

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-136  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. J.S.W. Holtrop, leden  
en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Honig en Honig B.V., gevestigd te Alkmaar,  
verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 21 februari 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten klagen dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen door niet (afdoende) te informeren en adviseren over een contraverzekering. In de onderhavige kwestie bestond aanleiding het onderwerp contraverzekering te bespreken. Uit de verklaringen en stukken blijkt evenwel genoegzaam wat de wens en dat besloten is een verzekering af te sluiten zonder contra-dekking. Consumenten hebben niet, althans onvoldoende concreet, onderbouwd waaruit blijkt dat het advies onvolledig is geweest of onjuistheden zou bevatten. Er zijn voorts geen concrete feiten of omstandigheden gesteld waaruit zou kunnen worden afgeleid dat de verzekering niet naar wens is afgesloten. Klacht ongegrond.

## **I. Procesverloop**

- I.1 Consument heeft op 10 augustus 2015 zijn klacht ingediend bij het Kifid. Aanvankelijk heeft de procedure zich toegespitst op de vraag of de Adviseur gehouden was het adviesdossier inzake wijlen zijn cliënt [..X..] aan Consument, optredend voor zich en de andere erfgenamen van [..X..], te verschaffen. Op 29 februari 2016 is een deelbeslissing geweest, waarin is geoordeeld dat de Adviseur gehouden is inzage te verschaffen in het volledige adviesdossier. Elke verdere beslissing is toen aangehouden.
- I.2 De Commissie doet thans een einduitspraak op basis van de standpuntwisseling ná de deelbeslissing van 29 februari 2016. Dit is derhalve op basis van de volgende stukken:
- de brief met bijlagen van 13 april 2016 van de Adviseur, waarin de nadere informatie wordt verstrekt conform het tussenvonniss van 29 februari 2016;
  - de klacht van Consument bij brief van 10 juni 2016, inclusief bijlagen;
  - het verweer van de Adviseur bij brief met bijlagen van 13 juli 2016;
  - de repliek van Consument, inclusief bijlagen; en
  - de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Per e-mail van 19 september 2014 heeft de persoonlijk adviseur van wijlen [..X..] (geboren op [..datum..]) (hierna: [..X..]), de heer [..Persoonlijk Adviseur..] (hierna: [..Persoonlijk Adviseur..]) de Adviseur benaderd in het kader van het pensioen van [..X..]:

“Nu concrete vragen aan jou (ik weet niet beter of jij bent voor alles gecertificeerd)

- Kan jij dit dossier behandelen van offertes vragen tot ingang uitkering?
- Kan je daarvoor opgeven wat de bemiddelingskosten zijn. All-in bedrag? Uurtarief, zo ja, schatting?
- Zie jij vanuit jouw expertise toch nog een gaatje om uitstel tot 65 jaar te bewerkstelligen?
- Is in de verhouding hoog/laag pensioen ook mogelijk: 75% tot 65 jaar, dan tien jaar 100% en daarna levenslang 75%? (toelichting: Henk heeft geen partner, gezondheid zodanig dat “hij niet verwacht heel erg oud te worden”)

2.2 Op 25 september 2014 heeft [..X..] een opdracht tot dienstverlening ten behoeve van de Adviseur ondertekend. Daarin werd overeengekomen dat de Adviseur ten behoeve van [..X..] zou adviseren, bemiddelen en beheer zou voeren aangaande het pensioen van [..X..].

2.3 De Adviseur heeft op 20 februari 2015 een telefoonnotitie opgemaakt van een contact met [..X..]. In deze notitie is vastgelegd:

“Geen offerte contraverzekering gewenst”

2.4 Na het verkrijgen van diverse offertes heeft de Adviseur [..X..] per e-mail van 25 maart 2015 geadviseerd:

“Voor de hoogste uitkering adviseer ik u Zwitserleven als verzekeraar aan te houden. Als u een gedeeltelijke oplossing wenst d.m.v. een laag/hog combinatie dan adviseer ik u te kiezen voor Nationale Nederlanden.”

