

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-54
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden
en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 19 januari 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de adviseur in zijn zorgplicht is tekortgeschoten door:

i. na te laten consument bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst deugdelijk te informeren over de aard en risico's van het product. Consument stelt daartoe dat de adviseur op de hoogte was van het doel en het doelkapitaal.

ii. na te laten consument gedurende de looptijd te informeren dat het doelkapitaal mogelijk niet gehaald zou worden.

Niet vast staat dat Consument zijn doelkapitaal kenbaar heeft gemaakt aan de adviseur. Consument heeft verklaard zich bewust te zijn van het feit dat het ging om een beleggingsverzekering, waarvan het kapitaal op de einddatum onzeker was. Desalniettemin hanteert consument het hoogste voorbeeldrendement als uitgangspunt voor het kapitaal op de einddatum. Reeds op basis van het feit dat er lagere voorbeeldkapitalen waren, had consument kunnen weten dat een lager eindkapitaal tot de mogelijkheden behoorde.

Consument jaarlijks in kennis gesteld van de waardeontwikkeling, maar is ook daar steeds uitgegaan van het eindkapitaal bij het hoogste rendement. Daarnaast heeft de Adviseur Consument weldegelijk gedurende de looptijd benaderd. Bij dit alles is het de vraag of consument mogelijkheden had aanpassingen te doen en zo ja welke en wat de uitkomst & kosten van die optie dan zouden zijn.

Bij dit alles acht de commissie het van belang dat het kapitaal bij het laagste voorbeeldrendement naar verwachting in ieder geval gehaald zal worden.

De Commissie concludeert dat niet vast staat dat de adviseur anders had meoten handelen, althans dat niet vast staat dat consument door handelen/nalaten van de adviseur schade heeft geleden.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, inclusief bijlagen;

- de repliek van Consument, inclusief bijlagen;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

2.1 Consument heeft in 2000, door tussenkomst van de Adviseur, een offerteaanvraag gedaan voor een 'ABC Spaarplan' bij (destijds) AMEV. In de offerte waren de volgende voorbeeldrendementspercentages opgenomen, uitgaande van belegging in het Fortis OBAM fonds:

	Voorbeeld Product	voorbeeld	voorbeeld
	Percentage	rendement	kapitaal einddatum
Gemiddeld historisch fondsrendement	14,0%	10,7%	42.500,00
Standaard fondsrendement	10,0%	6,9%	29.500,00
Laag fondsrendement	5,6%	2,7%	20.000,00

Voorbeeldpercentages zijn, ongeacht de nauwkeurigheid waarmee bovenvermelde percentages zijn bepaald, niet te voorspellen. Het is dan ook waarschijnlijk dat de rendementen die in de toekomst daadwerkelijk gerealiseerd zullen worden, niet gelijk zullen zijn aan de hierboven vermelde.

Daarnaast is in de offerte de waardeontwikkeling opgenomen uitgaande van het standaardfondsrendement van 10,0%. Daarbij is vermeld:

Op basis van een jaarlijks gelijkblijvend fondsrendement van 10,0% ontwikkelt de waarde zich als volgt. De ontwikkeling van de waarde heeft in de praktijk een onregelmatig en grillig verloop. De genoemde bedragen zijn daarom uitsluitend bedoeld als voorbeeld.

In de offerte is ook informatie opgenomen over de fiscale aspecten van de verzekering, onder meer over de vrijstellingsbedragen. Ook is informatie verstrekt over aankomende fiscale regelgeving:

In het parlement is een ingrijpende herziening van het Nederlandse belastingstelsel in behandeling, dat op 1 januari 2001 in werking moet treden. Vanaf die datum (voor kapitaalverzekeringen vanaf 1 januari 2003) zal het nieuwe stelsel op alle vormen van vermogensopbouw van toepassing zijn. Uw adviseur kan u desgewenst een uitgebreide toelichting geven.

