

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-301 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn partner sluiten via ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de Bank) in 1998 zogeheten Meegroeiverzekeringen, verbonden aan een hypothecaire geldlening (Meegroei hypotheek). In september 2015 zendt de Bank een mutatieformulier aan Consument na een gesprek met diens adviseur naar aanleiding van de voor Consument toepasselijke regeling tegemoetkoming voor beleggingsverzekeringen. Consument dient daarna een klacht in bij de Bank, waarbij hij stelt dat hij pas in 2015 erachter is gekomen dat de waarde overzichten van zijn verzekeringen niet naar het juiste adres van Consument zijn gezonden. Consument stelt hierdoor niet in de gelegenheid te zijn geweest maatregelen te nemen in verband met de tegenvallende waarde opbouw. Consument houdt de Bank verantwoordelijk voor het (niet) goed doorgeven van zijn nieuwe adres aan de Verzekeraar. Volgens Consument heeft de Bank niet gehandeld conform de op haar rustende zorgplicht. Consument vordert een vergoeding van € 11.000,00, het bedrag dat volgens de Bank benodigd is om het doelkapitaal te kunnen bereiken. De Commissie oordeelt dat op de Bank, nu zij op de hoogte was van de nauwe verwevenheid van de verzekeringen met de hypothecaire geldlening, de verplichting rustte om zich ervan te vergewissen dat belangrijke informatie over deze verzekeringen Consument zou bereiken. De Commissie meent dat de ontstane situatie niet geheel aan de Bank te wijten is en zij acht een schulddeling op basis van een derde voor de betrokken partijen (de Bank, Consument en de Verzekeraar) redelijk. De Commissie wijst de vordering voor een derde deel toe, afgerond op een bedrag van € 3667,00.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Adviseur;
- het bericht van Consument van 24 mei 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1998 een hypothecaire geldlening (Meegroeihypotheek) gesloten bij de Bank. Tevens zijn door bemiddeling van de Bank beleggingsverzekeringen (Meegroeiverzekeringen) gesloten ter aflossing van de geldlening, met de nummers [..nummer 1..] en [..nummer 2..].
- 2.2 Op 8 januari 1998 heeft de Bank een offerte ABN AMRO hypotheek aan Consument gezonden, inclusief Meegroeiverzekeringen, op naam van Consument en zijn partner. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald dat de verzekeringnemer een adreswijziging aan de verzekeraar moet doorgeven.
- 2.3 Op 10 september 2015 heeft de Bank aan Consument een brief gezonden waarin onder meer het volgende te lezen is:
“Bijgaand zenden wij u een mutatieformulier voor wijziging van uw Meegroeiverzekering. Het voorstel tot poliswijziging is tot stand gekomen na een gesprek met uw adviseur. Aanleiding tot dit gesprek is de overeenkomst die ABN AMRO Levensverzekering N.V. heeft gesloten met de consumentenorganisaties over eventuele tegemoetkoming voor beleggingsverzekeringen. Onderdeel van deze overeenkomst is om klanten met een beleggingsverzekering inclusief een overlijdensrisicoverzekering te wijzen op de mogelijke voordelen van een losse overlijdensrisicoverzekering. (...)”
- 2.4 Consument heeft op 24 september 2015 per e-mail een klacht ingediend bij de Bank. In het bericht schrijft Consument onder meer het volgende:
“(...) enkele weken geleden ben ik er bij toeval achtergekomen dat u de meest essentiële poststukken met betrekking tot onze Meegroeihypotheek al 15 jaar naar het verkeerde adres stuurt. Het betreft de stukken met betrekking tot de waardeopbouw van de aan onze hypotheek gekoppelde meegroeiverzekeringen. Nu deze stukken met terugwerkende kracht tot 2009 alsnog aan ons opgestuurd zijn moet ik, veel te laat, vaststellen dat de waardeopbouw dramatisch slecht is verlopen en ons doelkapitaal bij lange na niet gehaald zal worden. Als wij deze informatie op tijd hadden gehad hadden wij kunnen ingrijpen en de financiële schade die wij nu lijden kunnen voorkomen. (...)”
ABN AMRO heeft fouten gemaakt en is voor de door ons opgelopen schade verantwoordelijk. In de eerste plaats is het ongelofelijk dat u niet in staat bent om uw adresadministratie centraal bij te werken, waardoor wij als klanten van de bank 15 jaar lang op 2 adressen staan geregistreerd. In de tweede plaats moet ik vaststellen dat u uw zorgplicht als bank ten opzichte van ons als klant onvoldoende bent nagekomen: in de nagezonden post uit de jaren 2013-2015 wordt gewaarschuwd voor de waardeontwikkeling, gevraagd om contact op te nemen met de bank en in 2014 en 2015 zelfs aangekondigd dat u contact met ons gaat opnemen. Maar ook al hoorde u niet van ons, toch heeft u toen zelf niet gebeld en nooit heeft iemand de bedacht om eens een brief te sturen naar het adres waarop de hypotheek berust. (...)”
- 2.5 Met een brief van 27 januari 2016 heeft de Bank op de klacht van Consument gereageerd. In deze brief is onder meer het volgende te lezen:
“(...) U heeft in 1998 een Meegroeihypotheek afgesloten bij ABN AMRO. Hieraan zijn Meegroeiverzekeringen met nummers [..nummer 1..] en [..nummer 2..] gekoppeld. Binnen deze verzekeringen bouwt u waarde op door middel van beleggen (40 %) en sparen (60 %).