2.5 Vervolgens heeft de Adviseur op verzoek van [..X..] en [..Persoonlijk Adviseur..] een aanvullende vergelijking gemaakt. Op 8 april 2015 heeft de Adviseur opnieuw een telefoonnotitie opgemaakt van een gesprek tussen de Adviseur en [..X..]. In de telefoonnotitie is vastgelegd:

“Gesproken met [..X..]. In overleg met [..Persoonlijk Adviseur..] het volgende afgesproken op verzoek van de heer [..X..] hanteren: [...] Contraverzekering gewenst: Nee”

2.6 Op basis van de nieuwe vergelijking heeft de Adviseur [..X..] per e-mail van 15 april 2015 geadviseerd:

“Conform verzoek heb ik een nieuwe vergelijking gemaakt voor het Direct Ingaand Pensioen op basis van een hoog/laag verhouding van 100%:75% gedurende 10 jaar. Voor het gemak heb ik ook levenslang nogmaals vergeleken. Hierbij komt Delta Lloyd als beste aanbieder uit deze vergelijking.”

- 2.7 Bij deze e-mail heeft de Adviseur ten behoeve van [..X..] de offerte, het aanvraagformulier en het overdrachtsformulier bijgesloten. Op het aanvraagformulier is vermeld:

“Gegarandeerde uitkering per maand zolang de heer [..X..] in leven is, maar uiterlijk tot 01.05.2025”

en

“Gegarandeerde uitkering per maand vanaf 01.05.2025 zolang de heer [..X..] in leven is.”

- 2.8 In de – door [..X..] op 17 april 2015 voor akkoord ondertekende - offerte van 15 april 2015 is vermeld:

**“Vroeg overlijden**

Als u vlak na de ingangsdatum van de verzekering komt te overlijden hebt u nog niet zoveel uitkeringen ontvangen. U hebt dan minder geld teruggekregen aan uitkeringen, dan u aan koopsom voor deze verzekering hebt betaald. U kunt dit risico oplossen met een contraverzekering. De contraverzekering keert, na het overlijden van de verzekerde, een afgesproken bedrag uit aan de begunstigde(n) (bijvoorbeeld uw kinderen). Om ervoor te zorgen dat de uitkering vrij van erfbelasting is, moeten zij de contraverzekering sluiten en zelf de koopsom betalen. Als u de koopsom voor de contraverzekering schenkt, is de uitkering ook vrij van erfbelasting. De contraverzekering is altijd gekoppeld aan een Delta Lloyd Direct Ingaande Pensioenverzekering en kan niet los worden gesloten. U moet zelf beslissen of het afsluiten van een contraverzekering ook voor u goed is. Uw verzekeringsadviseur kan u hierbij helpen. Ook kan hij een offerte voor u maken.”

- 2.9 Naar aanleiding daarvan heeft [..Persoonlijk Adviseur..] per e-mail van 16 april 2015 laten weten:

“OK, dit is goed zo. Gevoelsmatig zou ik Ohra gekozen hebben, want doordat ik daar online offerte kon maken hebben we nog net op tijd Zwitserleven kunnen afwijzen... Maar de hele papierwinkel van Delta Lloyd zit er nu al bij en we hebben haast. Dus [..X..]: Je kiest voor Delta Lloyd en moet met gezwinde spoed (dat is liefst vandaag en uiterlijk morgen) al die paperassen verzorgen, die [..] opsomt. Goed opletten op elk blaadje of je iets moet invullen of handtekening zetten. Een deel heeft [..] al: polissen en pensioenbrief Mercurius. Bij twijfel of alles wel compleet ingevuld en getekend is zou ik zeggen: pak paspoort en een bankafschrift en rij even bij [..] langs. Eerst even bellen natuurlijk. Succes en dan komt hiermee een eind aan dit “PROJECT”.”

2.10 Op 17 april 2015 is door de Adviseur samen met [..X..] een ‘WFT Inventarisatieformulier Particulieren’ ingevuld. Daarin is – onder meer – vermeld:

“Besproken met [..X..] dat er op basis van de pensioenwetgeving geen recht op uitkering bij overlijden van toepassing is. Cliënt wenst na overleg met de heer [..Persoonlijk Adviseur..] geen contra-dekking bij vroegtijdig overlijden.”