2.2 Op 1 juni 2000 is de verzekering ingegaan. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [nummer]. Einddatum van de verzekering is 1 juni 2017. Verzekerde is blijkens het polisblad de dochter van verzekeringnemer, mevrouw [naam dochter]. De verzekering voorziet in:

Uitkering bij leven	De uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum is gelijk aan het spaartegoed. De uitkering bij leven bedraagt bij een voorbeeldpercentage van 10%: f 29.500,00
Uitkering bij overlijden	De uitkering bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum is gelijk aan f 25.551,00.

Op de verzekering is het clauseblad 955 van toepassing. Op basis daarvan geldt het volgende:

Vrijstelling kapitaalverzekering voor de studie van kinderen

Deze voorwaarden regelen dat de verzekering voldoet aan de eis voor de vrijstelling van vermogensrendementsheffing van een kapitaalverzekering voor de studie van kinderen.

Bestemming van deze verzekering

De kapitaalsuitkering uit deze verzekering is bestemd voor de financiering van de studie van een kind van de belastingplichtige of zijn partner.

Fiscale toelichting

De Wet inkomstenbelasting 2001 bepaalt het volgende:

Binnen de vrijstelling voor de maatschappelijke beleggingen in box 3 wordt de mogelijkheid geboden om te sparen voor de studie van een kind via een kapitaalverzekering. De waarde van de kapitaalverzekering wordt niet met vermogensrendementsheffing belast wanneer aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De maximale vrijstelling bedraagt NLG 50.002,- of EUR 22.689,92 per belastingplichtige. Fiscale partners hebben twee maal deze vrijstelling. De vrijstelling is onafhankelijk van het aantal kinderen.
- De belegger is de belastingplichtige of zijn partner.
- De verzekering geeft recht op een eenmalige uitkering bij leven of overlijden van de belastingplichtige, zijn partner of een kind van de belastingplichtige of een kind van de partner van de belastingplichtige, maar uiterlijk voor de 27^{ste} verjaardag van het kind.
- In dit clauseblad is bepaald dat de kapitaalsuitkering is bestemd voor de financiering van de studie van een kind van de belastingplichtige of zijn partner.
- Ingangsdatum van de verzekering voor de 13^e verjaardag van het kind.
- De minimale duur aaneengesloten premiebetaling is 15 jaar, de premiebetaling dient binnen de bandbreedte van 1:10 te geschieden.

2.3 Consument is, in ieder geval vanaf 2008, jaarlijks door zijn verzekeraar op de hoogte gehouden van de waardeontwikkeling van de verzekering.

2.4 Op 7 november 2012 heeft tussen Consument en de Adviseur een gesprek plaatsgevonden over de verzekering. Naar aanleiding daarvan heeft de Adviseur Consument bij brief van 8 november 2012 schriftelijk geïnformeerd:

Uw risicoprofiel

Hoe korter de looptijd, hoe minder tijd overblijft om in een periode van koersdalingen een herstel van de koersen af te wachten. Wij adviseren daarom het risico stap voor stap te verlagen naarmate de einddatum van uw ABC Spaarplan dichterbij komt. Dit noemen we het afbouwen van risico. Het risicoprofiel van uw tegoed is op dit moment offensief. Dit sluit niet goed aan bij het aantal jaren dat uw ABC Spaarplan nog loopt. Deze resterende looptijd is een kleine 5 jaar.

Advies: pas uw risicoprofiel en uw fondsen aan

Wij adviseren u om uw risicoprofiel aan te passen naar defensief. In ons gesprek van woensdag 7 november 2012 hebben wij deze polis met elkaar doorgesproken. Het is u duidelijk dat de huidige belegging een hoger risico vormt, dan momenteel bij de resterende looptijd past. In ons gesprek heeft u aangegeven de beleggingen voor nu ongewijzigd te laten en hoopt u op een opleving van de koers.