De waarde-overzichten van deze verzekeringen zijn de afgelopen 15 jaar naar uw oude adres gestuurd in plaats van naar het onderpandadres van de hypotheek. U stelt dat u er nu pas heeft kunnen achterkomen dat de verzekeringen niet zo goed renderen als u had gehoopt. U vertelde ook dat u niet op de hoogte was van het feit dat er met een gedeelte van de premies werd belegd. Inmiddels is u geadviseerd om EUR. 11.000 bij te storten op de polis. U vindt dat de bank deze bijstorting voor haar rekening moet nemen.

Wat is er gebeurd?

Toen u verhuisde naar uw nieuwe woning, heeft u de verzekeraar uw nieuwe adres niet doorgegeven. Vervolgens zijn de bescheiden gedurende 15 jaar naar uw oude adres gestuurd. Omdat u bij het afsluiten van de polis ervoor heeft gekozen om een gedeelte (40%) van de inleg te beleggen, is er door de aanhoudende slechte situatie op de financiële markten minder waarde opgebouwd dan uw intentie was. U bent hierover geïnformeerd, echter op uw oude adres. (...)

Standpunt van de bank

Wij vinden het vervelend dat u nu pas achter de teleurstellende waardeopbouw van de verzekeringen komt en daardoor niet eerder aanpassingen heeft kunnen doen die zouden kunnen leiden tot een hogere waardeopbouw. U houdt de bank hiervoor verantwoordelijk. Wij zijn het daarmee niet eens. U heeft immers een eigen verantwoordelijkheid voor het wijzigen en het controleren van een doorgegeven adreswijziging en het volgen van de waardeopbouw van een financieel product waarin wordt belegd. (...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van de Bank betaling van € 11.000. Dit is het bedrag dat volgens opgave van de Bank bijgestort moet worden teneinde het gewenst doelkapitaal te bereiken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft bij de uitoefening van haar taak als bemiddelaar niet de op haar rustende zorgplicht in acht genomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft als adviseur van Consument de verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een goede adresadministratie. Door dit na te laten, heeft Consument gedurende 15 jaar op twee adressen geregistreerd gestaan waardoor belangrijke post omtrent de waardeontwikkeling van de door hem gesloten Meegroeiverzekeringen.
- Indien de informatie over de waardeontwikkelingen op het juiste adres aan Consument waren toegezonden, had Consument tijdig maatregelen kunnen treffen om financieel nadeel op te vangen of zoveel mogelijk te beperken.
- In de aan Consument gerichte, maar niet door hem ontvangen, brieven in de periode 2013-2015 wordt gewaarschuwd voor de waardeontwikkeling, gevraagd om contact op te nemen met de Bank en er wordt zelfs aangekondigd dat de Bank met Consument contact op gaat nemen. Er is in al die tijd geen enkele actie ondernomen door de Bank.