2.11 Op 26 mei 2015 heeft Delta Lloyd de polis ten behoeve van [..X..] opgemaakt. De verzekering, die geadmistreerd werd onder polisnummer [..nummer..], voorzag in een gegarandeerde maandelijkse uitkering bij leven tot 13 mei 2025 van EUR 2.577,68 en in een uitkering van EUR 1.933,26 ná 13 mei 2025, zo lang [..X..] in leven zou zijn. Op het polisblad is – evenals dat in de offerte was opgenomen - bepaald:

“Na uw overlijden wordt niet meer uitgekeerd.”

Voor deze verzekering heeft [..X..] een koopsom van EUR 613.214,82 voldaan.

2.12 In de voorwaarden behorende bij de verzekeringsovereenkomst, Delta Lloyd Voorwaarden Direct Ingaande Rente (model 2501), is in artikel 5 sub a bovendien nog het volgende vermeld:

“Wij keren de uitkeringen uit zolang de verzekerde in leven is.”

2.13 Voor het advies van de Adviseur heeft [..X..], blijkens de nota van de Adviseur, een bedrag van EUR 1.110,41 moeten voldoen voor “advies en bemiddeling direct ingaand pensioen”.

2.14 Op 14 juli 2015 is [..X..] overleden. Het ingelegde pensioenkapitaal is aan Delta Lloyd vervallen.

### **3. Klacht en verweer**

#### *Klacht*

3.1 Consument klaagt erover dat de Adviseur [..X..] niet, althans onvoldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheid een contra-verzekering af te sluiten. Consument stelt dat het advies van de Adviseur aan [..X..] daarom niet passend is geweest. Consument benadrukt dat uit niets blijkt dat [..X..] ervoor getekend heeft dat hij geen contraverzekering wilde. Op grond daarvan stelt Consument dat niet blijkt dat [..X..] een weloverwogen keuze heeft gemaakt c.q. heeft kunnen maken.

3.2 Consument stelt dat aanvankelijk door de Adviseur te kennen is gegeven dat geen rapport was opgemaakt en plaatst dan ook vraagtekens bij de informatie die is verschaft ná de deelbeslissing van Kifid.

- 3.3 Consument wijst erop dat het WFT Inventarisatieformulier Particulieren niet door [..X..] is ondertekend. Ook plaatst Consument vraagtekens bij de telefoonnotities die door de Adviseur zijn overgelegd. Consument merkt voorts op dat een deel van de stukken die door de Adviseur zijn overgelegd niet is teruggevonden in de administratie van [..X..].
- 3.4 Consument benadrukt dat tot een half jaar voor de dood van [..X..] alle pensioenrechten notarieel vastgelegd zijn. Dit strookt niet met de stelling van de Adviseur dat [..X..] geen contra-verzekering wenste.
- 3.5 De Adviseur kan niet volstaan met een verwijzing naar hetgeen in de offerte is opgenomen, nu het gaat om een financieel complex product. Het gaat om de vraag of de Adviseur [..X..] volledig en kundig advies en bemiddeling heeft geboden.
- 3.6 Consument bestrijdt de juistheid van de verklaring die door [..Persoonlijk Adviseur..] is afgelegd. Consument benadrukt dat [..Persoonlijk Adviseur..] een goede bekende is van de Adviseur en bovendien dat tussen hen zakelijke banden staan, zodat van een onafhankelijke verklaring geen sprake is.
- 3.7 Consument stelt dat [..X..] bij volledige informatie evident voor een contra-verzekering zou hebben gekozen en bestrijdt de stelling dat [..X..] niet door een medische keuring zou zijn gekomen.

