

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-472
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. D.P. van Strien, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : VHG Verzekeringen, gevestigd te Arnhem, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 18 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat hij heeft aangegeven dat hij de voorkeur gaf aan een product dat meer zekerheid bood en dat hij daarbij genoeg zou nemen met een lager rendement. Tussenpersoon had hem daarom niet mogen adviseren om voor de belegging van het vermogen dat bedoeld was voor zijn prepensioen, een beleggingsverzekering te kiezen. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden gezegd dat het advies op zich niet door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had mogen worden. Het advies was ook passend. Consument was zich ervan bewust dat de keuze voor een beleggingsverzekering minder solide zou zijn dan de keuze voor (bijvoorbeeld) een traditionele levensverzekering en dat het geprognoseerde rendement niet noodzakelijkerwijs zou worden behaald. Wellicht heeft Consument er niet bij stil gestaan dat bij een belegging ook sprake kan zijn van een negatief rendement. Het is echter een feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's meebrengt en dat (een deel van) het belegde vermogen verloren kan gaan. Consument heeft dan ook bewust gekozen voor een investering in een beleggingsverzekering met de daarbij horende risico's. Consument en Tussenpersoon zijn tijdens de looptijd van de verzekering in gesprek gegaan over het slechte rendement. Besloten is de belegging aan te houden omdat zo de verliezen nog konden worden ingelopen. Dit zou bij omzetting naar een traditionele verzekering niet meer mogelijk zijn geweest. Op dat moment heeft Consument bewust gekozen het risico van een belegging te blijven aanvaarden. Hij had immers reeds ondervonden dat hij met de beleggingsverzekering ook een negatief rendement kon behalen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2001 heeft Consument zich tot Tussenpersoon gewend. Van zijn werkgever had Consument een bedrag van € 64.845 ter beschikking gekregen voor een aanvullend pensioen. Dit aanvullend pensioen zou beschikbaar moeten zijn voor het 60^{ste} en 61^{ste} levensjaar van Consument. Tussenpersoon heeft Consument geadviseerd over de te kiezen verzekeringsvorm en heeft bemiddeld bij het sluiten van de verzekering.
- 2.2 Bij brief van 17 mei 2001 schrijft Tussenpersoon aan Consument het volgende:
“(…) *Bijgaand het aanvraagformulier, behorende bij de u reeds eerder toegezonden berekening d.d. 08-01-2001, kan ondertekend teruggezonden worden Voor antwoord kan gebruik gemaakt worden van de portvrije enveloppe. De aanvraag is gebaseerd op de volgende uitgangspunten.*
- Verzekerde en begunstigde: [Consument]
 - Tijdelijk oudedagpensioen 60-62 jaar (2 jaar)
 - $70\% \times f. 190.000 = f 133.000$ per jaar
 - inflatiecorrectie 2,0% samengesteld per jaar
 - Koopsom: f 142.900
 - Standaard rendement 9,0%
- “(…)”
- 2.3 Consument heeft een levensverzekeringsovereenkomst afgesloten bij Nationale-Nederlanden Levensverzekerings Maatschappij N.V. ('NN'), met het tarief Bedrijfs Plus Pensioen. Het polisnummer van de verzekering is [nr. 1], de ingangsdatum 1 juni 2001 en de einddatum van de verzekering 1 april 2013. De verzekerde uitkering bij leven bedraagt de eurowaarde van de ten behoeve van de verzekeringnemer uitstaande participaties in de door de verzekeringnemer aangewezen fondsen. Bij vooroverlijden zou een bedrag van € 64.845,19 worden uitgekeerd. De premie bestond uit een eenmalige betaling van € 64.845,19. De verzekering is voor 100% belegd in het Mix Fonds van NN.
- 2.4 Het NN Mix Fonds kent op een schaal van 1 tot 7 het risico 4, een gemiddeld risico. Het beleggingsbeleid van het NN Mix Fonds is volgens het fact sheet als volgt:
“*Dit fonds is een fonds van fondsen dat in beginsel voor 60% in leningen belegt, hoofdzakelijk in euro's. Daarnaast kan het fonds beleggen in leningen in valuta's van ontwikkelde en ontwikkelingslanden en kan een deel van de portefeuille worden belegd in staats- en bedrijfsleningen met een lager kwaliteitsoordeel dan BBB. Aan deze leningen is een groter risico en daardoor ook een hogere rente verbonden. Het overige deel zal hoofdzakelijk wereldwijd worden belegd in aandelen en vastgoedaandelen. Ook kan worden belegd in ander beleggingscategorieën zoals bijvoorbeeld grondstoffen. Voor het uitvoeren van de beleggingsstrategie kan het fonds in andere financiële instrumenten of beleggingsfondsen beleggen. (...) Het fonds streeft ernaar op drie manieren waarde toe te voegen: (1) Selectie van aandelen en obligaties en het vaststellen van de verhouding tussen aandelen en obligaties, (2) Selectie van een gevarieerde set van beleggingsfondsen, en (3) Beslissingen over portefeuillespreiding en risicobeheer. (...)”*