- 2.5 In 2015 heeft Consument contact opgenomen met de Adviseur. Naar aanleiding daarvan heeft op 8 december 2015 ten kantore van de Adviseur een gesprek plaatsgevonden. Consument heeft zijn ongenoegen erover geuit dat (i) hij van de Adviseur geen uitsluitsel heeft gekregen over de compensatieregeling en dat (ii) de Adviseur te weinig actie heeft ondernomen om voor de beleggingsverzekering tot een beter eindresultaat te komen. Naar aanleiding van dit gesprek is de Adviseur bij brief van 11 januari 2016 (nogmaals) schriftelijk ingegaan op de klachten van Consument. Consument heeft in reactie hierop bij brief van 14 april 2016 laten weten hier geen genoegen mee te nemen.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt dat de Adviseur heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht jegens hem door na te laten gedurende de looptijd van de verzekering ervoor te waarschuwen dat het gewenste eindkapitaal niet gehaald zou worden. Consument merkt op dat er gedurende de looptijd diverse reparatiemogelijkheden zijn geweest die uitgevoerd hadden kunnen worden om toch het gewenste doel te bereiken. Consument ging niet uit van een gegarandeerd rendement. Bovendien benadrukt Consument dat hij de Adviseur niet het tegenvallend beleggingsresultaat verwijt, maar uitsluitend het niet invullen van de zorgplicht.

Consument verwijst in dat kader onder meer naar de Leidraad Zorgvuldig Adviseren over Vermogensopbouw van de AFM uit 2009 en stelt dat de Adviseur met inachtneming daarvan ook na het afsluiten van de verzekering Consument diende te helpen bij het realiseren van zijn doelstellingen, door de vermogensopbouw te monitoren en regelmatig de haalbaarheid van de doelstelling te evalueren.

- 3.2 Consument merkt op dat, nu het gaat om een verzekering ten behoeve van een minderjarige, van de Adviseur een extra zorgplicht mocht worden verwacht. De Adviseur was er immers van op de hoogte dat de verzekering bedoeld was als studievoorziening voor een minderjarige.
- 3.3 Consument merkt op dat hij zich naar aanleiding van de jaarlijkse waardeoverzichten niet druk gemaakt heeft over de daarin opgenomen eindkapitalen, omdat deze enorm van jaar tot jaar verschilden. Consument heeft vastgehouden aan het door de verzekeraar opgegeven gemiddelde jaarlijkse rendementspercentage. Consument hanteerde daarbij als uitgangspunt het gemiddeld rendement van 10,7% uit de offerte.

De eerste jaren was het rendement een stuk hoger en de laatste jaren lager (rond de 8,5%). Consument ging er daarom vanuit “dat het wel goed zou komen”. De Adviseur heeft Consument er nooit op gewezen dat het toch anders werkt.

- 3.4 Consument bestrijdt dat de Adviseur niet op de hoogte was van het door hem gewenste eindkapitaal. Ten tijde van het aangaan van de verzekering is besproken dat een eindkapitaal van ongeveer EUR 20.000 wenselijk was. Dit was voor Consument het doelkapitaal. Waar de Adviseur verklaart dat het doelkapitaal niet bekend was, heeft hij zelf niet goed geïnventariseerd, zoals wel door de AFM wordt voorgeschreven.
- 3.5 Er waren weldegelijk mogelijkheden om tot een oplossing te komen, namelijk premie verhogen, switchen qua beleggingen, overstappen op een ander product, overstappen naar sparen, et cetera. Indien de Adviseur een deugdelijke inventarisatie zou hebben uitgevoerd, was bekend geweest dat Consument zijn maandelijkse inleg kon verhogen. Dit liet het inkomen van Consument toe.
- 3.6 Consument heeft in 2012 een welbewuste keuze gemaakt om niet te kiezen voor een defensief profiel. De waarde bedroeg op dat moment EUR 3.797,96 en defensief beleggen zou betekenen dat het rendement lager zou worden en dat het doelkapitaal helemaal niet gehaald zou worden. De Adviseur heeft ook op dat moment uitsluitend een voorstel gedaan het risico af te bouwen, verder geen inhoudelijke voorstellen als premieverhoging, overstappen of sparen.
- 3.7 Consument klaagt voorts dat de Adviseur heeft nagelaten hem te wijzen op de wijziging van de fiscale behandeling van de studieverzekering tijdens de looptijd van de verzekering.
- 3.8 Consument stelt op grond van al het voorgaande een schade van naar schatting EUR 9.286 te hebben geleden. Het gaat om een schatting, omdat de verzekering pas op 1 juli 2017 de einddatum bereikt. Consument wenst dat Verzekeraar aansprakelijkheid erkent en dat de schade op de einddatum definitief wordt vastgesteld ofwel dat partijen in onderling overleg tot een minnelijke regeling komen. Daarbij hanteert Consument als uitgangspunt dat het gemiddeld rendement dat bij het aangaan van de verzekering is opgegeven (10,7%) in redelijkheid benaderd had kunnen worden. De Adviseur had Consument erop moeten wijzen dat dat rendement kennelijk niet realistisch was en wat de reparatiemogelijkheden waren. Dat heeft de Adviseur nagelaten.