Verweer

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

- De Bank verwijst naar haar onder 2.5 geciteerde brief.
- Daarnaast meent de Bank dat, zelfs al zou de Commissie tot het oordeel komen dat het op de weg had gelegen van de Bank om de adreswijziging door te geven aan de verzekeraar, er geen aanleiding is om aan de vordering van Consument tegemoet te komen om onder meer de volgende redenen: I door het tijdsverloop kan niet worden achterhaald of de Bank de wijziging inderdaad niet heeft doorgegeven of dat de verzekeraar heeft verzuimd de wijziging door te voeren, II de verantwoordelijkheid voor het correct doorvoeren van de adreswijziging ligt bij Consument III Consument heeft gehandeld in strijd met zijn schadebepenkingsplicht en hij heeft verzuimd zelf navraag te doen naar de waardeontwikkeling van zijn beleggingsverzekeringen.
- Consument heeft jaaroverzichten van de Bank ontvangen. Op deze overzichten zijn de verzekeringen niet vermeld. Consument had naar aanleiding daarvan zelf navraag moeten doen.
- Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat er een verband is tussen de vermeende fout van de Bank en de door hem geclaimde schade.
- Vanwege een teleurstellend rendement zal er hoe dan ook moeten worden bijgestort, dus ook bij aanpassingen in een eerder stadium zou Consument geconfronteerd zijn geweest met ofwel een bijstorting ofwel een stijging van de premie.
- De Bank handhaaft het eerder gedane aanbod van een kosteloos aanvullend adviesgesprek over de polissen.

4. Beoordeling

- 4.1 In de onderhavige kwestie is sprake van een complex financieel product bestaande uit een combinatie van een hypothecaire geldlening en ter aflossing van die geldlening gesloten beleggingsverzekeringen. De Bank is hierbij niet alleen aanbieder van de hypothecaire geldlening, maar is eveneens aan te merken als assurantietussenpersoon en heeft in die hoedanigheid bemiddeld bij de totstandkoming van de verzekeringen. De Bank was derhalve op de hoogte van het belang van de verzekeringen en de nauwe verwevenheid met de hypothecaire geldlening.
- 4.2 Dit maakt naar het oordeel van de Commissie dat (mede) op de Bank de verplichting rustte om zich ervan te vergewissen dat belangrijke informatie over deze verzekeringen, waaronder die met betrekking tot de waardeontwikkeling, Consument zou bereiken. Dit geldt temeer nu de Bank ten tijde van het aangaan van de verzekeringen op de hoogte was van het feit dat het toen bekende adres binnen afzienbare tijd zou wijzigen. De Bank heeft gesteld niet te kunnen achterhalen of de adreswijziging destijds wel aan verzekeraar is doorgegeven maar door de verzekeraar niet is verwerkt of in het geheel niet aan verzekeraar is doorgegeven.
- 4.3 De Bank heeft aan Consument - wel correct geadresseerde - Financiële Jaaroverzichten doen toekomen. Er was voor Consument derhalve geen aanleiding te vermoeden dat de adreswijziging niet zou zijn verwerkt nu hij immers van de Bank op het juiste adres post ontving. Op de Jaaroverzichten zijn de meegroeiverzekeringen niet vermeld.

Mogelijk zou Consument - indien in deze correct geadresseerde correspondentie de Meegroei-verzekeringen wel zouden zijn genoemd - contact hebben opgenomen met de Bank. Ofschoon op Consument ook een eigen verantwoordelijkheid rust met betrekking tot het (laten) doorgeven van een adreswijziging, acht de Commissie het begrijpelijk dat bij Consument door deze gang van zaken de terechte indruk heeft kunnen ontstaan dat het nieuwe adres op de juiste wijze in de registratiesystemen van de Bank en de verzekeraar was verwerkt.

- 4.4 De Conclusie is dat de Bank zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie acht de klacht van Consument gegrond.
- 4.5 Vervolgens is de vraag aan de orde of de schending van de zorgplicht van de Bank tot schade bij Consument heeft geleid. De Commissie oordeelt dat, ofschoon de tegenvallende waardeontwikkeling op zichzelf niet binnen de risicosfeer van de Bank valt, Consument door het niet ontvangen van de berichtgeving daarover de kans is ontnomen om voorzieningen te treffen teneinde financiële tekorten voor de toekomst te voorkomen of te beperken.
- 4.6 De Commissie is van oordeel dat de thans ontstane situatie niet geheel aan de Bank is toe te rekenen en zij acht een schulddeling op basis van één derde voor de betrokken partijen (de Bank, de verzekeraar en Consument) redelijk. Dit betekent dat de vordering van Consument van € 11.000,00 voor één derde deel wordt toegewezen, afgerond stelt de Commissie dit bedrag vast op € 3667,00.

Beslissing

De Commissie beslist dat ABN AMRO Bank N.V binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3667,00.

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.