- 2.5 Op 1 juli 2004 heeft Consument Tussenpersoon het volgende e-mail bericht gezonden:
“(…) Recent ontving ik via je organisatie een overzicht van NN met de waarde van het mix fonds van bovenvermelde polis.

Ondanks alle mooie voorbeelden die daar in vermeld staan, is de ontwikkeling van mijn polis:
Storting op 6.6.2001 euro 64.845,19
Actuele waarde op 13.5.2004 euro 55.924,15
Een aardig negatief rendement.

Ik blijf je persoonlijk verantwoordelijk en aansprakelijk houden om vanaf 1.4.2013 de mogelijkheid te hebben om gedurende 2 jaar maandelijks euro 5.029,40 uit deze ‘pot’ te kunnen laten uitkeren

Ik blijf zeggen dat jouw nadrukkelijk advies om voor deze belegging te kiezen tegen mijn zin tot stand is gekomen en zoals al gememoreerd hou ik je verantwoordelijk en aansprakelijk.
(…)”

- 2.6 In september 2008 heeft Consument een brief van NN ontvangen, waarin deze onder meer schrijft:

“(…)”

U heeft bij Nationale-Nederlanden een beleggingsverzekering waarvoor geen premie meer wordt betaald. Deze verzekering heeft betrekking op de pensioenregeling uit een vorig dienstverband of op de pensioenregeling van uw huidige werkgever. U kunt zelf bepalen, binnen de grenzen van de pensioenregeling, in welke fondsen er wordt belegd. U heeft dus beleggingsvrijheid.

De pensioenwet

Deze wet bepaalt dat de pensioenuitvoerder een zorgplicht heeft bij pensioenproducten met beleggingsvrijheid. Om invulling te geven aan deze zorgplicht worden de pensioenproducten van Nationale-Nederlanden op basis van beleggen per 1 januari 2009 aangepast.

De productaanpassing toegelicht:

Nationale-Nederlanden heeft twee concepten ontwikkeld die voldoen aan de zorgplicht uit de Pensioenwet:

-Zelf beleggen

U heeft de mogelijkheid de verantwoordelijkheid voor de beleggingen te behouden. (…)

- Balans Beleggen

U heeft ook de mogelijkheid om de beleggingskeuzes aan deskundigen over te laten. U profiteert optimaal van de kennis en ervaring van onze beleggingsexperts. U kunt er dan op rekenen dat de beleggingsrisico's worden afgebouwd naarmate de pensioendatum dichterbij komt. U heeft dan geen omkijken meer naar het beheer van uw beleggingsverzekering. (...) Ideaal als u geen of nauwelijks ervaring hebt met beleggen.

Wat verwachten wij van u?

Maak een bewuste keuze

(...)

Keuze voor *Balans Beleggen* > u hoeft niet te reageren

Indien u kiest voor *Balans Beleggen* dan hoeft u niet te reageren. Wij zorgen ervoor dat u op 12 december 2008 gratis en automatisch overstapt. Nationale-Nederlanden zorgt vanaf dat moment voor een verantwoorde spreiding van uw beleggingen.

(...)

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief, neem dan contact op met de verzekeringsadviseur van uw (ex-)werkgever.

(...)"

