

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-467  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en drs. L.B. Lauwaars en mr. S.O.H. Bakkerus, leden en  
mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Biemans B.V., gevestigd te Oosterhout, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 18 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De klacht houdt naar de kern in dat Consument en zijn echtgenote nimmer hebben begrepen dat het advies van Tussenpersoon inhield dat de beleggingsverzekering en daarmee de beleggingshypotheek zou worden stopgezet en dat daarbij het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten. Zij meenden dat enkel de overlijdensrisicoverzekering zou worden aangepast. Indien Consument had geweten dat het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten, dan zou hij niet met het advies van Tussenpersoon hebben ingestemd. De Commissie zal daarom onderzoeken of Tussenpersoon Consument op voldoende duidelijke wijze heeft geadviseerd en of Tussenpersoon uit de communicatie met Consument had moeten begrijpen dat Consument het gegeven advies en de gevolgen daarvan niet had overzien. De Commissie stelt vast dat het advies van Tussenpersoon voldoende duidelijk is geweest en dat Tussenpersoon op grond van de gewisselde e-mails niet behoefde te vermoeden dat Consument het advies niet begreep of de gevolgen van het advies niet overzag. Consument heeft bij email van 10 augustus 2009 aangegeven “nu vallen de puzzelstukjes op zijn plaats” en “maak de papieren maar in orde”. Daarmee mocht Tussenpersoon erop vertrouwen dat Consument het advies begreep en wenste op te volgen. De Commissie acht het door Tussenpersoon gegeven advies verder geen advies dat niet door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had kunnen worden.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de dupliek van Tussenpersoon; en
- de berichtgeving van beide partijen na de hoorzitting.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2002 ter aflossing van zijn hypothecaire geldlening een Dynamisch Hypotheek Plan afgesloten bij Zwolse Algemeene (later Allianz Nederland Levensverzekeringen N.V.), met polisnummer [nr. 1]. In de hypotheekofferte is uitgegaan van een voorbeeldkapitaal op einddatum (1 augustus 2027) van € 110.951, bij een rendement van 8%. De maandpremie van de verzekering bedroeg € 222. Bij overlijden voor 1 augustus 2027 zou een bedrag van € 110.000 worden uitgekeerd.

2.2 Bij brief van 17 september 2008 heeft Tussenpersoon Consument geschreven:

*“(…)*

*U heeft in het verleden via ons kantoor een beleggingsverzekering gesloten. Zoals u weet, is er sinds vorig jaar veel te doen over beleggingsverzekeringen.*

*(…)*

*Het is mogelijk dat ook u in het bezit bent van een beleggingsverzekering waarbij door de verzekeraar te hoge kosten in rekening zijn gebracht. Nu er geen duidelijkheid bestaat in welke gevallen er sprake is van een beleggingsverzekering waar te hoge kosten zijn ingehouden, adviseren wij u dringen om tijdig de bijgevoegde brief aan uw verzekeraar(s) te sturen.*

*(…)*

*Als u naar aanleiding van deze brief nog vragen heeft, of als u uw financiële situatie graag nog eens met ons wilt doornemen, neemt u dan contact met ons op.*

*(…)”*

De bijgevoegde brief is een antwoordformulier, waarop Consument kon aangeven of hij advies wenste over zijn beleggingsverzekering en voor welk doel Consument deze beleggingsverzekering had afgesloten.

2.3 Consument en zijn echtgenote hebben een adviesgesprek gehad met een adviseur van Tussenpersoon, de heer [X].

2.4 Op 3 augustus 2009 stuurt de heer [X] de volgende e-mail aan Consument:

*“(…)*

*Conform afspraak van afgelopen vrijdag doe ik u onderstaand een voorstel om de beleggingsverzekering van Allianz om te zetten in een verzekering met een gegarandeerde uitkering.*

*Uw huidige premie bedraagt € 222,- en bent u bij overlijden verzekerd van een uitkering van € 110.000,-.*

*Ik wil de waarde van de huidige verzekering (€ 10.139,00) als eerste storting inbrengen en vervolgens maandelijks een bedrag van € 193,- incasseren. Op de einddatum ontvang u dan een gegarandeerd bedrag van € 49.908,-. Bovendien deelt u elk jaar mee in de winst van de verzekeringsmaatschappij. Het verzekerd bedrag wordt daardoor dus elk jaar hoger en zal (op basis van historische cijfers) oplopen tot € 66.408,-.*

Het verzekerd bedrag bij overlijden bedraagt ook in aanvang € 49.608,- en stijgt tevens jaarlijks.

