

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-329
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheken Midden Nederland B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 28 mei 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument dient als erfgename van haar echtgenoot een klacht in tegen de tussenpersoon. In verband met het aflopen (in 2013) van een lijfrenteverzekering op naam van de echtgenoot van Consument heeft de tussenpersoon met de echtgenoot contact opgenomen en heeft de laatste besloten om de verzekering een jaar te verlengen. Na dat jaar is er opnieuw contact opgenomen en heeft de echtgenoot via de tussenpersoon in 2014 een direct ingaande lijfrente gesloten met een looptijd van 15 jaar. De echtgenoot van Consument is in 2015 overleden. De uitkering is daarna voortgezet aan Consument. Consument verwijt de tussenpersoon dat deze de echtgenoot van Consument niet goed heeft geïnformeerd over de alternatieven die er waren en zij stelt dat haar echtgenoot, indien hij wel op de juiste wijze zou zijn geïnformeerd, zou hebben gekozen voor een uitkering ineens. Zij vordert een vergoeding van € 88.435,- alsmede de wettelijke rente vanaf 1 maart 2014. De Commissie oordeelt dat Consument haar stelling onvoldoende heeft onderbouwd en dat, nu Consument destijds op de hoogte was van de dienstverlening van de tussenpersoon aan de echtgenoot, wat onder meer blijkt uit een door Consument en de echtgenoot ondertekend dienstverleningsdocument, er geen reden is om aan te nemen dat de gesloten verzekering niet conform de wens van de echtgenoot was. Bovendien, zo oordeelt de Commissie, is de gekozen verzekering geen onlogische of onverklaarbare keuze. Consument heeft onvoldoende aangevoerd om te betogen dat de tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument als erfgename van haar echtgenoot. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtomschrijving met bijlagen van 30 maart 2017;
- de aanvullende stukken van Consument van 21 april 2017;
- het verweerschrift met bijlagen van Tussenpersoon van 24 januari 2018;

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2013 heeft Tussenpersoon een verzekeringsportefeuille overgenomen waarvan een lijfrenteverzekerings van de echtgenoot van Consument (hierna: Echtgenoot) onderdeel uitmaakte. In verband met het aflopen van deze verzekering in 2013 heeft Tussenpersoon contact opgenomen met de Echtgenoot. De looptijd van de verzekering is vervolgens met één jaar verlengd.
- 2.2 De Echtgenoot heeft in 2014 via Tussenpersoon een zogeheten “Direct Ingaande Lijfrenteverzekerings” (hierna: DIL) gesloten bij een verzekeraar (hierna: Verzekeraar) in verband met het aflopen van een (oud regime) lijfrenteverzekerings bij een vorige verzekeraar. Uit deze lijfrenteverzekerings is een bedrag vrijgekomen van € 248.740,25.
- 2.3 Voorafgaand aan de totstandkoming van de DIL heeft Tussenpersoon bij brief van 10 januari 2014 aan de Echtgenoot onder meer het volgende geschreven:

“(…) Zoals besproken zou ik voor u de uitkering van de verzekering berekenen. Bijgaand treft u de offerte, algemene voorwaarden en dienstverleningsdocumenten aan. Zoals afgesproken is er wel een honorarium, echter deze heb ik verlaagd naar € 300,-.

Naar aanleiding van uw situatie zend ik u hierbij een berekening voor de uitkering van de lijfrenteverzekerings waarvan een kapitaal ad € 248.740,25 zal vrijkomen:

- De berekening voor de uitkerende lijfrente gaat uit van een uitkering gedurende 20 jaar waarbij de uitkering **bruto** per kwartaal € 5.021,16 bedraagt. Bij deze uitkering heb ik aangegeven dat er rekening moet worden gehouden met de aftrek van de basis en aanvullende aftrek van belasting.
- Voor de verzekering geldt dat de uitkering wordt voortgezet bij uw overlijden van 100% aan [Naam Consument] en vice versa.
- Verder heb ik alle verzekeraars vergeleken. Hierbij heb ik de hoogste aanbieders genomen. [naam Verzekeraar] kwam hier het beste uit de bus. (…)

- 2.4 Op 13 januari 2014 heeft de Echtgenoot het volgende formulier ondertekend:

“Akkoord en Opdracht voor uitvoering Dienstverlening Financiële Producten aan Hypotheken Midden Nederland BV

Wij staan u bij met het maken van een keuze en uitvoering van uw opdracht voor een of meerdere hieronder vermelde diensten via een onze bemiddeling af te nemen Financieel Product.