Verweer

- 3.9 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:

Voorlichting over de gewijzigde fiscale behandeling

- Het is niet aan de Adviseur Consument actief te informeren over wijzigingen in wet- en regelgeving.

Dit is een taak voor de overheid en als Consument wel door de Adviseur was geïnformeerd, had dit niet tot een ander resultaat geleid. De Adviseur heeft immers geen invloed op deze wijzigingen;

Voorlichting over de ontwikkeling en eventuele aanpassingsmogelijkheden

- De Adviseur monitort de waardeontwikkeling van de verzekering niet. Het is niet de taak van de Adviseur Consument hierover actief te benaderen;
- Consument is op de hoogte gehouden van de waardeontwikkeling. Indien Consument daarover vragen had of advies wenste, lag het op zijn weg daarover contact op te nemen met de Adviseur;
- De koersdaling, die het tegenvallend rendement veroorzaakt, is niet te wijten aan de Adviseur. Consument heeft zelf gekozen om te beleggen en de risico's daarvan komen voor zijn rekening;
- De voorbeeldkapitalen die op de waardeoverzichten zijn vermeld, zijn onlosmakelijk verbonden met de ontwikkeling van de rendementspercentages gedurende de looptijd. Op basis van de waardeoverzichten die gedurende de looptijd zijn verzonden, mocht Consument er niet op vertrouwen dat het bij aanvang opgegeven voorbeeldrendement van 10,7% nog haalbaar was;
- De gevolgen van onjuiste aannames die Consument heeft gedaan op basis van de jaarlijkse waardeoverzichten komen voor zijn eigen rekening en risico;
- Consument heeft bij het aangaan van de verzekering geen doelkapitaal vastgesteld. Consument heeft niet aan de Adviseur kenbaar gemaakt dat hij aan het einde van de looptijd een minimaal bedrag zou willen ontvangen. Dit blijkt ook nergens uit. Mede daarom was voor de Adviseur niet duidelijk dat Consument ontevreden was over de waardeontwikkeling en dat hij die had willen aanpassen;
- Het feit dat geen doelkapitaal is vastgesteld, betekent niet dat de Adviseur geen deugdelijke inventarisatie in de zin van de Leidraad van de AFM heeft uitgevoerd. Uit de Leidraad vloeit niet voort dat altijd een doelvermogen vastgesteld moet worden. Het doel van de verzekering was weldegelijk bekend, namelijk het opbouwen van vermogen ten behoeve van de studie van de dochter van Consument. Dat het op te bouwen eindkapitaal afhankelijk was van beleggingsresultaten was bij Consument bekend. Het geschatte eindkapitaal op basis van de offerte lag tussen de (omgerekend) EUR 9.075 en EUR 19.286;
- Ten tijde van het sluiten van de verzekering was de Leidraad van de AFM, waaraan Consument refereert, nog niet van kracht;
- Binnen de verzekering van Consument was het mogelijk om in twee fondsen te beleggen. Het is dus maar de vraag of het verschil had gemaakt indien Consument wél om tussentijds advies had gevraagd. Hij kon immers slechts kiezen voor één ander beleggingsfonds. Het is niet vast te stellen of Consument daarvoor zou hebben gekozen. Het is ook niet duidelijk of de keuze voor het andere fonds tot een hoger of lager eindresultaat zou hebben geleid;
- In 2012 heeft een onderhoudsgesprek plaatsgevonden over onder meer deze verzekering. Consument heeft toen bewust niet gekozen voor het andere fonds;
- Ook het verhogen van de premie zou geen garantie hebben gegeven op het door Consument beoogde eindkapitaal. Ook hiervoor geldt dat een tussentijds advies niet

zondermeer tot (positieve) gevolgen voor de waardeontwikkeling van de verzekering zou hebben geleid;

