaal (begunstigde): de verzekeringnemer(s).*

**Keuzemogelijkheden bij ABN AMRO**

*Het vrijvallende bedrag is bedoeld voor een lijfrente. Er zijn verschillende manieren om het te laten uitkeren. U bent vrij in uw keuze bij welke bank of verzekeraar u een bankspaarproduct of levensverzekering wilt aanvragen. Hieronder leest u welke keuzemogelijkheden u bij ABN AMRO heeft. Dit is een algemene opsomming. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie gelden er fiscale regels.*

*(...)*

**2. Verder sparen**

*- Wilt u eerst verder sparen met belastingvoordeel? Kies dan voor banksparen met de Pensioenaanvulling. Of voor de Koopsom Garantie Polis. Bij beide bouwt u een gegarandeerd vermogen op, op de einddatum.*

*- U kunt ook uw bestaande verzekering verlengen. Verlenging is alleen mogelijk als het verzoek 1 maand voor de einddatum van uw bestaande levensverzekering door ABN AMRO Levensverzekering N.V. is ontvangen. Neem hiervoor contact op met uw adviseur.*

*(...)*”

2.3 Consument heeft bij brief van 17 november 2014 het volgende aan Verzekeraar geschreven: “De bovenvermelde Polis loopt af per 17 januari 2015 met een eindkapitaal van EUR 9.645,-. Graag verleng ik de bestaande verzekering met (zo mogelijk) 10 jaren tot 17 januari 2025 tegen dezelfde (rente)condities, met wederom gegarandeerd eindkapitaal.

*Mocht er een maximum zitten aan de periode om te verlengen kleiner dan 10 jaren; dan graag verlengen met dat maximum.”*

- 2.4 Bij brief van 10 februari 2015 schrijft Verzekeraar aan Consument:  
*“Enkele maanden geleden hebben wij u in een brief geïnformeerd over het tot uitkering komen van uw levensverzekering bij ABN AMRO LEVEN onder polisnummer [nr. 1]. Inmiddels is deze verzekering vrijgevallen.*

*Om te voorkomen dat uw vrijgekomen kapitaal onnodig fiscaal wordt belast, is het van belang om de aanwending van de uitkering uit uw polis tijdig te laten plaatsvinden. Dit overeenkomstig de richtlijnen van de Belastingdienst. Uiteraard mag u van ABN AMRO verwachten dat u advies krijgt over de bestedingsmogelijkheden die u met het vrijgekomen kapitaal hebt.*

*Wellicht hebt u al contact hierover gehad met uw ABN AMRO adviseur. Indien dit niet het geval is dan verzoeken wij u om zo snel mogelijk zelf contact met ons op te nemen.”*

- 2.5 Bij brief van 21 februari 2015 antwoordt Consument dat hij reeds bij brief van 17 november 2014 heeft gereageerd en dat hij op 15 december 2014 telefonisch contact heeft gehad met een medewerker van ABN AMRO die de ontvangst van deze brief heeft bevestigd. Consument verzoekt schriftelijke bevestiging van de verlenging van de verzekering conform zijn brief van 17 november 2014. Verzekeraar antwoordt op 3 maart 2015 dat een Koopsom Garantie Polis niet kan worden verlengd. Bij brief van 10 april 2015 verzoekt Verzekeraar Consument nogmaals een keuze te maken ten aanzien van de aanwending van het vrijgekomen kapitaal.
- 2.6 Bij brief van 1 november 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. Bij brief van 27 november heeft de Bank op deze klacht gereageerd en onder meer het volgende geschreven:

*(...)*

***Wat is er gebeurd?***

*Op 11 november 2014 heeft [Verzekeraar] u een brief gestuurd waarbij u een aantal opties geboden werd. Een van de opties zou zijn het verlangen van uw polis. Echter volgens voorwaarden is het nooit mogelijk om een Koopsom Garantie polis te verlengen.*

*Op 24 november 2014 heeft ABN AMRO Verzekeringen uw kantoor, [adres], verzocht om aan u mee te delen dat verlenging niet mogelijk is. Ook is aangegeven dat u een andere keuze dient te maken. In februari 2015 is er een rappelbrief naar u verzonden. Hierop heeft u gereageerd met opnieuw de keuze tot verlengen. Op 3 maart 2015 heeft [Verzekeraar] u middels een brief gemeld dat verlengen niet mogelijk is. Vervolgens heeft u in april 2015 opnieuw een rappelbrief ontvangen.*