(…)

Los financieel product Vermogen Uitkerend

- o Expiratie levensverzekering met Lijfrenteclausule direct ingaand (…)

Onze totale bemiddelingskosten voor de hierboven aangekruiste dienstverlening bedraagt € 300,=

(…)”

Eveneens op 13 januari 2014 heeft zowel Consument als haar Echtgenoot het zogeheten “Dienstverleningsdocument en Dienstenwijzer- [naam Tussenpersoon]” ondertekend.

- 2.5 Op de op 20 maart 2014 afgegeven polis (polisnummer [nummer]) is onder meer het volgende vermeld:

“(…)
Verzekeringnemer [Naam Echtgenoot van Consument]
(…)
Verzekerde 1 [Naam Echtgenoot van Consument]
(…)
Verzekerde 2 [Naam Consument]

Begunstiging

- 1) Verzekerde 1
(…)
- 2) Verzekerde 2

Ingangsdatum van de verzekering 12 maart 2014
Eerste uitkeringsdatum Uiterlijk 3 maanden na de ingangsdatum
Uiterlijke laatste uitkeringsdatum van de verzekering 12 maart 2029

Verzekerde uitkering(en)

Uitkering van uw Direct Ingaande Lijfrenteverzekering

- De begunstigde ontvangt uiterlijk tot 12 maart 20129, als verzekerde 1 en verzekerde 2 op de uitkeringsdatum leven, een bruto uitkering van € 4.939,35 per kwartaal of
- De begunstigde ontvangt uiterlijk tot 12 maart 2029, als alleen verzekerde 1 op de uitkeringsdatum leeft, een bruto uitkering van € 4.939,35 per kwartaal of
- De begunstigde ontvangt uiterlijk tot 12 maart 2029, als alleen verzekerde 2 op de uitkeringsdatum leeft, een bruto uitkering van € 4.939,35 per kwartaal.
- Zijn verzekerde 1 en verzekerde 2 voor 12 maart 2029 allebei overleden ? Dan stopt de uitkering.
- Leeft of leven verzekerde 1 en/of verzekerde 2 op 12 maart 2029? Dan stopt na deze datum de uitkering.
(…)

Geen recht op afkoop

U kunt deze verzekering niet afkopen.

2.6 Op [datum] 2015 is de Echtgenoot overleden.

2.7 Per e-mail heeft de gemachtigde van Consument op 25 april 2016 met betrekking tot de verzekering met polisnummer [nummer] onder meer het volgende geschreven:

“(…)

Dit vind ik zelf een nogal vervelend[e] kwestie en zet best wel vraagtekens bij de advisering. Maar nogmaals, ik wijs niet met de vinger maar wil het wel graag opgelost hebben.

In oktober wordt [naam Echtgenoot Consument] ernstig ziek. In december vraag[t] hij een advies omtrent de oud regime lijfrente polis bij [naam vorige verzekeraar]. (…)

Ik wil graag weten of er in het kader van de oud regime polis wel juist is geadviseerd. Immers, de polis had ook kunnen worden afgekocht. Het enige dat nodig was voor deze afkoop was een bewijs van in leven zijn. Deze optie had voor mevrouw een veel betere optie geweest. (…)”

