

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-198
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. A.W.H. Vink, leden en
mr. M.B. Beunders, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 november 2014
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 maart 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft samen met haar partner via een tussenpersoon bij verzekeraar een levensverzekering ter zake een hypothecaire geldlening afgesloten. De offerte van de levensverzekering was afkomstig van de intermediairdesk van de Bank. In 2014 is de partner van Consument overleden. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar te kort is geschoten door haar in de precontractuele fase niet volledig en voldoende duidelijk te informeren over de nadelige gevolgen van de levensverzekering in de situatie dat de partner van consument zou komen te overlijden. De Commissie stelt vast dat niet is gebleken dat de Bank Consument en haar partner heeft geadviseerd bij de totstandkoming van de levensverzekering. De commissie overweegt dat op de Bank jegens Consument en haar partner geen zorgplicht rust. De vorderingen van Consument jegens de Bank zijn niet toewijsbaar.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende uitlating van de Bank van 6 december 2016;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 december 2016 en zijn aldaar verschenen. Desgevraagd heeft de Bank na zitting per e-mail een nadere toelichting gegeven.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In het najaar van 2000 wendden Consument en haar partner zich voor advies ter zake een hypothecaire geldlening tot Rijnland Hypotheken en Verzekeringen B.V. (hierna: ook Rijnland). Naar aanleiding daarvan stuurt de Intermediairdesk van de Bank op 19 oktober 2000 aan Consument en haar partner een hypotheekofferte (hierna: de offerte). De offerte betreft het sluiten van een hypothecaire geldlening bij de Bank ter grootte van € 95.294,00 (NLG 210.0000,00) en ter aflossing daarvan het sluiten van een beleggingsverzekering met de naam 'Meegroeiverzekering' (hierna ook: de Verzekering) bij ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. (hierna: de Verzekeraar). In de offerte staat voor zover relevant het volgende opgenomen:

'(...) Onder verwijzing naar het gesprek met Rijnland Makelaarskantoor over uw hypothecaire financiering hebben wij het genoegen u het volgende aan te bieden:

(...)

Geldlening(en)

Leningdeel I	Leningbedrag	: NLG 210.000,00
	Rentepercentage	: 6,50% per jaar (effectief 6,8% per jaar)
	Rentevasteperiode	: 10 jaar vast
	Looptijd	: 360 maanden
Aflossingswijze:	meegroeihypotheek	: NLG 1.137,50 rente per maand

Aflossing (meegroeiverzekering)

Met de meegroeiverzekering bouwt u vermogen op waarmee u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen.

(...)

Meegroeiverzekering

Bij ABN AMRO Levensverzekering N.V., verzekeringnemers zijn :

De heer [X] en Mevrouw [Z].

Eerste verzekerde is de heer [X], geboren [dd/mm] 1961.

De verzekering keert alleen uit bij het in leven zijn van de eerste verzekerde op de einddatum van de polis.

Tweede verzekerde is mevrouw [Z], geboren [dd/mm] 1966. Bij overlijden van de tweede verzekerde vóór de einddatum wordt 110% van het belegd vermogen van de polis uitgekeerd.

De verzekering eindigt bij het eerste overlijden van één van de verzekerden.

Aantal maanden tot doelvermogen	: 360 maanden
Einddatum verzekering 1 ^e verzekerde	: 1 februari 2031
Einddatum verzekering 2 ^e verzekerde	: 1 februari 2031
Duur premiebetaling	: 20 jaar

Premie NLG 534,00 per maand vooraf gedurende 42 maanden, daarna NLG 53,40 per maand gedurende de volgende jaren.

Totaal doelvermogen na 360 maanden	: NLG 210.000,00
Waarvan op HypotheekRenterekening	: NLG 210.000,00
Rentevergoeding op HypotheekrenteRekening	: gelijk aan de rente van de aan de verzekering gekoppelde hypotheek gedurende een eenmalige opbouw van het spaarkapitaal tot het maximum van het leningbedrag, thans 6,50%.
Spaardeel van de premie	: 100%

Het doelvermogen is gegarandeerd. Bij wijzigingen in de hypotheekrente zal de premie worden aangepast.

De polis is verpand tot een bedrag van NLG 210.000,00.'