*(...)*

*Wij kunnen ons voorstellen dat op de expiratieset die u vorig jaar november ontvangen heeft de indruk is gewekt dat de polis verlengd kon worden. Voor deze verwarring bied ik namens [de Bank] mijn excuses aan. [Verzekeraar] heeft vervolgens voldoende gedaan om aan te geven dat u een andere keuze dient te maken. Als u nu een nieuwe Koopsom Garantie Polis sluit zal dat tegen de huidige rentestand zijn.*

*(...)”*

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert verlenging van zijn Koopsom Garantie Polis tot 17 januari 2025 tegen gelijke rentecondities als tot aan 17 januari 2015, althans schadevergoeding, in de vorm van financiële compensatie voor misgelopen voordelen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Zowel Verzekeraar als de Bank zijn toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van hun verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst.

- Zowel de Bank als Verzekeraar hebben de verwachting gewekt dat de verzekering verlengd zou (kunnen) worden en zij komen thans hun toezegging niet na.
- Bij het afsluiten van de verzekering is Consument geadviseerd dat verlenging van de koopsompolis mogelijk was. Consument heeft een “mentale aantekening” gemaakt van de opmerking van de adviseur toen hij de verzekering afsloot. Daarbij heeft hij ook doorgevraagd of de verlenging tegen een gelijke rentecondities zou plaatsvinden. De adviseur heeft bevestigend geantwoord.
- Het is aannemelijk dat Consument destijds is geadviseerd dat verlenging van de koopsompolis mogelijk was. Al zijn andere koopsompolissen – in totaal 6 stuks – hebben een looptijd tot oktober 2021, de maand waarin Consument 60 wordt. Ten tijde van het afsluiten van de Koopsompolissen ging Consument uit van pensionering op 60 jarige leeftijd. Consument wenste de vrijvallende polissen te gebruiken om de periode tot pensionering op 65-jarige leeftijd te overbruggen. Een dergelijke looptijd wilde hij ook met Verzekeraar afspreken. Dit heeft de adviseur afgeraden met het argument dat het altijd mogelijk zou zijn de verzekering te verlengen. Op deze wijze is de looptijd van de verzekering tot stand gekomen.
- De stelling van Verzekeraar dat een adviseur niet op de hierboven beschreven wijze zou hebben geadviseerd, wordt tegengesproken door hetgeen staat geschreven in de bijlage bij de brief van 11 november 2014.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- Verzekeraar was niet betrokken bij de advisering van Consument. De brief van 11 november 2014 is afkomstig van de Bank. Verzekeraar gaat er daarom van uit dat de klacht van Consument voor zover het de advisering en de inhoud van de brief van 11 november 2014 betreft, niet tegen Verzekeraar is gericht.
- Consument heeft geen stukken overgelegd, waaruit zou moeten blijken dat Verzekeraar de verzekering van Consument op grond van de met Verzekeraar gesloten overeenkomst moet verlengen. Uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden blijkt dat de verzekering niet verlengd kan worden.
- Consument heeft aangegeven dat hij een mentale aantekening heeft gemaakt van het gesprek met zijn adviseur ten tijde van de aanvraag van de verzekering. Dit gesprek heeft 20 jaar geleden plaatsgevonden, waardoor het niet aannemelijk is dat deze aantekening overeenkomt met hoe het gesprek daadwerkelijk is gegaan.

Bij Consument heeft daarom niet de gerechtvaardigde verwachting kunnen ontstaan dat de verzekering verlengd kon worden. Daarnaast geldt dat hetgeen met de adviseur is besproken in beginsel niet aan Verzekeraar kan worden toegerekend.

- De bijlage bij de brief van 11 november 2014 is niet specifiek genoeg om als aanbod te kunnen worden geduid. Bovendien wijkt de aanvaarding van Consument af van de oorspronkelijke voorwaarden van zijn verzekering, zodat het aanbod – indien de passage uit de brief van 11 november 2014 aldus moet worden aangeduid – niet is aanvaard.