- 2.8 Op 2 juni 2016 heeft de gemachtigde van Consument - onder verwijzing naar eerder gevoerde gesprekken - Tussenpersoon er schriftelijk op aangesproken dat de Echtgenoot in 2014 niet zou zijn geïnformeerd over de mogelijkheid om het vrij te komen bedrag uit de oude verzekering in één keer op te nemen. Zou dit wel zijn gebeurd, aldus de gemachtigde, dan zou de Echtgenoot samen met Consument hebben besloten om tot afkoop over te gaan en zou de onderhavige verzekering niet zijn gesloten. Namens Consument wordt verzocht een oplossing te bewerkstelligen.
- 2.9 Tussenpersoon heeft op 15 juni 2016 het volgende emailbericht aan Verzekeraar gezonden:
“(…) Onlangs heb ik met een collega van u gesproken inzake bovengenoemd polisnummer. Ik heb het verzoek neergelegd om de gehele transactie die heeft geleid tot de totstandkoming van de polis terug te draaien. Het blijkt mij en de klant dat het advies beter had gekund en er nauwelijks een belang voor de klant is om de polis (oud regime lijfrente) op deze manier in een maandelijks uitkering om te laten zetten.
Ik verzoek u inhoudelijk goed naar de zaak te kijken en tot een oplossingsvoorstel te komen.
(…)”
- 2.10 Op 21 juni 2016 heeft Verzekeraar als volgt geantwoord:
“(…) Eind 2013, begin 2014 heeft u [naam Echtgenoot] geadviseerd bij het aanwenden van kapitaal dat hij op dat moment beschikbaar had. Het financieel advies dat u deze klant gaf, heeft ertoe geleid dat u voor deze klanten een aanvraag heeft ingediend bij [naam Verzekeraar] voor het sluiten van Direct Ingaande Lijfrente op 2 levens. Aan de hand van de aanvraag hebben wij een polis opgemaakt.
(…) U stelt nu dat het ‘advies beter had gekund’. (…) Het advies waar de Direct Ingaande Lijfrente onderdeel van vormde, was en is iets dat uitsluitend voor uw verantwoordelijkheid als adviseur komt. (…)
Onze rol is die van aanbieder. Wij hebben een offerte uitgebracht, aan de hand van een aanvraagformulier een verzekering geaccepteerd en daarna een polis opgemaakt. Er was dus sprake van aanbod en aanvaarding en er is dus inmiddels twee jaar geleden een verzekeringsovereenkomst tot stand gekomen, die toen direct is ingegaan. (…) Wij kunnen helaas dus niets voor u betekenen.”
- 2.11 Met een brief van 8 september 2016 heeft de advocaat van Consument Tussenpersoon verzocht om in overleg met Verzekeraar een oplossing te bewerkstelligen die ertoe leidt dat Consument alsnog de nettowaarde van het nog openstaande vermogen ontvangt.
- 2.12 Tussenpersoon heeft op 12 september 2016 als volgt geantwoord:
“(…) Er is door ons op geen enkele manier advies gegeven in de zaak die u aanroert. Dit is pertinent geweigerd door [naam Echtgenoot]. Mijn adviseur [naam adviseur] kan en zal dit onder ede getuigen. Ik ga op dit moment geen verdere energie in de zaak steken. Kan ik op korte termijn uw dagvaarding tegemoet zien? Uiteraard verwacht ik dan een zeer goed onderbouwd advies zoals het in uw ogen wel had moeten zijn. Nader nadenken over de zaak heeft mij doen concluderen dat hetgeen is afgesloten om veel redenen prima is geweest. (…)
(…)”.

2.13 In een op 14 september 2016 ondertekende brief aan de directie van Tussenpersoon heeft een medewerker/adviseur van Tussenpersoon onder meer het volgende verklaard:

“(…)

Inzake bovengenoemde cliënt en de geschiedenis inzake de afhandeling verklaar ik het volgende:

In 2013 ontvingen wij een brief van de verzekeraar [naam vorige verzekeraar] dat de lijfrente zou gaan uitkeren. Ik heb toen getracht de informatie van de klant te achterhalen. In het dossier dat wij destijds bij overname hebben ontvangen zat zeer weinig informatie. Ik heb uiteindelijk via een telefoonnummer van een holding die ik via internet heb achterhaald contact gekregen met cliënt.

(…)

Na 2 telefoongesprekken was cliënt meteen heel stellig in wat hij wilde, namelijk nog een jaar uitstellen, hij werkte nog en had het niet nodig. Op mijn aandringen voor een klantprofiel en mijn opmerkingen dat ik niet kon beoordelen of dit een juiste keuze was omdat meneer geen gegevens over zijn pensioen en dat van zijn partner wilde geven, reageerde hij sterk afwijzend. Het aanbod om bij hem langs te komen en de zaak goed door te spreken werd tot twee keer toe resoluut afgewezen. De geschreven telefoonnotities inzake dit relaas heb ik toegevoegd aan het dossier.

Uiteindelijk heb ik een brief voor hem gemaakt waarmee hij het uitstel kon realiseren.