Omdat de overlijdensdekking minder is adviseer ik u een aparte overlijdensverzekering af te sluiten op het leven van de heer [naam Consument] ter grootte van € 60.000,-. De premie voor deze verzekering bedraagt € 29,- per maand, zodat uw totale premie gewoon € 222,- per maand blijft en het verzekerd bedrag bij overlijden van de heer [naam Consument] ongeveer gelijk blijft met de huidige situatie.

Als u dit voorstel accepteert, laat het mij dan even weten, want dan kan ik de papierwinkel in orde maken. Als u vragen heeft, kunt u mij uiteraard altijd bellen of mailen.  
(...)"

2.5 Consument antwoordt op 3 augustus 2009:

"(...)

Eén vraagje: als we over de einddatum spreken, is dit de einddatum van de hypotheek? Zo ja, welke datum is dat ook weer?

(...)"

2.6 De heer [X] antwoordt diezelfde dag:

"(...)

Einddatum is 1-9-2027, is gelijk aan de einddatum van de huidige verzekering.

(...)"

2.7 Bij e-mail van 4 augustus 2009 stelt Consument een aantal vragen:

"(...)

We zijn nog aan het nadenken. Inbrengen van de huidige waarde is onvoordelig omdat die erg laag is gezien de beurskoersen. Er rijzen daarnaast nog 2 vragen.

Ten eerste: is er bij onze huidige verzekering aan het einde van de looptijd ook een uitkering? En zo ja (natuurlijk gebaseerd op de beurskoersen), wat is dan de prognose van het eindbedrag (wat was dit aanvankelijk en wat zou het met de huidige beurskoersen worden)? Wat zou het basisbedrag (vanuit het begin van de verzekering van € 110.000) zijn van waaruit berekend wordt?

Ten tweede: wordt er in de nieuwe situatie van de levensverzekering van € 60.000 aan het eind van de looptijd uitgekeerd of alleen bij overlijden.

Mocht het onduidelijk zijn, graag contact, (...)"

2.8 De heer [X] antwoordt op 10 augustus 2009 als volgt:

"(...)

In de nieuwe constructie komt er een gegarandeerd kapitaal tot uitkering ter grootte van minimaal € 49.908,-. Dit bedrag stijgt bovendien jaarlijks. Bij overlijden voor de einddatum komt er ook een gegarandeerd kapitaal tot uitkering. Dit is minimaal € 49.908,-. Bij overlijden van de heer [naam Consument] komt daar nog € 60.000,- bij.

*In de bestaande situatie zal de einduitkering het volgende bedragen:*

*Bij een gemiddeld rendement tot de einddatum van*

5%	€ 35.100,-
6%	€ 42.831,-
7%	€ 51.869,-

*U ziet dat u al een hoog rendement zal moeten maken om hoger te komen dan de gegarandeerde uitkering bij oversluiten.*

*(...)*

**2.9** Consument antwoordt diezelfde dag:

*(...)*

*Nu vallen voor ons ook alle puzzelstukjes samen. Graag het nieuwe voorste uitwerken naar een contract. We horen graag wanneer we moeten ondertekenen.*

*(...)*

**2.10** Consument heeft per 1 september 2009 de beleggingsverzekering beëindigd. De afkoopwaarde van € 11.760,50 is gestort in een levensverzekering bij Nationale Nederlanden Levensverzekeringsmaatschappij N.V. ('NN'), met polisnummer [nr. 2]. Het gaat om een traditionele levensverzekering met garanti kapitaal. De verzekering kent een verzekerd kapitaal van € 16.232 bij leven op einddatum, 1 augustus 2027. Bij overlijden voor 1 augustus 2027 keert de verzekering eveneens dit bedrag uit. De verzekering is winstdelend. Er worden geen maandelijks premiebetalingen gedaan.

**2.11** Verder heeft Consument bij NN een levensverzekering afgesloten met polisnummer [nr. 3]. Ook dit is een traditionele winstdelende levensverzekering met een garanti kapitaal. Het verzekerd kapitaal bedraagt € 34.158 bij leven op 1 augustus 2027. Ditzelfde bedrag wordt uitgekeerd bij overlijden voor 1 augustus 2017. De maandpremie van deze verzekering is € 193.

**2.12** Ten slotte is een overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Generali, met een maandpremie van € 29,08 (verzekerd bedrag op het leven van de heer [naam Consument] € 60.000).