#### Verweer

- 3.8 De Adviseur heeft de volgende verweren gevoerd:
- Uit de offerte (die door [..X..] voor akkoord is getekend), de aanvraag en de polis van Delta Lloyd blijkt duidelijk dat geen contra-verzekering was afgesloten en wat de gevolgen daarvan waren (geen uitkeringen na overlijden).
  - Causaal verband ontbreekt: voor een contra-verzekering zou een bedrag van EUR 50.000 door de erven moeten zijn betaald en zou [..X..] een medische keuring moeten hebben ondergaan. Bij gebrek aan informatie (en gelet op het feit dat [..X..] kort na het ingaan van zijn pensioen overleden is) betwist de Adviseur dat het sluiten van een contra-verzekering überhaupt mogelijk/wenselijk was.
  - [..X..] heeft in samenspraak met [..Persoonlijk Adviseur..] bewust gekozen voor het product dat is afgesloten. Het afsluiten van een bankspaarproduct was niet mogelijk, omdat (i) het ging om de aankoop van een levenslange pensioenuitkering en (ii) een dergelijk product niet de gewenste zekerheid biedt als men langer leeft (op = op).
  - Delta Lloyd heeft [..X..] expliciet gewezen op de consequenties bij overlijden zonder contra-verzekering.
  - Het was de wens van [..X..] een zo hoog mogelijke pensioenuitkering te genieten.
  - [..X..] werd bijgestaan door [..Persoonlijk Adviseur..].
  - [..X..] heeft meerdere malen met [..Persoonlijk Adviseur..] gesproken over de mogelijkheid van het afsluiten van een contra-verzekering; [..X..] wilde een dergelijke verzekering niet. Dit blijkt uit de verklaring van [..Persoonlijk Adviseur..].
  - Het systeem met de telefoonnotities is, anders dan Consument beweert, niet manipuleerbaar.

- Ook in de berekening die [..X..] zelf bij Ohra heeft laten maken is niet gekozen voor een contra-verzekering.

- 3.9 De Adviseur merkt voorts op dat Consument geen partij is bij de overeenkomst tussen [..X..] en de Adviseur en dat Consument hierover derhalve niet kan klagen.
- 3.10 De Adviseur benadrukt dat de notariële akte, waaraan Consument refereert, zag op de situatie vóór het ingaan van de onderhavige verzekering, zodat de inhoud van de betreffende akte vervallen is.
- 3.11 De Adviseur bestrijdt dat [..Persoonlijk Adviseur..] zakelijke banden heeft met de Adviseur en om die reden in het belang van de Adviseur heeft verklaard.
- 3.12 De Adviseur bestrijdt de juistheid van de door Consument aangedragen premies voor contra-verzekeringen, onder meer met het oog op de arbeidsongeschiktheid van [..X..]. De Adviseur merkt voorts op dat niet blijkt dat bij de totstandkoming van deze offertes rekening is gehouden met de gezondheidstoestand van [..X..]. Het is aannemelijk dat de premie substantieel hoger zou zijn, waarmee de stelling dat dit bedrag aanvaardbaar was voor [..X..] ongelooftwaardig is.
- 3.13 In het licht van dit alles handhaaft de Adviseur het standpunt dat [..X..] er bewust voor heeft gekozen geen contra-verzekering af te sluiten. [..X..] is volledig geïnformeerd en heeft op basis daarvan een bewuste keuze gemaakt voor de hoogst mogelijke pensioenuitkering bij leven. De Adviseur benadrukt dat het aan Consument is te bewijzen dat de contraverzekering afgesloten zou zijn en dat dit überhaupt mogelijk was. Dit bewijs is niet geleverd.

#### **4. De behandeling ter zitting**

- 4.1 Ter zitting zijn beide partijen in de gelegenheid geweest hun standpunten mondeling toe te lichten.
- 4.2 Zo heeft Consument, bij monde van zijn advocaat, benadrukt dat er geen ondertekend adviesrapport is waaruit blijkt dat [..X..] daadwerkelijk geadviseerd is. Alle informatie die door de Adviseur in het geding is gebracht, is in die zin eenzijdig dat daaruit niet blijkt dat [..X..] daarvan kennis heeft genomen. Dit strookt niet met de zorgplicht van de Adviseur. Niet kan worden vastgesteld dat de Adviseur [..X..] in staat heeft gesteld een weloverwogen keuze te maken. Consument benadrukt dat [..Persoonlijk Adviseur..] geen (gecertificeerd, professioneel) adviseur was en dat diens adviezen onvoldoende waren. De Adviseur wist dit, althans had dit moeten weten, en had [..X..] dan ook (alsnog) van deugdelyk advies moeten voorzien. Juist de gezondheid van [..X..] maakte het noodzakelyk dat de Adviseur hem op dit punt uitdrukkellyk in staat stelde een weloverwogen keuze te maken. Er is weliswaar een door [..X..] ondertekende offerte, maar die bestond uit een hoop papier met materie die complex was en dus kan daaruit niet worden afgeleid dat [..X..] een weloverwogen keuze heeft gemaakt op dit specifieke punt.