(…)

In 2014 belde cliënt met de mededeling dat hij ziek was en niet wist hoe lang hij nog te leven had. Hij wilde nu wel de uitkering, hij werkte nu niet meer en wilde vooral dat het kapitaal omgezet werd in een langdurige uitkering zodat in een inkomen voor hem en zijn vrouw werd voorzien. Ik heb toen opnieuw aangegeven wat de mogelijkheden waren m.b.t. de uitkering van het kapitaal. Zolang meneer geen inzage wilde verschaffen in de inkomenssituatie van hem, zijn vrouw en eventuele kinderen, met de nadruk op het nabestaandenrisico, is het voor mij onmogelijk om een advies te geven. Cliënt hield ook nu stevig vast aan zijn behoefte voor privacy en liet mij geen ruimte om hier verder over te discussiëren. Uiteindelijk heb ik op basis van een eenmalige dienst (execution only) een paar varianten voorgesteld, uitkering in één keer met betaling van 52% belasting, uitkerende bankspaarrente of een direct ingaande lijfrente met een contraverzekering.

Cliënt heeft de keuze gemaakt voor de direct ingaande rente van [naam Verzekeraar]. Hij wilde een uitkering die zorgde dat zijn vrouw voldoende financiële middelen zou hebben voor een lange periode. Deze keuze maakte hij zonder contraverzekering omdat deze rente het hoogst was en ook voor 100% over kon op zijn partner. (…)

Ik heb ook aangegeven dat ik zeker wilde weten dat zijn partner op de hoogte is van het geheel. Dat was volgens meneer het geval, het zou geheel duidelijk zijn en zij heeft ook meegetekend. (…)”

2.14 In een door Tussenpersoon overgelegd “gespreksverslag met cliënt” van 10 januari 2014 is het volgende opgenomen:

“(…) De heer [Naam van de Echtgenoot] gesproken en nogmaals gewezen op de mogelijkheden.

Cliënt geeft aan een uitkering te wensen die na zijn overlijden in een bestendige uitkering voor zijn partner voorziet. Hij hoeft geen uitkering ineens. Er is voldoende. Ik heb aangegeven niet te kunnen zien hoe die situatie dan zal zijn en hem om informatie gevraagd van hem en zijn partner t.a.v. het pensioen.

(…) Cliënt geeft aan zeer op zijn privacy gesteld te zijn. Ik heb hem gevraagd of hij de situatie met zijn partner heeft doorgesproken omdat ik die niet spreek. Hij zegt dat dit allemaal in orde is.

De offertes vergeleken en verzonden aan cliënt.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van € 88.435,- alsmede de wettelijke rente vanaf 1 maart 2014. Consument baseert haar vordering op het verschil tussen de financiële situatie die had kunnen ontstaan indien het vrijgekomen kapitaal ineens was uitgekeerd en zou zijn aangewend (over een periode van 15 jaar) ter aflossing van de hypotheek van Consument, en de financiële situatie die (na een uitkeringsperiode van 15 jaar) op basis van de huidige kwartaaluitkeringen zou kunnen ontstaan.

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 overeenkomst van opdracht. Daarnaast heeft Tussenpersoon gehandeld in strijd met zijn zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussenpersoon heeft op 10 januari 2014 abusievelijk een voorstel gedaan van € 5.021,16 per kwartaal voor een periode van 20 jaar. Op de polis die is afgegeven staat een uitkering van € 4.939,- per kwartaal voor een periode van 15 jaar. De Echtgenoot was ten tijde van zijn adviesaanvraag aan Tussenpersoon reeds 75 jaar oud en zijn gezondheidssituatie was fragiel. Ten onrechte heeft Tussenpersoon de Echtgenoot destijds niet gewezen op de mogelijkheid om de oud regime lijfrenteverzekerings in één keer af te kopen. Consument en haar Echtgenoot zouden hier op dat moment voor hebben gekozen. Na aftrek van belasting zouden Consument en haar Echtgenoot dan de beschikking hebben gehad over ruim € 125.000,- netto. Zij hadden dit geld naar eigen inzicht kunnen gebruiken en bijvoorbeeld kunnen besluiten om tot een schenking aan de kinderen over te gaan.
 - Tussenpersoon heeft verzuimd te onderzoeken of de gesloten verzekering voor Consument de beste optie was in geval van overlijden van haar Echtgenoot. Tussenpersoon was op de hoogte van de fragiele gezondheid van de Echtgenoot en van zijn wens om Consument bij een eventueel overlijden goed verzorgd achter te laten. De kwartaalbetalingen worden thans alsnog belast tegen een hoog tarief, reden temeer waarom de mogelijkheid van een uitkering ineens besproken had moeten worden. Een uitkering ineens zou bovendien tegen een belastingtarief van 42 % belast worden terwijl voor de huidige uitkeringen aan Consument een belastingtarief van 52 % geldt. Nergens blijkt uit dat Tussenpersoon dit heeft gedaan.
 - Tussenpersoon heeft de dienstverlening die aan de Echtgenoot is verleend, op geen enkele wijze vastgelegd. Voor zover Tussenpersoon als verweer voert dat de Echtgenoot geen volledig advies wenste en ook niet althans onvoldoende bereid was om relevante informatie over te leggen, rust de bewijslast daarvan op Tussenpersoon.
 - Tussenpersoon heeft weliswaar een door Consument en haar Echtgenoot ondertekend dienstverleningsdocument overgelegd, maar dit document komt Consument niet bekend althans herkenbaar voor.
 - Gezien de (gezondheids- en financiële) situatie van Consument en haar Echtgenoot was er destijds maar één goed advies mogelijk: het laten uitkeren van het vermogen ineen, zodat dit ter vrije invulling kon worden besteed.