Bij de offerte is een bijlage productleeswijzer bij de levensverzekering opgenomen waarin staat:

'Doel Opbouwen van een kapitaal om op de einddatum een hypothecaire geldlening(gedeeltelijk) af te lossen.'

- 2.2 Consument en haar partner ondertekenen op 2 november 2000 de offerte, een kredietovereenkomst en het 'Aanvraagformulier Meegroeiverzekering'. Het aanvraagformulier voor de 'Meegroeiverzekering' houdt in:

'Eerste verzekerde (...) : de heer [X].

(...)

Soort dekking : bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de polis vindt geen uitkering plaats, de polis is hiermee beëindigd.'

Onderaan het aanvraagformulier is vermeld:

'Alleen in te vullen door ABN AMRO Bank N.V.

Adviseur : Dhr. Intermediairdesk

(...)

Zenden aan:

ABN AMRO Levensverzekeringen N.V.'

- 2.3 Bij brief van 27 februari 2001 stuurt de Bank de polis aan Consument. De Bank schrijft: 'Deze polis hebben wij opgemaakt in verband met de door u aangevraagde levensverzekering in het kader van de aan u verstrekte Meegroei hypotheek.'

- 2.4 De door Consument en haar echtgenoot bij Verzekeraar gesloten Verzekering is ingegaan per 1 januari 2001. De einddatum van de Verzekering is 1 januari 2031. Consument en haar partner zijn zowel verzekeringnemer als verzekerde. Bij in leven zijn van de verzekerden op de einddatum wordt de opgebouwde waarde uitgekeerd. Het gegarandeerde kapitaal bedraagt € 95.294,60 (NLG 210.000,00). De polis vermeldt verder: 'Verzekerd bij overlijden: Bij overlijden van de heer [X], geboren op [dd/mm] 1961, voor 01-01-2031 vindt geen uitkering plaats. In verband hiermee vindt er maandelijks een bijschrijving plaats van bonus-participaties. Na overlijden van deze verzekerde wordt de gehele verzekering beëindigd.'

Bij overlijden van Consument wordt 110% van het belegd vermogen uitgekeerd. Bij aanvang van de Verzekering wordt een bedrag van NLG 26.685,00 in een premiedepot gestort, waaruit aanvankelijk de premies worden voldaan.

- 2.5 Op 17 februari 2014 overlijdt de echtgenoot van Consument. Consument neemt contact op met de Bank om het overlijden te melden. Consument dient op 11 november 2014 per brief een klacht in bij de Bank over de beëindiging van de Verzekering. Consument krijgt geen respons van Bank en stuurt daarom op 9 december 2014 nogmaals de klacht per e-mail aan de Bank. Op 7 januari 2015 heeft een gesprek plaats met een adviseur van de Bank. Op 28 maart 2015 heeft een tweede gesprek plaats met dezelfde adviseur van de Bank. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument op 30 maart 2015 een schikkingsvoorstel gedaan aan de Bank, een bedrag ter hoogte van de totaalsom van ingelegde premies. Hierop heeft Consument een schriftelijke bevestiging ontvangen met daarin de boodschap dat binnen 5 weken zou worden gereageerd. Op 30 april 2015 belt dezelfde adviseur van de Bank op dat de besluitvorming meer tijd kost. Consument zou medio mei een reactie ontvangen. Op 12 mei 2015 ontvangt Consument een bericht van een senior specialist Klachtenmanagement met opnieuw de mededeling dat de Bank meer tijd nodig heeft. Op 29 mei 2015 volgt een definitief standpunt van de Bank.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair het volledig belegde vermogen van de Verzekering op het moment van overlijden van haar partner. Ter zitting is door de woordvoerder van Consument een bedrag van € 28.000,00 genoemd. Subsidiair vordert Consument een bedrag ter hoogte van de ingelegde premies van € 16.229,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Bank is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen, door haar in de precontractuele fase niet volledig en voldoende duidelijk te informeren over de nadelige gevolgen van de Verzekering in de situatie dat de partner van Consument zou komen te overlijden.
 - Indien Consument bij de totstandkoming van de Verzekering uitdrukkelijk door de Bank was gewezen op de risico's van de Verzekering, dan had Consument de Verzekering niet afgesloten. Nu Consument het niet eens was met de inhoud van de te sluiten Verzekering bestond er geen wilsovereenstemming tussen partijen bij het sluiten van de overeenkomst. De overeenkomst is nietig.
 - Consument wist wel dat geen Verzekerde uitkering zou plaatsvinden bij overlijden van haar partner. Dit volgt ook uit de polisbladen. Dat echter door het overlijden de gehele Verzekering zou worden opgeheven en de opgebouwde waarde van de polis, een bedrag van € 26.681,60, zou toekomen aan de verzekeringsmaatschappij wist zij niet. Zij is daardoor ernstig benadeeld. Het spaardeel heeft Consument niet kunnen aanwenden ter aflossing van de hypotheek om zodoende de maandlasten te verlagen. Consument heeft in 13 jaar tijd maar liefst € 16.229,00 euro aan premie betaald. Ook is door de beëindiging van de Verzekering Consument op dit moment niet meer verzekerd.