- 2.7 Consument heeft geen actie ondernomen, met als gevolg dat hij vanaf 12 december 2008 is gaan participeren in 'Balans beleggen'.
- 2.8 Consument heeft in 2012 besloten de looptijd van de verzekering met een jaar te verlengen. Het daaropvolgende jaar heeft Consument wederom besloten de verzekering een jaar te verlengen. Het eindkapitaal bedroeg op 1 april 2015 € 58.400.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een adequate oplossing voor zijn financieel tekort. Dit tekort becijfert Consument op een bedrag van € 100.400.

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 zijn verbintenissen uit 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.
- Tussenpersoon heeft Consument een discutabel advies gegeven ten aanzien van zijn prepensioen en heeft de opmerkingen van Consument niet serieus genomen. Tussenpersoon heeft Consument bovendien zeer slecht begeleid gedurende de looptijd van zijn pensioenverzekering.
 - Consument heeft Tussenpersoon verzocht een voorstel te maken voor het aanvullend pensioen dat hij op zijn 60^{ste} en 61^{ste} levensjaar zou ontvangen. Hij heeft destijds met Tussenpersoon gediscussieerd over de vraag of de door Tussenpersoon voorgestelde vorm wel de juiste was. Consument was een voorstander van meer zekerheid, met een lager vast rendement. Tussenpersoon hield echter vol dat de door hem voorgestelde vorm in deze situatie, met een standaard rendement van 9%, het beste was. Omdat bij een gehalveerd standaard rendement toch nog kon worden voldaan aan nagenoeg alle genoemde uitgangspunten, heeft Consument met het voorstel ingestemd. Consument wijst er in dit verband op dat indien een standaard rendement van 9% wordt genoemd, hij ervan uit mag gaan dat het te realiseren rendement ergens in deze buurt zal komen.

- Op 1 juli 2004 heeft Consument een e-mail aan Tussenpersoon gestuurd en zijn bezorgdheid geuit over het verloop van de waarde van de verzekering. Tussenpersoon heeft vanaf dat moment steeds gezegd: “blijf rustig het komt goed”. Consument en Tussenpersoon hebben ongeveer iedere twee jaar contact gehad. Consument bleef daarbij zitten met een onbevredigend onderbuikgevoel, ondanks de mondelinge toezegging van Tussenpersoon dat hij een en ander zou uitzoeken en de standaard uitdrukking: “blijf rustig het komt goed.”
- Ook na het verzenden van de brief door NN in 2008 bleef het stil en heeft Tussenpersoon geen actie ondernomen of een adviesvoorstel gedaan. Consument heeft gekozen voor Balans Beleggen, begeleid door de experts van NN. Het risico werd daarbij afgebouwd naarmate de pensioendatum dichterbij kwam. Indien Consument deze keuze wilde maken, was een reactie naar NN toe niet noodzakelijk. Consument heeft daarom niet gereageerd.
- In 2012 en 2013 hebben partijen om de tafel gezeten om tot een oplossing te komen en in 2013 en 2014 is meerdere malen schriftelijk en telefonisch contact geweest. Daarbij is met name het uitstel van het pensioen van Consument aan de orde gekomen. Tussenpersoon heeft evenwel geen structurele actie ondernomen.
- Tijdens een gesprek op 20 juli 2012 heeft Tussenpersoon toegegeven dat hij de gekozen verzekering heeft aanbevolen en dat Consument een afwijkende mening had. Ook zou Tussenpersoon uitzoeken of fouten zijn gemaakt bij het calculeren van de koopsom. Dit is tot nu toe nog niet gebeurd. Consument onderbouwt zijn stellingen met een gespreksnotitie, waarin hij schrijft: “[Tussenpersoon] geeft toe dat hij e.e.a. heeft doorgedrukt.”
- Consument heeft op 6 maart 2015 uitvoerig met Tussenpersoon gesproken waarbij geconcludeerd is dat NN zich volgens de regels heeft opgesteld (uitgezonderd een mogelijke calculatiefout bij aanvang van de verzekering) en dat Tussenpersoon tekort is geschoten in de advisering, uitwerking, invulling en begeleiding van het pensioendossier en hem verweten kan worden dat het pensioentekort hierdoor is ontstaan.
- Aanvankelijk heeft Consument zijn tekort berekend aan de hand van het benodigde kapitaal voor een oudedagspensioen van € 60.353 per jaar, € 120.700. Bij een kapitaal op expiratedatum van € 58.400 is het tekort € 62.300. Consument heeft dit bedrag later aangevuld met een inflatiecorrectie van € 16.200 per jaar over 2 jaar, wat het tekort op € 94.700 brengt. Rekening houdend met een uitloop van 2 jaar en uitgaande van een rendement van 3% in die jaren, becijfert Consument zijn totale tekort op € 100.400.