**2.13** Consument heeft waardeoverzichten van zijn beleggingsverzekering ontvangen. Wat betreft het jaar 2007 stond daarin onder meer het volgende te lezen:

*(...)*

<i>Saldo per 01-01-2007</i>	€ 7951,25
<i>Hoeveel premie is in 2007 voor uw beleggingsverzekering betaald?</i>	€ 2664,00

<i>Subtotaal I: saldo per 01-01-2007, plus inleg, minus uitkeringen in 2007</i>	€ 10615,25
---	------------

<i>Hiervan trekken we het volgende af:</i>		
Premies overlijdensrisicodekking		€ 698,97
Premies arbeidsongeschiktheidsdekking		€ 0,00
Kosten verzekeringsmaatschappij (eerste kosten en doorlopende kosten)		€ 116,37
Kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur		€ 507,48
Aan- en verkoopkosten		€ 13,32
Totaal	-/-	€ 1336,14

Subtotaal 2: na aftrek kosten en premies € 9279,11

Hoeveel heeft u in 2007 verdiend op de beleggingen (resultaat)? € 120,54

Saldo per 31-12-2007 € 9399,65

(...)

WAT ZIJN DE VOORBEELDKAPITALEN OP DE EINDDATUM VAN DE VERZEKERING?

(...)

	Percentage rendement	Voorbeeldkapitaal
Historisch rendement	5,37	€ 45074,00
Pessimistisch rendement -	1,07	€ 9051,00
(...)"		

2.14 Wat betreft het jaar 2008 berichtte Allianz Consument:

"(...)

Saldo per 01-01-2008 € 9399,65

Hoeveel premie is in 2008 voor uw beleggingsverzekering betaald? € 2664,00

Subtotaal 1: saldo per 01-01-2008, plus inleg, minus uitkeringen in 2008 € 12063,65

<i>Hiervan trekken we het volgende af:</i>		
Premies overlijdensrisicodekking		€ 751,00
Premies arbeidsongeschiktheidsdekking		€ 0,00
Kosten verzekeringsmaatschappij (eerste kosten en doorlopende kosten)		€ 111,69
Kosten bemiddelaar of verzekeringsadviseur		€ 507,48
Aan- en verkoopkosten		€ 13,32
Totaal	-/-	€ 1383,49

Subtotaal 2: na aftrek kosten en premies € 10680,16

Wat is in 2008 het resultaat van de

beleggingen? -/- € 2402,09

Saldo per 31-12-2008 € 8278,07

(...)

WAT ZIJN DE VOORBEELDKAPITALEN OP DE EINDDATUM VAN DE VERZEKERING?

(...)

	Percentage rendement	Voorbeeldkapitaal
Historisch rendement	5,37	€ 36838,00
Pessimistisch rendement -	1,07	€ 6523,00
(...)"		

### 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert betaling van € 50.000, het verschil tussen het oorspronkelijke voorbeeldkapitaal op einddatum van € 110.000 en de thans geprognosticeerde uitkering op einddatum van € 60.000.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de met Consument gesloten overeenkomst en heeft de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- In 2009 heeft Consument contact opgenomen met Tussenpersoon om naar de hypotheek te kijken in verband met de woekerpolisaffaire. De advisering door de heer [X] die daarop volgde is zeer onduidelijk geweest. Consument en zijn echtgenote verkeerden in de veronderstelling dat de veranderingen die de heer [X] heeft doorgevoerd, betrekking hadden op de overlijdensrisicoverzekering. Zij hebben nooit gevraagd om beëindiging van de beleggingshypotheek. Consument en zijn echtgenote wilden enkel zeker weten dat zij geen woekerpolis hadden en dat zij op de einddatum het afgesproken bedrag van € 110.000 zouden halen. Het doelvermogen van € 110.000 is zonder duidelijk overleg met Consument en zijn echtgenote losgelaten.
  - Consument en zijn echtgenote meenden dat de hypotheek apart werd betaald met de rente. Aangezien het een variabele hypotheek betrof en het bedrag in het begin hoog was, hadden zij geen idee dat dit niet het geval was. Pas toen de rente daalde begonnen zij te twijfelen.
  - Consument en zijn echtgenote gingen ervan uit dat de door de heer [X] geadviseerde constructie wel klopte, omdat zij beiden geen idee hebben hoe het allemaal werkt en alles in handen hadden gegeven van Tussenpersoon in het vertrouwen dat hun belangen daar goed behartigd werden. Veel van wat gezegd werd was voor Consument en zijn echtgenote niet te volgen en bleek naderhand ook niet te zijn wat Consument en zijn echtgenote dachten.
  - In 2015 heeft Consument Tussenpersoon benaderd over het gebeurde. De heer [Y] van Tussenpersoon heeft toen uitgelegd welk product Consument nu heeft. Ook werd ontkend dat Consument een woekerpolis heeft gehad. Tijdens het gesprek gaf de heer [Y] aan dat de heer [X] vooral voor zijn eigen voordeel zou hebben gekeken. Er zou provisie-gedreven zijn