- Consument heeft op 11 november 2014 een klacht ingediend bij de Bank. Pas na 6,5 maand heeft de Bank op 29 mei 2015 definitief haar standpunt kenbaar gemaakt aan Consument. De Bank heeft in deze maanden enkel gezocht naar een uitweg en deze alsnog gevonden door te stellen dat de tussenpersoon aansprakelijk is.

Verweer Bank

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

- De hypotheek- en verzekeringsaanvraag zijn tot stand gekomen door tussenkomst van de door Consument ingeschakelde externe tussenpersoon Rijnland. De offerte vermeldt daarom ook “onder verwijzing naar het gesprek met Rijnlands Makelaarskantoor”. Uit het aanvraagformulier volgt dat Consument en haar partner in overleg met de tussenpersoon een keuze hebben gemaakt, waarbij de Verzekering niet uitkeert in geval van overlijden van de partner van Consument. Wat de reden van deze keuze is geweest en of zij die keuze bewust hebben gemaakt, is de Bank niet bekend. Ter zitting heeft de Bank er in dat kader op gewezen dat Consument tegenover het vervallen van de uitkering bij overlijden aanspraak had op maandelijkse bijschrijving van bonus-participaties, wat gevolgen had voor de hoogte van de maandelijks te betalen premie. Hadden Consument en haar partner bij de totstandkoming van de Verzekering gekozen voor een uitkering bij overlijden van de partner van Consument dan was de premie aanzienlijk hoger uitgevallen.
- De Bank is niet opgetreden in de hoedanigheid van adviseur of tussenpersoon. Ook is de Bank niet aan te merken als aanbieder van de Verzekering. De offerte is opgesteld door de Intermediairdesk van de Bank. Deze Intermediairdesk stelt offertes op voor aanvragen die via een aangesloten tussenpersoon, in dit geval Rijnland bij de Bank worden ingediend. De Bank heeft de hypothecaire geldlening verstrekt, maar zij heeft hierover uitdrukkelijk niet geadviseerd. Ook niet over de Verzekering. De Bank beschikt ook niet over een adviesrapport. De Bank kan niet aansprakelijk gehouden worden voor door een derde verstrekt adviezen. De Verzekering loopt bij Verzekeraar. Zij is als aanbieder van het product aansprakelijk voor eventuele productgebreken en eventuele gebreken in de productdocumentatie. De Bank en Verzekeraar zijn zelfstandige entiteiten.
- Dat de Verzekering wordt genoemd in de door de Intermediairdesk van de Bank verstrekte offerte maakt vorengaande niet anders. Hoogstens zou gezegd kunnen worden dat de Bank in die gevallen heeft bemiddeld tussen cliënt en de derde partij waar de polis loopt. Dat leidt echter niet tot aansprakelijkheid van de Bank voor een door een derde, te weten Rijnland gegeven advies.

4. Beoordeling

- 4.1 Kern van het geschil vormt de vraag of de Bank Consument had moeten wijzen op het feit dat bij overlijden van de partner van Consument de Verzekering zou eindigen en in dat geval ook de reeds opgebouwde waarde in de Verzekering volledig aan Verzekeraar zou toekomen. Voor het antwoord op de vraag of in dit geval op de Bank jegens Consument een waarschuwingsplicht rustte is mede van belang in welke hoedanigheid de Bank betrokken is geweest bij de totstandkoming van de Verzekering.