- 4.3 Indien, aldus de advocaat verder, [..X..] duidelijk geadviseerd zou zijn, is het aannemelijk dat hij een andere keuze gemaakt zou hebben, omdat:
- i. het kapitaal, door het ontbreken van partner en kinderen, bij overlijden van [..X..] zeker zou vrijvallen aan de verzekeraar en
  - ii. [..X..] eerder een notariële akte heeft laten opmaken die er in voorzorg dat het pensioenkapitaal bij overlijden tijdens de opbouw van het pensioen zou vrijvallen aan de erfgenamen.
- Dat niet met 100% zekerheid vastgesteld kan worden wat [..X..] zou hebben gedaan bij deugdelijke advisering is te wijten aan het ontbreken van deugdelijke documentatie van de Adviseur. Bij dit alles wordt benadrukt dat een contra-verzekering ook bij een slechte gezondheid gewoon afgesloten kon worden, omdat geen enkele maatschappij een gezondheidsverklaring eist.
- 4.4 De Adviseur heeft, bij monde van de gemachtigde, verklaard dat uit de diverse documenten in het dossier genoegzaam blijkt dat [..X..] geen contra-verzekering wenste. De Adviseur heeft daarbij benadrukt dat ook in de door [..X..] zelf opgevraagde offertes niet voorzien is in een contra-verzekering. De notariële akte waarnaar Consument verwijst is volgens de Adviseur niet opgemaakt op initiatief van [..X..], maar op initiatief van zijn werkgever die het moreel onjuist vond dat het tot dan toe opgebouwde pensioenkapitaal aan de werkgever zou vervallen bij overlijden van [..X..] voordat een pensioenvoorziening zou zijn aangekocht.
- 4.5 De Adviseur acht het voorts niet aannemelijk dat [..X..] een contraverzekering zou hebben afgesloten omdat de kosten daarvan tussen de EUR 30.000 en 50.000 bedroegen, terwijl [..X..] een zo hoog mogelijk pensioen wenste. Of een gezondheidsverklaring vereist is voor het afsluiten van een contra-verzekering verschilt per verzekeraar. Bij de verzekeraar van [..X..] werd dit wel geëist.
- 4.6 Er zijn voor [..X..] zowel offertes gemaakt mét contra-verzekering, als zonder, dus [..X..] was op de hoogte van de kosten van een contra-verzekering. De door [..X..] ondertekende offerte is kristalhelder en ook voor een leek begrijpelijk waar het gaat om het risico bij vroeg overlijden. Bovendien is het onderwerp meermaals expliciet met [..X..] besproken, zowel door [..Persoonlijk Adviseur..] als door de Adviseur. De Adviseur heeft ook de offerte uitvoerig met [..X..] doorgenomen. Het was de uitdrukkelijke wens van [..X..] om geen contra-verzekering af te sluiten; de Adviseur heeft hem conform die wens geadviseerd. Niets duidt erop dat [..X..] het zelf anders wilde: hij wilde een zo hoog mogelijke pensioenuitkering en bovendien waren zijn erfgenamen reeds goed verzorgd achtergelaten door (onder meer) de levensverzekering van [..X..]. Er was geen reden om ook nog eens (ten laste van de investering in zijn pensioenvoorziening en dus ten laste van zijn pensioenuitkering) een contra-verzekering te bekostigen.
- 4.7 [..Persoonlijk Adviseur..] heeft ter zitting uitvoerig verklaard over zijn contacten met [..X..]. [..Persoonlijk Adviseur..] heeft daarbij benadrukt dat hij een (voormalig) collega was van [..X..] en niet zijn financieel adviseur. [..Persoonlijk Adviseur..] is 73 jaar oud en derhalve alweer enige jaren met pensioen. De laatste jaren heeft hij een automatiseringsbedrijf gehad, maar voor die tijd was hij als controller werkzaam in hetzelfde bedrijf als [..X..]. Dat verklaart hoe [..Persoonlijk Adviseur..] en [..X..] elkaar kenden.