Verweer

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Tussenpersoon heeft in 2013 een verzekeringsportefeuille overgenomen van de vorige tussenpersoon, waarvan de bestuurder thans optreedt als gemachtigde van Consument.
 - Onderdeel van de overgenomen portefeuille was een lijfrenteverzekering die de Echtgenoot had gesloten bij een vorige verzekeraar. In 2013 attendeerde deze verzekeraar op de expiratedatum van deze verzekering en de noodzaak om te bepalen op welke wijze het vrijkomende kapitaal aangewend zou gaan worden. Toen heeft de Echtgenoot besloten om de looptijd van de verzekering met één jaar te verlengen.
 - In 2014 heeft de Echtgenoot zelf telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon in verband met de afloop van deze verlenging waarbij hij liet blijken dat hij een verzekering wenste te sluiten die weliswaar zou voorzien in een zo hoog mogelijke langdurige uitkering voor hem, maar juist ook voor zijn echtgenote. De Echtgenoot wenste geen persoonlijk gesprek en desgevraagd wenste hij geen aanvullende informatie te verstrekken over zijn financiële situatie en evenmin over die van zijn gezinsleden. Zijn wens was een zo hoog mogelijke uitkering voor Consument. De opdracht aan Tussenpersoon was beperkt tot het opvragen van een aantal offertes voor een direct ingaande lijfrente. In de brief van 10 januari 2014 is een duur van 20 jaar opgenomen omdat dat aanvankelijk zo met de Echtgenoot besproken was, maar hij heeft dit later gewijzigd in vijftien jaar. Op de offerte is echter de juiste duur van vijftien jaar opgenomen.
 - Indien de Echtgenoot een volledig advies zou hebben gevraagd zou Tussenpersoon een veelvoud van de door de Echtgenoot betaalde € 300,- in rekening hebben gebracht. De Echtgenoot wenste echter geen gebruik te maken van een normale adviesprocedure en heeft in plaats daarvan slechts opdracht gegeven om diverse offertes aan te vragen voor een tijdelijke oudedagslijfrente. Dit is vastgelegd in het op 13 januari 2014 door de Echtgenoot ondertekende formulier.
 - Gezien de (geringe) informatie die de Echtgenoot destijds heeft overgelegd en de op grond daarvan geschetste (financiële) situatie van de Echtgenoot en Consument heeft Tussenpersoon door het bemiddelen bij het sluiten van de DIL op twee verzekerden gehandeld geheel overeenkomstig de beperkte opdracht die de Echtgenoot had gegeven en waarvoor door hem getekend is.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt dat Tussenpersoon niet heeft voldaan aan de op hem rustende verplichtingen jegens de Echtgenoot waardoor Consument, als erfgename van haar Echtgenoot, financieel nadeel heeft geleden en lijdt. Uitgangspunt bij de beoordeling van deze klacht is de rechtsverhouding tussen Tussenpersoon en de Echtgenoot die gekwalificeerd kan worden als een overeenkomst van opdracht ex artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek (BW). In artikel 7:401 BW is een zorgplicht opgenomen voor de opdrachtnemer. Deze zorgplicht is voor assurantietussenpersonen uitgewerkt in de rechtspraak op grond waarvan een assurantietussenpersoon geacht wordt tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Vgl. Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

In dat kader mag van de assurantietussenpersoon onder meer worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, de financiële belangen van zijn cliënten naar beste eer en geweten behartigt, zich vergewist van de wensen en doelstellingen van zijn cliënten en hen op een zodanige wijze informeert dat zij tot weloverwogen beslissingen kunnen komen ten aanzien van het al of niet aangaan van een verzekering.