Verweer Tussenpersoon

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

- Consument heeft bij het aangaan van de verzekering in 2001 Tussenpersoon advies gevraagd. De keuze die voorlag was dekking op basis van kapitaal of dekking op basis van beleggingen. Consument heeft gekozen voor een dekking op basis van beleggingen. Tijdens de looptijd van de verzekering bleek dat de prognose niet kon worden gehaald. Bij omzetting naar vast kapitaal zou de verwachte eindwaarde echter zeker niet worden behaald. Dit hebben Consument en Tussenpersoon meerdere keren besproken, voor de eerste keer naar aanleiding van de e-mail van Consument van 1 juli 2004. Er was echter geen oplossing voor het verwachte tekort voor handen. Bij de besprekingen zijn de risico's van beleggen aan de orde gekomen. Tussenpersoon heeft in de gesprekken (of daarbuiten) nooit gegarandeerd dat het wel goed komt.

- Het advies moet worden beoordeeld naar de tijdgeest waarin het gegeven is. Het advies was voor die tijd gebruikelijk omdat met de keuze voor beleggingen een hoger rendement kon worden verwacht en zo zou meer geld beschikbaar komen voor de aankoop van een pensioen. In 2001 waren er geen signalen dat een andere constructie de voorkeur zou moeten genieten. Het advies was passend. De kans dat de doelstellingen van Consument zouden worden gehaald door middel van het afsluiten van een beleggingsverzekering waren reëel gezien het gunstige economische klimaat. Vermogensopbouw door middel van beleggen was gebruikelijk, net zoals het hanteren van een voorbeeldrendement van 9%. Ten slotte geldt dat is gekozen te beleggen in het NN Mix Fonds, dat wordt gekwalificeerd als gemiddeld risicovol.
- Dat in de jaren na 2001 sprake is geweest van tegenvallende resultaten was bij Consument al veel eerder bekend, blijkens zijn bericht van 1 juli 2004. Tussenpersoon beroept zich in dit verband op de klachtplicht van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek ('BW').
- Van tegenvallende beleggingsresultaten kan Tussenpersoon geen verwijt worden gemaakt. Tussenpersoon verwijst naar een uitspraak van de Geschillencommissie van 16 december 2013 (GC 2013-376), een arrest van het Hof Amsterdam van 18 augustus 2009 (ECLI:GHAMS:2009:BJ5445) en een uitspraak van de Rechtbank Noord-Nederland van 12 juni 2013 (ECLI:RBNNE:2013:CA3006).
- Bij de beoordeling van beroepsaansprakelijkheid is de maatstaf de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het gaat daarbij niet om de vraag of de best denkbare prestatie is geleverd. Een tussenpersoon maakt geen fout als hij zijn klant wel een passende maar (vaak achteraf) niet de allerbeste oplossing adviseert.
- NN stuurde de waarde overzichten van de verzekering rechtstreeks aan Consument. Tussenpersoon ontving deze niet.
- Tussenpersoon betwist tijdens het gesprek van 20 juli 2012 te hebben toegegeven dat fouten zijn gemaakt. Wel is aan de orde geweest dat mogelijk een calculatiefout was gemaakt, mogelijk door NN.
- Het rendement van 9% was geen toezegging, maar een voorbeeldrendement. Dit is uitgebreid met Consument besproken. Consument stelt dat hij voorstander was van meer zekerheid. Daarnaast stelt Consument dat hij toch met het voorstel van Tussenpersoon heeft ingestemd nu bij een lager rendement de doelstellingen ook nog gehaald zouden worden. Hieruit blijkt dat het voor Consument duidelijk was dat het rendement van 9% geen toezegging of vast rendement was. Tussenpersoon heeft de risico's van beleggen uitgebreid besproken met Consument. Dat Consument goed wist wat de constructie inhield en wat de risico's waren, volgt ook uit het feit dat hij het aanvraagformulier voor beleggingsverzekering heeft ondertekend voor gezien en akkoord. De stelling van Consument dat hij, omdat Tussenpersoon in zijn brief van 17 mei 2001 een "standaard rendement" van 9% biedt, ervan uit mocht gaan dat het te realiseren rendement ergens in deze buurt zou uitkomen, snijdt dan ook geen hout.
- Consument was werkzaam als financial controller en hij heeft gewerkt als registeraccountant bij een groot, internationaal bedrijf, zodat van hem de nodige kennis van financiële producten mag worden verwacht. De risico's van beleggen zijn bovendien algemeen bekend.
- Consument heeft nooit te kennen gegeven te willen stoppen met beleggen.