- 4.8 In 2013 is [..X..] door een andere voormalige collega doorverwezen naar [..Persoonlijk Adviseur..]. [..X..] kwam bij [..Persoonlijk Adviseur..] met een grote doos vol papieren, zijn financiële administratie. [..Persoonlijk Adviseur..] heeft dat allemaal voor [..X..] uitgezocht en op basis daarvan een spreadsheet inkomensontwikkeling gemaakt voor de duur van twintig jaren. [..X..] had volgens [..Persoonlijk Adviseur..] een ruime levensstandaard en [..Persoonlijk Adviseur..] voorzag dat de pensioenopbouw van [..X..] onvoldoende was om dat te kunnen blijven volgen. [..Persoonlijk Adviseur..] heeft [..X..] geadviseerd het financieel rustiger aan te doen, maar daar wilde [..X..] niets van weten.
- 4.9 Op enig moment heeft [..X..] contact opgenomen met [..Persoonlijk Adviseur..] over de notariële akte. [..X..] liet weten de akte te hebben getekend zonder te weten wat die inhoud. [..X..] was verzocht de akte te ondertekenen en te retourneren en dat is wat hij heeft gedaan.
- 4.10 Eind 2014, toen de pensioendatum van [..X..] naderde, heeft [..X..] opnieuw contact opgenomen met [..Persoonlijk Adviseur..]. [..X..] wenste de uitkering van zijn pensioenkapitaal uit te stellen. [..Persoonlijk Adviseur..] had daarnaar reeds eerder onderzoek gedaan voor [..X..], maar zonder succes. In 2014 is opnieuw een poging gedaan en daarbij heeft [..Persoonlijk Adviseur..] de Adviseur ingeschakeld. Het merendeel van de kosten van de Adviseur is gaan zitten in het uitzoekwerk over het uitstel van het pensioenkapitaal.
- 4.11 Gezien de persoonlijke situatie van [..X..] (gezondheid en ontbreken van partner en kinderen) heeft [..Persoonlijk Adviseur..] meer dan eens het onderwerp contra-verzekering onder zijn aandacht gebracht. De eerste keer was ten tijde van de notariële akte die op advies van de werkgever van [..X..] was opgemaakt. [..Persoonlijk Adviseur..] heeft toen gewezen op de discrepantie tussen de periode van pensioenopbouw (waarbij door de notariële akte het tot dan toe opgebouwde kapitaal aan de erfgenamen zou vrijvallen) en de periode bij pensioenuitkering (waarbij door het ontbreken van een contra-verzekering het kapitaal zou vrijvallen aan de verzekeraar). Ook eind 2014, toen [..Persoonlijk Adviseur..] en [..X..] hebben gesproken over de aanschaf van een pensioenverzekering, is het onderwerp contra-verzekering aan bod gekomen. [..Persoonlijk Adviseur..] heeft [..X..] toen gevraagd of hij een lagere pensioenuitkering zou accepteren, zodat een contra-verzekering kon worden afgesloten. [..X..] reageerde toen “ik ben niet gek, het is mijn geld”. Ook bij het bespreken van de offerte in 2015 heeft [..Persoonlijk Adviseur..] [..X..] gewezen op de mogelijkheid van het afsluiten van een contra-verzekering. Wederom liet [..X..] blijken hiervan niets te willen weten: “Ja, het is dan zonde van het geld, maar daar weet ik als ik dood ben toch niets van”. [..X..] heeft de offerte, waarin dit onderwerp duidelijk is vermeld, ondertekend. Wellicht heeft [..X..] niet alles in de offerte begrepen, dit onderwerp was duidelijk.
- 4.12 [..Persoonlijk Adviseur..] acht het niet aannemelijk dat [..X..] een contra-verzekering zou hebben willen afsluiten. [..X..] wilde een zo hoog mogelijke pensioenuitkering en kwam daarvoor feitelijk al te kort. Het afsluiten van een contra-verzekering zou hebben betekend dat hij van zijn EUR 120.000 spaargeld nog eens EUR 30.000 – 50.000 zou hebben moeten



uitgeven aan een contra-verzekering. Dit was geheel in strijd met de wens van een zo hoog mogelijk pensioenkapitaal. Een en ander aldus [..Persoonlijk Adviseur..].