gehandeld.

Verder maakte de heer [Y] duidelijk dat reparatie van de hypotheek in 2009 nog heel goed mogelijk zou zijn geweest voor niet veel hogere kosten. De keuze die gemaakt is zou een heel verkeerde zijn geweest. Tijdens een tweede gesprek in aanwezigheid van de algemeen directeur van Tussenpersoon, werd dit allemaal ontkend. De heer [X] zou niet op commissiebasis hebben gewerkt. De aanpassing van de hypotheek zou zijn gegaan zoals gebruikelijk was rond 2009 en er zijn geen vreemde dingen gebeurd.

- Consument citeert de site “geld en recht” waaruit blijkt dat de beleggingsrendementen weer aantrekken.
- Consument betwist de brief van 17 september 2008 te hebben ontvangen. Consument en zijn echtgenote hebben op eigen initiatief contact gezocht met Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft gedurende de looptijd van de hypotheek nimmer zelf contact met Consument opgenomen.

#### *Verweer Tussenpersoon*

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

- Blijkbaar heeft er op 31 juli 2009 een oriënterend gesprek plaatsgevonden met relatie en onze toenmalige werknemer, de heer [X]. Dit is per mail van 3 augustus 2009 door hem bevestigd. Consument heeft te kennen gegeven de beleggingsverzekering om te willen zetten in een gegarandeerde uitkering. Op basis van de (nog) aanwezige stukken is Tussenpersoon van mening dat destijds een advies is uitgebracht dat technisch aan de verwachtingen van Consument voldeed. Daarbij is aangegeven dat de toenmalige beleggingspolis bij een prognose rendement van 7% € 51.869 zou opbrengen. Daartegenover staat de opbrengst van de nieuwe verzekeringen van € 58.918. Consument heeft destijds voldoende stukken ontvangen met betrekking tot de nieuwe constructie alsmede met vermelding van de garantie-kapitalen. Tussenpersoon mocht ervan uitgaan dat zij de volgende rekensom konden maken:  
Hypotheekbedrag (€ 211.688) -/- mogelijke opbrengst beleggingsverzekering bij 7% rendement (€ 51.869) leidt tot een restschuld van € 159.819.  
Hypotheekbedrag (€ 211.688) -/- mogelijke opbrengst verzekeringen NN met garantie en winstdeling (€ 58.918) leidt tot een restschuld van € 151.870.
- Uit de waarde-overzichten van Allianz blijkt dat dat in 2007 het voorbeeldkapitaal op basis van het toen geldende historische rendement van 5,37% per 1 augustus 2007 € 45.074 was en in 2008 € 36.838. Op basis van de toenmalige prognoses zou de restschuld alleen maar groter geweest zijn.
- Tussenpersoon heeft onderzocht of hij inkomsten heeft gehad naar aanleiding van het aan Consument verstrekte advies. Per saldo heeft hij aan het advies een bedrag van € 596,85 aan provisies overgehouden. Nu het onderzoek naar de ontvangen en terugbetaalde provisies en de procedure bij het Klachteninstituut voor Tussenpersoon een behoorlijke tijdsinvestering hebben betekend, wenst Tussenpersoon dit bedrag niet aan Consument te vergoeden.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Consument klaagt zich over de advisering door Tussenpersoon in 2009, als gevolg waarvan hij zijn beleggingsverzekering bij Allianz heeft afgekocht en twee kapitaalverzekeringen met garantie bij NN heeft afgesloten met een aanzienlijk lager prognosekapitaal dan € 110.000. Consument klaagt zich verder over de nazorg door Tussenpersoon in 2015. Tijdens een eerste gesprek met Tussenpersoon zou onder meer zijn aangegeven dat het advies in 2009 een slecht advies is geweest en dat provisie-gedreven is gehandeld. Tijdens een tweede gesprek zou echter de toon zijn veranderd en zou Tussenpersoon hebben aangegeven dat het advies een voor 2009 zeer gebruikelijk advies is geweest en dat er geen vreemde dingen zijn gebeurd.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat Tussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever (Consument en zijn echtgenote) verplicht is om bij zijn advies- en bemiddelingswerkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. Daarbij moet Tussenpersoon waken voor de belangen van Consument. De Commissie wijst er in dit verband op dat dit toetsingskader niet inhoudt dat Tussenpersoon het voor Consument best mogelijke advies moest geven; het gaat erom of Tussenpersoon het advies dat is gegeven, naar de maatstaven die golden in 2009, redelijkerwijs heeft kunnen geven. Ten slotte geldt dat Tussenpersoon Consument enkel van advies kan voorzien. Het is Consument die, met het advies van Tussenpersoon in de hand, de uiteindelijke keuzes maakt.
- 4.3 De klacht houdt naar de kern in dat Consument en zijn echtgenote nimmer hebben begrepen dat het advies van Tussenpersoon inhield dat de beleggingsverzekering en daarmee de beleggingshypotheek zou worden stopgezet en dat daarbij het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten. Zij meenden dat enkel de overlijdensrisicoverzekering zou worden aangepast. Indien Consument had geweten dat het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten, dan zou hij niet met het advies van Tussenpersoon hebben ingestemd.
- 4.4 De Commissie zal daarom onderzoeken of Tussenpersoon Consument op voldoende duidelijke wijze heeft geadviseerd en of Tussenpersoon uit de communicatie met Consument had moeten begrijpen dat Consument het gegeven advies en de gevolgen daarvan niet had overzien.
- 4.5 Consument heeft rond het begin van augustus 2009 ten kantore van Tussenpersoon een adviesgesprek gehad, ter uitwerking waarvan Tussenpersoon Consument bij e-mail van 3 augustus 2009 een voorstel heeft gezonden. Dit luidt als volgt:

“(…)

*Conform afspraak van afgelopen vrijdag doe ik u onderstaand een voorstel om de beleggingsverzekering van Allianz om te zetten in een verzekering met een gegarandeerde uitkering.*



*Uw huidige premie bedraagt € 222,- en bent u bij overlijden verzekerd van een uitkering van € 110.000,-.*

*Ik wil de waarde van de huidige verzekering (€ 10.139,00) als eerste storting inbrengen en vervolgens maandelijks een bedrag van € 193,- incasseren. Op de einddatum ontvang u dan een gegarandeerd bedrag van € 49.908,-. Bovendien deelt u elk jaar mee in de winst van de verzekeringsmaatschappij. Het verzekerd bedrag wordt daardoor dus elk jaar hoger en zal (op basis van historische cijfers) oplopen tot € 66.408,-. Het verzekerd bedrag bij overlijden bedraagt ook in aanvang € 49.608,- en stijgt tevens jaarlijks.*

*Omdat de overlijdensdekking minder is adviseer ik u een aparte overlijdensverzekering af te sluiten op het leven van de heer [naam Consument] ter grootte van € 60.000,-. De premie voor deze verzekering bedraagt € 29,- per maand, zodat uw totale premie gewoon € 222,- per maand blijft en het verzekerd bedrag bij overlijden van de heer [naam Consument] ongeveer gelijk blijft met de huidige situatie.”*