#### *Verweer Bank*

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

- Uit het expiratieformulier dat in november 2014 aan Consument is gestuurd volgt dat zijn verzekering zou kunnen worden verlengd. Dit is echter niet het geval. Volgens de voorwaarden kan de verzekering niet worden verlengd. Consument toont ook niet aan dat verlenging wel mogelijk zou zijn.
- De Bank heeft voor de onjuiste vermelding in de expiratiebrief reeds haar excuses aangeboden. De ontstane onduidelijkheid betekent echter niet dat de Bank zou moeten verlengen tegen het rentepercentage van 7,25%. De Bank zou Consument in de situatie moeten brengen als ware er juiste informatie verstrekt. In dat geval zou niet aan Consument zijn geschreven dat verlenging mogelijk was. Consument heeft dan ook geen nadeel van de omstandigheid dat onjuiste informatie is verstrekt, hij lijdt geen schade.
- Het verlengingsformulier spreekt van verlengen maar er wordt geen tarief genoemd waartegen kan worden verlengd. Ook hieruit blijkt dat Consument geen aanspraak kan maken op een rente van 7,25%.
- De bijlage vormt geen aanbod, nu deze daarvoor niet specifiek genoeg is. De bijlage bevat namelijk geen informatie over het rentepercentage waartegen kan worden verlengd of over de duur van de verlenging. Het zou dan ook in strijd met de redelijkheid en billijkheid zijn om in de bijlage een aanbod te lezen.
- Indien in de bijlage een aanbod wordt gelezen, dan geldt dat dit aanbod onder dezelfde condities is gedaan als de oude verzekering. Er wordt immers gesproken over verlenging. De oude Koopsom Garantie Polis is aangegaan voor 20 jaar. Consument heeft evenwel aangegeven dat hij voor 10 jaar wenste te verlengen. Zijn brief van 17 november 2014 vormde dan ook geen aanvaarding van het aanbod, maar een tegenbod.
- In de toepasselijke voorwaarden wordt aangegeven dat bij bijstorting van een bedrag in de verzekering, het rentepercentage wordt aangepast. Hieruit had Consument moeten afleiden dat ook verlenging niet tegen hetzelfde rentepercentage mogelijk zou zijn.

## 4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Bank en/of Verzekeraar kunnen worden verplicht de Koopsom Garantie Polis van Consument te verlengen tot 17 januari 2025, tegen de rentecondities die golden voor de geëxpireerde verzekering, althans dat de Bank en/of Verzekeraar gehouden kunnen worden het voordeel te vergoeden dat Consument misloopt als gevolg van het feit dat zijn Koopsom Garantie Polis niet tegen dezelfde rentecondities wordt verlengd tot 17 januari 2025.
- 4.2 Op het polisblad en in de toepasselijke voorwaarden is geen recht op verlenging – al dan niet tegen dezelfde rentecondities – van de verzekering opgenomen. Consument stelt evenwel dat de Bank hem, toen hij de verzekering 20 jaar geleden afsloot, zou hebben afgeraden de verzekering aan te gaan tot hij de leeftijd van 60 jaar zou hebben bereikt, juist omdat verlenging van de verzekering mogelijk zou zijn. Ook staat in de bijlage bij de brief van 11 november 2014 het volgende geschreven: *“U kunt ook uw bestaande verzekering verlengen. Verlenging is alleen mogelijk als het verzoek 1 maand voor de einddatum van uw bestaande levensverzekering door ABN AMRO Levensverzekering N.V. is ontvangen. Neem hiervoor contact op met uw adviseur.”*
- 4.3 Consument heeft zijn stellingen over de advisering voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering niet nader met bewijsstukken kunnen onderbouwen. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering ligt op Consument de bewijslast van de door hem gestelde feiten. Het is immers Consument die zich op de rechtsgevolgen van deze feiten beroept. De Commissie moet de stelling van Consument daarom als onvoldoende onderbouwd terzijde stellen.
- 4.4 Wat betreft de passage in de bijlage bij de brief van 11 november 2014 geldt evenwel dat de Bank expliciet aan Consument heeft geschreven dat de mogelijkheid tot verlengen van zijn verzekering bestaat. De Commissie zal beoordelen of deze passage de grondslag kan zijn voor een verlenging van de verzekering van Consument, tegen dezelfde rentecondities, tot 17 januari 2025.
- 4.5 De brief van 11 november 2014 is verzonden door de Bank, die daarbij optrad als adviseur van Consument. De Bank en Verzekeraar zijn twee verschillende rechtspersonen, zodat Verzekeraar in beginstel niet rechtstreeks aan een toezegging van de Bank kan worden gebonden. De Bank en Verzekeraar maken echter deel uit van hetzelfde concern en houden zich in de correspondentie met Consument in het geheel niet aan het onderscheid tussen beide entiteiten. Jegens Consument kan dit de indruk wekken dat hij met één wederpartij te maken heeft gehad en dat de Bank en Verzekeraar zich er enkel ter gelegenheid van de onderhavige procedure op beroepen dat zij twee entiteiten zijn. De vraag of de Bank Verzekeraar met de brief van 11 november 2014 kan binden, kan echter in het midden blijven. Dit blijkt uit het navolgende.
- 4.6 De Commissie constateert dat de bijlage bij de brief van 11 november 2014 is aangepast aan de verzekering van Consument. De soort verzekering – een Koopsom Garantie polis -, het polisnummer, de expiratiedatum en het expiratiebedrag zijn ingevuld.