## **5. Beoordeling**

- 5.1 De Commissie dient te beoordelen of de Adviseur heeft voldaan aan de op hem jegens [..X..] rustende verplichtingen. Uitgangspunt is daarbij dat de rechtsverhouding tussen [..X..] en de Adviseur kwalificeerde als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek).

Bij de uitvoering van deze opdracht rustte op de Adviseur jegens [..X..] een zorgplicht, die inhield dat de adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (vgl. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1).

Dit betekent onder meer dat de Adviseur zorgvuldigheid diende te betrachten bij de advisering van [..X..]. Van de Adviseur mocht verwacht worden dat hij [..X..] zodanig informeerde over de aard van het product en de risico's van zijn keuzes, dat [..X..] vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kon nemen.

- 5.2 Het gaat in dit geval om de beoordeling van de civielrechtelijk rechtsverhouding tussen [..X..] en 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 rustende verplichtingen. Er rust met inachtneming van het civiel recht geen verplichting op de Adviseur te beschikken over een ondertekend advies, zij het dat het wél hebben daarvan de bewijspositie van de Adviseur uiteraard wel vereenvoudigt.
- 5.3 De Commissie volgt Consument in zijn visie dat er – gezien de gezondheid van [..X..] en het ontbreken van partner en kinderen – voor de Adviseur aanleiding was om het onderwerp contra-verzekering te bespreken. De Commissie is evenwel van oordeel dat uit de verklaring van [..Persoonlijk Adviseur..], alsmede de inhoud van zowel het aanvraagformulier, de offerte als de polis genoegzaam blijkt wat de wens was van [..X..]. [..X..] heeft, zo moet op grond daarvan worden geconcludeerd, besloten de pensioenverzekering af te sluiten zonder contra-verzekering.
- 5.4 Door middel van deze informatie heeft de Adviseur de stelling van Consument, dat [..X..] niet (deugdelijk) is geadviseerd, voldoende betwist. Dit betekent dat Consument dient te bewijzen dat van een passend advies geen sprake was. Met het sluiten van een contra-verzekering zou het risico zijn gedekt dat het pensioenkapitaal van [..X..] aan de verzekeraar zou vervallen bij spoedig overlijden. Aan een dergelijke verzekering zijn evenwel aanzienlijke kosten verbonden. Consument heeft niet, althans onvoldoende concreet onderbouwd waaruit blijkt dat het advies van de Adviseur onvolledig is of onjuistheden bevat.

Het enkel ontbreken van een ondertekend adviesverslag is daartoe onvoldoende. Zie ook GC Kifid 2016-191 r.o. 4.4.

- 5.5 Er zijn geen concrete feiten of omstandigheden gesteld waaruit zou kunnen worden afgeleid dat de verzekering niet conform de wens van [..X..] was en dat hij redelijkerwijs niet zou hebben begrepen dat de dan resterende pensioenkoopsom bij vroeg overlijden aan de verzekeraar zou vervallen. Het enkele bestaan van de notariële akte is daartoe – vooral gezien de verklaring van [..Persoonlijk Adviseur..] daaromtrent – onvoldoende. Die akte diende immers uitsluitend om te voorkomen dat het pensioenkapitaal aan de werkgever zou vervallen indien [..X..] zou overlijden nog voor hij voor dat kapitaal een pensioenvoorziening had gekocht. Van andere feiten die kunnen leiden tot de conclusie dat [..X..] een contra-verzekering zou hebben afgesloten, indien hij daarover geïnformeerd was, is niet gebleken. Integendeel, de verklaring van [..Persoonlijk Adviseur..] maakt immers aannemelijk dat [..X..] andere wensen had voor de aanwending van zijn kapitaal, namelijk een zo hoog mogelijk pensioen.
- 5.6 Zelfs indien de Commissie zou aannemen dat de Adviseur [..X..] niet expliciet heeft geadviseerd, dan nog kan dit Consument niet baten omdat uit diverse documenten blijkt dat [..X..] op de hoogte was van de mogelijkheden en de risico's.
- 5.7 De Commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur jegens [..X..] is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht en dat evenmin is komen vast te staan dat [..X..] een contra-verzekering had afgesloten indien hij daarop was geweest. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.
- 5.8 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. 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.