- Consument was in ieder geval op 1 juli 2004 bekend met de (beweerdelijke) schade en de aansprakelijke persoon. Vanaf dat moment is de verjaringstermijn van vijf jaren ex artikel 3:310 lid 1 BW gaan lopen, die inmiddels is verstreken.
- Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de schade niet zou zijn geleden in de situatie zonder de gestelde zorgplichtschending, terwijl dit wel op zijn weg ligt. Consument heeft de gestelde schade aan de hand van onjuiste grondslagen berekend en heeft deze op onvoldoende wijze onderbouwd. Consument heeft ten slotte zelf ook schuld aan de schade.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Tussenpersoon hem op onjuiste wijze heeft geadviseerd ten aanzien van de investering van de € 64.845 die hij wenste aan te wenden ter financiering van zijn prepensioen. Dit geldt zowel ten aanzien van het initiële advies het geld in een beleggingsverzekering te investeren, als ten aanzien van de geruuststellende adviezen van Tussenpersoon tijdens de looptijd van de verzekering.
- 4.2 De Commissie stelt bij de beoordeling van de klacht voorop dat Tussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (Consument) 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 (vergelijk Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122). 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 2001, redelijkerwijs heeft kunnen geven (vergelijk GC 2017-365). 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 Consument stelt dat hij jegens Tussenpersoon heeft aangegeven dat hij de voorkeur gaf aan een product dat meer zekerheid bood en dat hij daarbij genoeg zou nemen met een lager rendement. Tussenpersoon had hem daarom niet mogen adviseren om voor een beleggingsverzekering te kiezen. Voor de Commissie op de klacht van Consument ingaat, zal de Commissie nagaan of het advies van Tussenpersoon, naar de maatstaven die golden in 2001, kan worden gekwalificeerd als een advies dat door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had kunnen worden.
- 4.4 Bij de beantwoording van deze vraag zijn de volgende omstandigheden van belang. Het door Consument te beleggen vermogen had een inkomensdoelstelling. Na een periode van bijna 13 jaar moest een bedrag tot uitkering komen, bestemd voor een vervroegd pensioen dat 2 jaren zou duren. Gezien de beleggingshorizon van 12 jaren kan naar het oordeel van de Commissie niet worden gezegd dat het advies niet door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had mogen worden. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat voor de belegging is gekozen voor het NN Mix fonds, een fonds dat een gemiddeld risico kent.