Duidelijk is derhalve om welke verzekering het gaat. Vervolgens wordt een aantal mogelijkheden genoemd voor de besteding van het uit de verzekering vrijkomende kapitaal. Ten aanzien van het gebruik maken van de mogelijkheid van verlenging van de verzekering, wordt enkel de voorwaarde gesteld dat Consument uiterlijk 1 maand voor expiratie Verzekeraar op de hoogte stelt van zijn wens de verzekering te verlengen. Een en ander doet bij de Commissie de vraag rijzen of Consument de uitlating van de Bank in de gegeven omstandigheden mocht opvatten als een tot hem gericht aanbod waaraan hij de Bank of Verzekeraar kon houden.

- 4.7 Indien de Commissie er veronderstellenderwijs van uitgaat dat dit het geval is, dan kan dit Consument echter niet baten.
- 4.8 Consument heeft per brief van 17 november 2014 als volgt geaccepteerd: *Graag verleng ik de bestaande verzekering met (zo mogelijk) 10 jaren tot 17 januari 2025 tegen dezelfde (rente)condities, met wederom gegarandeerd eindkapitaal. Mocht er een maximum zitten aan de periode om te verlengen kleiner dan 10 jaren; dan graag verlengen met dat maximum.* Consument heeft aldus tegen een afwijkende termijn geaccepteerd: 10 jaar of minder dan 10 jaar als 10 jaar niet mogelijk was, terwijl het initiële contract een termijn van 20 jaar kende. Op grond van artikel 6:225 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (“BW”) geldt een aanvaarding die van het aanbod afwijkt, als een nieuw aanbod en als een verwerping van het oorspronkelijke. Artikel 6:225 lid 2 BW maakt een uitzondering op deze regel voor het geval de aanvaarding slechts op ondergeschikte punten afwijkt van de aanvaarding, maar de looptijd van de verzekering vormt naar oordeel van de Commissie geen ondergeschikt punt.
- 4.9 De Bank noch Verzekeraar kan derhalve worden gehouden aan de onder 4.2 geciteerde passage in de bijlage van de brief van 11 november 2014.
- 4.10 Daarmee staat vast dat de Bank Consument met de onder 4.2 geciteerde passage op onjuiste wijze heeft voorgelicht over zijn mogelijkheden met betrekking tot de aflopende verzekering. Dit vormt een schending van de zorgplicht die de Bank als adviseur jegens Consument in acht moet nemen. Het is evenwel niet aannemelijk dat de onjuiste voorstelling van zaken die als gevolg van de passage is ontstaan voor Consument tot schade heeft geleid, nu – indien de Bank Consument op juiste wijze had geïnformeerd-, de onder 4.2 geciteerde passage niet was opgenomen in de bijlage bij de brief van 11 november 2014.
- 4.11 Uit het voorgaande vloeit voort dat zowel de vordering tegen Verzekeraar, als de vordering tegen de Bank moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen 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)*

*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.*