- Consument onderbouwt op geen enkele wijze hoe “een betere invulling van de zorgplicht tot een beter eindresultaat had kunnen leiden”. De Adviseur betwijfelt dit.
- Consument hanteert het voorbeeldkapitaal, gebaseerd op het gemiddeld historisch fondsrendement, met een productrendement van 10,7%, als uitgangspunt van wat voor hem een reëel te behalen doel leek. Hij neemt daarbij niet de andere fondsrendementen in overweging. Consument is er bij aanvang van de overeenkomst reeds op gewezen dat de voorbeeldrendementen niet meer zijn dan dat en dat de werkelijke rendementen waarschijnlijk afwijken. Consument mocht er dan ook niet op vertrouwen dat het kapitaal van EUR 19.286,- behaald zou worden. Dat dit een reële verwachting was, blijkt nergens uit;
- Consument hanteert het voorbeeldkapitaal bovendien ten onrechte als garantie. Van een garantie is geen sprake;
- Bij dit alles is tevens van belang dat Consument jaarlijks op de hoogte is gehouden van de waardeontwikkeling, zodat hij steeds kennis heeft kunnen nemen van de aangepaste voorbeeldkapitalen. Consument heeft hierover gedurende de looptijd geen vragen gesteld.

3.10 Met inachtneming van al het voorgaande bestrijdt de Adviseur dat hij zijn zorgplicht ten behoeve van Consument en zijn dochter heeft verzaakt. De Adviseur was geen vermogensbeheerder en heeft niet de contractuele verplichting het vermogen (de waardeontwikkeling) te beheren of in de gaten te houden. Consument werd door de verzekeraar rechtstreeks geïnformeerd over de waardeontwikkeling. Het initiatief tot het aanbrengen van wijzigingen lag bij Consument. Bij dit alles benadrukt de Adviseur dat er geen causaal verband bestaat tussen de vermeende schending van de zorgplicht en het tegenvallend te verwachten eindkapitaal.

3.11 De Adviseur bestrijdt dat hij Consument eerst in 2015 heeft benaderd om de verzekering te bespreken. Dit is niet juist. Dit is in 2012 ook gebeurd, evenals in 2013. In 2012 heeft Consument ervoor gekozen de verzekering niet te wijzigen, in 2013 heeft Consument de uitnodiging voor een gesprek afgeslagen.

3.12 Tot slot benadrukt de Adviseur dat op dit moment niet duidelijk is wat de eindwaarde van de verzekering zal zijn. Consument zal in 2017 mogelijk een hoger bedrag ontvangen dan hij aan premies heeft ingelegd. Bovendien is het eindkapitaal naar verwachting hoger dan het bij aanvang getoonde laagste voorbeeldkapitaal.

4. Beoordeling

4.1 Uitgangspunt bij de beoordeling van het onderhavige geschil vormt de relatie tussen Consument en de Adviseur. De overeenkomst tussen Consument en de Adviseur is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW).

Op de Adviseur als opdrachtnemer rust een zorgplicht jegens Consument als opdrachtgever. Dit brengt mee dat de Adviseur als deskundig tussenpersoon bij de uitvoering van haar (advies)werkzaamheden dient te handelen overeenkomstig hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003,375, rov.3.4.1).

Deze algemene zorgplicht is ingevuld in de jurisprudentie. Daarin is onder meer bepaald dat een tussenpersoon niet alleen een zorgplicht heeft jegens een verzekeringnemer ten tijde van het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, maar ook gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit betekent dat op een adviseur de verplichting rust om periodiek de passendheid van het product te toetsen.

4.2 Het gaat in dit geval om de beoordeling van de *civielrechtelijke* rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur en dus niet om de vraag of de Adviseur al dan niet heeft voldaan aan eventuele op hem ingevolge *publiekrechtelijke* toezichts- en/of gedragsnormen (zoals van de AFM) rustende verplichtingen. Dat laat onverlet dat bij de invulling van hetgeen van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht, de inhoud van die publiekrechtelijke verplichtingen wel een rol kunnen spelen.