- 4.2 Vaststaat dat Consument en haar partner in 2000 door Rijnland zijn geadviseerd over de hypothecaire geldlening en de Verzekering. Vervolgens is door Rijnland bij de Intermediairdesk van de Bank een offerte opgevraagd voor zowel de geldlening als de Verzekering. De Intermediairdesk van de Bank heeft op basis van de door Rijnland verstrekte gegevens een offerte opgesteld voor een door de Bank te verstrekken hypothecaire geldlening en een bij Verzekeraar af te sluiten verzekering en deze, samen met de kredietovereenkomst en het aanvraagformulier voor de Verzekering aan Consument en haar partner toegezonden. Consument en haar partner hebben de offerte, de kredietovereenkomst en het aanvraagformulier voor de verzekering ondertekend en deze zijn aan de Intermediairdesk van de Bank retour gezonden. De Bank heeft vervolgens de polis bescheiden van de Verzekering aan Consument en haar partner toegestuurd.
- 4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat uit de hiervoor geschetste gang van zaken blijkt dat de Bank Consument en haar partner bij de totstandkoming van de Verzekering niet heeft geadviseerd. De Bank heeft Consument en haar partner nooit gesproken, zij is niet betrokken geweest bij de voorlichting en informatieverstrekking over de hypothecaire geldlening, de daarbij af te sluiten Verzekering en de in dat kader door Consument en haar partner te maken keuzes. Consument en haar partner zijn uitsluitend geadviseerd door Rijnland.
- 4.4 De Bank heeft daarnaast een tweeledige rol vervuld. Enerzijds was zij als geldverstrekker betrokken bij de totstandkoming van de hypothecaire geldlening. Anderzijds was haar Intermediairdesk verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de door Rijnland, voor Consument en haar partner opgevraagde offerte en het vervolgens toegestuurde aanvraagformulier voor de Verzekering en de afgifte van de polis. In die laatste hoedanigheid is de Bank niet zozeer opgetreden ten behoeve van Consument en haar partner, maar heeft zij veeleer ten behoeve van de tussenpersoon en de Verzekeraar de voor de totstandkoming van de Verzekering benodigde administratieve handelingen verricht.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat onder de hiervoor genoemde omstandigheden ter zake van de advisering en informatieverstrekking over de inhoud van de Verzekering op de Bank jegens Consument en haar partner geen zorgplicht rust. Daarbij is van belang dat de Bank Consument en haar partner niet zelf informeert of adviseert over de aard en inhoud van de te sluiten Verzekering, maar dat zij daarbij uitsluitend een administratieve taak heeft. De Bank is niet op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en wensen van de cliënten van de tussenpersoon en zij kan om die reden ook niet beoordelen of de aangevraagde Verzekering al dan niet passend is. Dit betekent dat de Bank er van uit moet gaan dat de Verzekeraar met het door haar opgestelde informatiemateriaal aan de cliënt voldoende en juiste informatie verstrekt over de aard en de inhoud van de Verzekering en dat de tussenpersoon zijn cliënten dienaangaande voldoende en juist informeert en adviseert. De Bank hoeft dat in kader van de op haar rustende administratieve taak niet nog eens te controleren en zij kan ook niet gehouden worden om eigener beweging (nogmaals) te wijzen op eventuele aan de af te sluiten Verzekering verbonden risico's.

4.6 Nu aldus op de Bank geen verplichting rustte om Consument en haar partner te waarschuwen voor het feit dat bij overlijden van de partner van Consument de Verzekering zou eindigen en in dat geval ook de reeds opgebouwde waarde in de polis volledig aan Verzekeraar zou toekomen, kan de Bank ook niet worden verweten dat zij dat niet heeft gedaan. Dat laat onverlet dat de Bank naar het oordeel van de Commissie betreurenswaardig lang Consument in het ongewisse heeft gelaten door pas na ruim 6,5 maand ná het indienen van de klacht het definitieve standpunt aan haar kenbaar te maken.

4.7 De slotsom is dan dat de vorderingen van Consument jegens de Bank niet toewijsbaar zijn.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.