- 4.5 Dan is de vraag aan de orde of het advies voor Consument een passend advies is geweest, nu Consument stelt aan te hebben gegeven dat hij de voorkeur gaf aan een product dat hem meer zekerheid bood, waarbij hij ook genoeg had genomen met een lager rendement. Uit het procesdossier en uit hetgeen ter zitting is verklaard is gebleken dat Tussenpersoon na een adviesgesprek met Consument een voorstel heeft gedaan, bij brief van 17 maart 2001. In dit voorstel is Consument de keuze voor een beleggingsverzekering voorgelegd met een rendementsprognose van 9% (“standaard rendement 9%”). Aan de hand van dit voorstel heeft Consument een afweging gemaakt, waarbij zijn initiële voorkeur uitging naar een meer solide investering. Consument heeft toen berekend dat hij ook bij de helft van het rendement op de beleggingsverzekering, zijn doelstelling behaald zou kunnen worden. Consument geeft daarbij aan dat wanneer hem een standaard rendement van 9% wordt geboden, hij er toch wel van uit mag gaan dat het te realiseren rendement ergens daarbij in de buurt zal komen.
- 4.6 Uit de door Consument gemaakte opmerkingen over de afweging die hij heeft gemaakt, blijkt naar oordeel van de Commissie voldoende dat hij zich ervan bewust was dat de keuze voor een beleggingsverzekering minder solide zou zijn dan de keuze voor (bijvoorbeeld) een traditionele levensverzekering. Ook was Consument zich ervan bewust dat het geprognosticeerde rendement niet noodzakelijkerwijs zou worden behaald. Verder heeft Consument ter zitting aangegeven dat hij de door Tussenpersoon gebruikte bewoordingen “standaard rendement” niet als garantie heeft gezien. Wellicht heeft Consument er niet zozeer bij stil gestaan dat bij een belegging ook sprake kan zijn van een negatief rendement. Het is echter een feit van algemene bekendheid dat beleggen risico's meebrengt en dat (een deel van) het belegde vermogen verloren kan gaan. Deze omstandigheden in aanmerking nemende, is de Commissie van oordeel dat Consument nadat hij zijn afweging gemaakt had, bewust heeft gekozen voor een investering in een beleggingsverzekering met de daarbij horende risico's. Zoals hierboven is uiteengezet, ligt de eindverantwoordelijkheid voor de gemaakte keuzes bij Consument. Consument heeft ervoor gekozen het risico van een beleggingsverzekering te aanvaarden, met de hoop aldus een hoger rendement te behalen. Consument kan Tussenpersoon thans dan ook niet het verwijt maken dat het advies voor Consument niet passend is geweest.
- 4.7 Tijdens de looptijd heeft Consument zich tegenover Tussenpersoon beklaagd over het rendement op zijn beleggingsverzekering. Dit heeft Consument voor het eerst gedaan bij e-mail van 1 juli 2004. Zowel Tussenpersoon als Consument hebben ter zitting verklaard dat zij in gesprek zijn gegaan en dat na overleg is besloten de belegging aan te houden omdat op die manier de verliezen nog konden worden ingelopen. Dit zou bij een omzetting naar een traditionele verzekering niet meer mogelijk zijn. Op dat moment heeft Consument bewust gekozen het risico van een belegging te blijven aanvaarden. Consument had op dat moment immers reeds ondervonden dat hij met de beleggingsverzekering ook een negatief rendement kon behalen. Dit geldt ook voor latere momenten waarop Consument na gesprekken met Tussenpersoon heeft besloten de beleggingsverzekering ongewijzigd aan te houden.

- 4.8 Consument heeft aangegeven dat Tussenpersoon bij herhaling heeft gezegd “blijf rustig, het komt goed”. Tussenpersoon heeft betwist Consument op deze wijze te hebben gerustgesteld. Bij betwisting door Tussenpersoon ligt het op de weg van Consument zijn stelling te bewijzen. Consument heeft zijn stelling echter niet met bewijsmiddelen kunnen staven, zodat de Commissie deze als onvoldoende onderbouwd naast zich neer moet leggen.
- 4.9 In september 2008 heeft Consument een brief van NN ontvangen, waarin hem het concept Balans beleggen in verband met zijn pensioendoelstelling is uitgelegd. Consument is van oordeel dat Tussenpersoon op dat moment contact met hem op had moeten nemen. De Commissie wijst er echter op dat Consument uiteindelijk verantwoordelijk is voor de beslissingen die ten aanzien van zijn beleggingsverzekering worden genomen. Indien Consument vragen had gehad over de brief van NN, dan had het op zijn weg gelegen om hierover contact op te nemen met Tussenpersoon. NN verwijst in de laatste regel van de brief ook naar Tussenpersoon.
- 4.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten of zijn zorgplicht heeft geschonden. Het overige door Consument gestelde kan niet tot een ander oordeel leiden. 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.