4.3 De Commissie heeft de klachten van Consument met inachtneming van dit kader uit de wetgeving en jurisprudentie beoordeeld. In het hiernavolgende gaat de Commissie in op de diverse onderdelen van de klacht van Consument:

De rol van de Adviseur bij aanvang

4.4 Consument klaagt over de rol van de Adviseur ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Meer in het bijzonder stelt Consument dat de Adviseur ten tijde van het sluiten van de overeenkomst op de hoogte was van het doelkapitaal van Consument van EUR 20.000, althans dat de Adviseur dit had behoren te zijn.

4.5 Op basis van het dossier en de verklaringen ter zitting heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat Consument het door hem beoogde doelkapitaal van EUR 20.000 aan de Adviseur gecommuniceerd heeft. Het doelkapitaal is niet als zodanig opgenomen in de offerte of op het polisblad. Uit het polisblad blijkt in ieder geval dat geen sprake was van een gegarandeerd kapitaal, hetgeen ook door Consument is erkend.

4.6 Consument stelt dat, voor zover de Adviseur niet op de hoogte was van het doelkapitaal, hij dit wel had moeten zijn. Ter onderbouwing verwijst Consument naar de Leidraad Zorgvuldig Adviseren, een uitgave van de AFM uit 2009. De Commissie wijst er op dat dergelijke publiekrechtelijke toezichts- en/of gedragsnormen niet rechtstreeks op de verhouding tussen Consument en de Adviseur van toepassing zijn. Bovendien betreft het een uitgave van negen jaar ná de totstandkoming van de onderhavige overeenkomst, zodat ook om die reden geen verplichtingen aan dit stuk ontleend kunnen worden.

De Commissie heeft gezien of, uit hoofde van de destijds geldende wet- en regelgeving, een verplichting op de Adviseur rustte om het doelkapitaal bij aanvang van de verzekering vast te stellen. Dit is niet het geval. Dit is overigens ook verklaarbaar nu het gaat om een beleggingsverzekering, een verzekering waarvan de waarde op de einddatum bij uitstrek onzeker is. Indien zekerheid gewenst was, kon voor een ander product worden gekozen.

- 4.7 Uit de verklaringen van Consument ter zitting maakt de Commissie op dat Consument zich bij het lezen van de offerte voornamelijk, zo niet uitsluitend, gericht heeft op het voorbeeldkapitaal bij 'Gemiddeld Historisch Fondsrendement', hetgeen het hoogste voorbeeldkapitaal uit de offerte was (NLG 42.500, EUR 19.285,66). In hetzelfde overzicht in de offerte waren evenwel ook de voorbeeldkapitalen bij 'Standaard Fondsrendement' en bij 'Laag Fondsrendement' opgenomen, respectievelijk NLG 29.500 (EUR 13.386,52) en NLG 20.000 (EUR 9.075,60). Consument wist, althans had op basis hiervan kunnen weten, dat een lager eindkapitaal dan EUR 20.000 tot de mogelijkheden behoorde.
- 4.8 Consument klaagt voorts dat de Adviseur heeft nagelaten hem te wijzen op de aanstaande wijziging van de fiscale behandeling van de studieverzekering, tijdens de looptijd van de verzekering.
- 4.9 Op basis van het dossier en de verklaringen ter zitting heeft de Commissie niet kunnen vaststellen of de Adviseur Consument gewaarschuwd heeft. Nog daargelaten de vraag of de Adviseur daartoe gehouden was, stelt de Commissie evenwel vast dat in de offerte een dergelijke waarschuwing wél uitdrukkelijk is opgenomen. Op basis daarvan wist Consument, althans had hij kunnen weten dat een fiscale wijziging aanstaande was. Indien Consument hierover vragen had gehad, had hij deze aan de Adviseur kunnen voorleggen. Gesteld noch gebleken is overigens dat Consument nadeel heeft ondervonden.