- 4.5.1.1 Uit deze e-mail blijkt naar oordeel van de Commissie op voldoende duidelijke wijze het volgende:
- Tussenpersoon stelt voor de beleggingsverzekering om te zetten naar een verzekering met een gegarandeerde uitkering;
  - de beleggingsverzekering kent een uitkering bij overlijden van € 110.000;
  - in de beleggingsverzekering is een waarde opgebouwd van € 10.139;
  - deze waarde zal worden gestort in een nieuwe verzekering die op einddatum gegarandeerd € 49.908 zal opbrengen, welk bedrag door de winstdeling kan oplopen tot € 66.408;
  - de nieuwe verzekering kent een overlijdensdekking van € 49.908, die jaarlijks stijgt;
  - om deze overlijdensdekking aan te vullen tot € 110.000 wordt nog een aparte overlijdensrisicoverzekering afgesloten; en
  - de totale premieverplichting blijft voor Consument gelijk.
- 4.6 Tussenpersoon heeft naar aanleiding van een aantal vragen die Consument bij e-mails van 3 en 4 augustus 2009 heeft gesteld, de geadviseerde constructie nog eens toegelicht.
- 4.7 Uit de vragen die Consument in zijn e-mails van 3 en 4 augustus 2009 heeft gesteld, blijkt naar oordeel van de Commissie niet dat Consument niet begrepen heeft dat de beleggingsverzekering zal worden omgezet naar een garantieverzekering en dat voor deze verzekering een lager prognosekapitaal geldt dan € 110.000. Consument vraagt naar:
- de einddatum van de (nieuwe) verzekering;
  - of de huidige verzekering aan het einde van de looptijd ook een uitkering heeft, wat de prognose daarvan aanvankelijk was en wat deze nu is en wat daarbij het basisbedrag is waaruit gerekend wordt; en
  - of de nieuwe verzekeringen enkel uitkeren bij overlijden of ook aan het einde van de looptijd.
- 4.8 Uit de opmerking van Consument in de e-mail van 3 augustus 2015 over het inbrengen van de huidige waarde van de verzekering en dat dit onvoordelig is omdat deze erg laag is gezien de beurskoersen, blijkt verder dat Consument begrijpt dat de beleggingsverzekering zou

worden ingebracht in de nieuwe verzekering. Uit de e-mailwisseling naar aanleiding van het adviesgesprek blijkt derhalve in het geheel niet dat Consument meende dat alleen de overlijdensrisicoverzekering in de beleggingsverzekering zou worden aangepast. Voor zover dit tijdens het adviesgesprek zelf wel aan Tussenpersoon zou zijn gebleken, kan de Commissie dit aan de hand van de naderhand gewisselde e-mails niet vaststellen.

- 4.9 Tussenpersoon hoefde op grond van de gewisselde e-mails niet te vermoeden dat Consument het advies niet begreep of de gevolgen van het advies niet overzag. Tussenpersoon behoefde evenmin te vermoeden dat Consument niet kon overzien dat hij mogelijk met een grotere restschuld zou overblijven dan aanvankelijk was voorzien bij het aangaan van de beleggingsverzekering in 2002. Consument heeft bij email van 10 augustus 2009 aangegeven “nu vallen de puzzelstukjes op zijn plaats” en “maak de papieren maar in orde”. Daarmee mocht Tussenpersoon erop vertrouwen dat Consument het advies begreep en wenste op te volgen.
- 4.10 Dan is de vraag aan de orde of het advies zelf door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had kunnen worden gegeven. Met andere woorden, heeft Tussenpersoon het advies dat is gegeven, naar de maatstaven die golden in 2009, redelijkerwijs kunnen geven. Tussenpersoon heeft met het advies aangesloten bij de maandlasten van Consument. Tussenpersoon heeft er derhalve niet voor gekozen deze te verhogen, zodat een hoger eindbedrag behaald zou kunnen worden, maar heeft voor een lager eindbedrag met vergelijkbare maandlasten gekozen. Ten tijde van de advisering, had de beleggingsverzekering van Consument op grond van de historische rendementen (op dat moment 5,37%) aan het einde van 2008 een prognosekapitaal van € 36.838 op einddatum. Deze prognose was – omdat het om een belegging ging – geenszins zeker. Het door verzekeraar aangeboden product had met dezelfde maandlasten een gegarandeerde eindwaarde van € 49.908 in prognose en bij afsluiten van de verzekeringen van € 50.309, welke door de winstdelingsregeling (beperkt) hoger zou kunnen worden. Deze kenmerken in aanmerking genomen, acht de Commissie het door Tussenpersoon gegeven advies een advies dat door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had kunnen worden.
- 4.11 Nu geldt dat voor Tussenpersoon geen aanknopingspunten bestonden aan de hand waarvan Tussenpersoon had moeten begrijpen dat Consument de consequenties van het advies niet begreep en Consument eindverantwoordelijk is voor het al dan niet opvolgen van het advies van Tussenpersoon, geldt dat Tussenpersoon zich als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur van zijn taak heeft gekweten. Indien Consument de gevolgen van de door hem genomen beslissing niet overzag, dan had hij daarover vragen moeten stellen.
- 4.12 Wat betreft de klachten van Consument over de nazorg door Tussenpersoon in 2015, geldt dat Consument deze klachten niet met enig bewijsmateriaal heeft kunnen staven, zodat de Commissie deze als onvoldoende onderbouwd naast zich neer moet leggen.
- 4.13 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten of dat hij de op hem rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 596,85. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.*