De rol van de Adviseur gedurende de looptijd

- 4.10 Consument klaagt dat de Adviseur tijdens de looptijd heeft nagelaten Consument te waarschuwen dat het door hem beoogde doelkapitaal niet behaald zou worden en verwijt de Adviseur dat hij hem niet heeft gewezen op reparatiemogelijkheden om het gewenste doel alsnog te bereiken. Ook ten aanzien van deze klacht verwijst Consument naar de Leidraad Zorgvuldig Adviseren van de AFM. Consument merkt voorts op dat op de Adviseur een verzwaarde zorgplicht rustte, nu het product was afgesloten ten behoeve van een minderjarige.
- 4.11 Ten aanzien van het door Consument beoogde doelkapitaal verwijst de Commissie naar hetgeen hierover is vermeld onder randnummers 4.5 en 4.6. Niet vast staat dat de Adviseur op de hoogte was van het door Consument beoogde doelkapitaal. Bovendien viel (en valt) de waardeontwikkeling van de verzekering binnen de bandbreedtes van de voorbeeldkapitalen als opgenomen in de offerte.

- 4.12 Op basis van het dossier en de verklaringen ter zitting staat in ieder geval vast dat de Adviseur Consument in 2012 en 2014/2015 benaderd heeft in verband met de ontwikkeling van de verzekering. Uit de verklaringen van Consument ter zitting maakt de Commissie op dat Consument teleurgesteld is naar aanleiding van het telefoongesprek uit 2014/2015. Op basis van de brief die aan het telefoongesprek vooraf ging, bestond bij Consument de indruk dat hij advies zou krijgen van een specialist. Dit is volgens Consument niet gebeurd. Hoewel de Commissie begrip heeft voor deze teleurstelling, kan zij aan dit gegeven geen consequenties verbinden. Gesteld noch gebleken is immers dat de Adviseur hem de mogelijkheid onthouden heeft nader advies te verkrijgen. Consument heeft zowel in 2012 als in 2014/2015 zelf besloten de verzekering ongewijzigd te laten, ondanks de mededeling van de Adviseur dat het doelkapitaal hoogst waarschijnlijk niet gehaald zou worden.
- 4.13 Nog daargelaten de vraag of op de Adviseur de verplichting rustte om al vóór 2012 Consument te benaderen over de waardeontwikkeling en/of passendheid van de verzekering stelt de Commissie vast dat Consument door de verzekeraar jaarlijks op de hoogte is gehouden van de waardeontwikkeling. Uit de verklaringen ter zitting maakt de Commissie op dat Consument zich naar aanleiding daarvan geen zorgen maakte, kennelijk omdat hij zich ook bij deze overzichten uitsluitend richtte op het voorbeeldkapitaal bij historisch rendement, hetgeen in ieder geval bij de overzichten vanaf 2008 niet het enige voorbeeldkapitaal was. Indien en voor zover Consument de inhoud van de overzichten niet begreep, hetgeen de Commissie in het licht van zijn functie bij de bank (aanvankelijk hypotheekadviseur en later financieel adviseur) niet aannemelijk acht, had het op zijn weg gelegen hierover vragen te stellen aan de Adviseur. Gesteld noch gebleken is dat Consument dit heeft gedaan.
- 4.14 In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt, mocht hij er op basis van de waardeoverzichten niet zonder meer vanuit gaan dat het “allemaal wel goed zou komen” en dat het door hem beoogde doelkapitaal van EUR 20.000 op de einddatum gehaald zou worden.
- 4.15 Overigens staat niet vast dat er andere opties voor Consument waren die méér zouden opleveren. Zeker is wel dat Consument ook voor die opties (meer) had moeten betalen en dat Consument dit geld thans zelf heeft behouden en heeft kunnen besteden.
- 4.16 Tot slot acht de Commissie het van belang dat de verzekering naar verwachting zal worden afgewikkeld met een eindkapitaal dat valt binnen de marges van de bij aanvang verstrekte voorbeeldkapitalen.
- Conclusie*
- 4.17 In het licht van al het voorgaande concludeert de Commissie dat niet vast staat dat de Adviseur anders had moeten handelen, althans dat niet vast staat dat Consument door het handelen of nalaten van de Adviseur schade heeft geleden.

De conclusie is dan ook dat de klacht van Consument geen doel treft. 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.

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.