- 4.2 In 2013 heeft Tussenpersoon de portefeuille overgenomen waarvan de oorspronkelijke (oud regime) lijfrenteverzekering van de Echtgenoot deel uitmaakte. In datzelfde jaar expireerde deze verzekering. Onweersproken is dat Tussenpersoon de Echtgenoot tijdig heeft benaderd in verband met de op handen zijnde expiratie en dat de Echtgenoot heeft besloten de verzekering een jaar te verlengen. Verschil van mening bestaat over de handelwijze van Tussenpersoon nadat hij door de Echtgenoot in 2014 werd benaderd in verband met de afloop van de verlenging en sprake was van een gewijzigde (gezondheids)situatie.
- 4.3 Consument stelt dat zij niet bekend is met het door haar (en haar Echtgenoot) op 13 januari 2014 ondertekende dienstverleningsdocument, althans dat zij zich dit document niet kan herinneren. Deze omstandigheid op zichzelf maakt niet dat aan het document geen rechtskracht kan worden toegekend. Consument bestrijdt niet, althans niet voldoende gemotiveerd, dat de handtekening onder het document van haar afkomstig is. Onder die omstandigheden moet er van worden uitgegaan dat de inhoud van dat document juist is. (vgl. artikel 157 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) en mocht Tussenpersoon ervan uitgaan dat ook Consument zich daarmee kon verenigen. Consument wordt dan ook geacht op de hoogte te zijn van de dienstverlening/advisering door Tussenpersoon en de inhoud van het dienstverleningsdocument.
- 4.4 De stelling van Consument dat haar Echtgenoot op grond van onjuiste of onvolledige informatie de onderhavige lijfrenteverzekering is aangegaan en Tussenpersoon voor de gevolgen daarvan dient op te komen, wordt onvoldoende door Consument onderbouwd. Tussenpersoon heeft een gespreksnotitie van een op 10 januari 2014 met de Echtgenoot gevoerd telefoongesprek overgelegd, waarin staat dat de Echtgenoot is gewezen op de mogelijkheden, maar dat hij heeft gekozen voor een tijdelijke lijfrente zonder contraverzekering. In de gespreksnotitie is opgenomen: “Hij hoeft geen uitkering ineens. Er is voldoende.” In de brief van 10 januari 2014 wordt zowel verwezen naar het telefoongesprek als naar de offerte, de algemene voorwaarden en de dienstverleningsdocumenten. De inhoud van deze stukken is door Consument onvoldoende weersproken en ook blijkt niet dat de Echtgenoot naar aanleiding van de voornoemde documenten contact heeft opgenomen met Tussenpersoon. Dit zou voor de hand hebben gelegen indien de inhoud van de stukken niet conform zijn wens was. Onder die omstandigheden kan niet worden aangenomen dat het de wens en bedoeling van de Echtgenoot was om het vrijgekomen kapitaal in één keer te laten uitkeren.
- 4.5 Uit de brief van 10 januari 2014 in combinatie met het op 13 januari 2014 door de Echtgenoot ondertekende opdrachtformulier blijkt verder onomwonden dat de Echtgenoot heeft gekozen voor een DIL. Zowel in het opdrachtformulier als in het dienstverleningsdocument is te lezen over welke andere financiële producten advies kan worden gevraagd.

Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat er maar één juist advies mogelijk zou zijn geweest, te weten een uitkering ineens en dat het door haar Echtgenoot gekozen product een slechte keuze was. De door de Echtgenoot gesloten verzekering is op zichzelf immers geen onverklaarbare of onlogische keuze. Dit staat los van het feit dat er ook andere opties voor het aanwenden van het kapitaal waren die achteraf wellicht gunstiger of wenselijker voorkomen. Daarbij komt dat uit de gespreksnotitie, de schriftelijke verklaring van de medewerker van Tussenpersoon, in samenhang met het relatief geringe bedrag dat voor de dienstverlening in rekening is gebracht, genoegzaam volgt dat de Echtgenoot al had gekozen voor een direct ingaande lijfrente die ook zou voorzien in een uitkering voor Consument en dat hij daarbij geen behoefte had aan een uitgebreide(re) adviesverstrekking en om die reden geweigerd heeft om aan Tussenpersoon de daarvoor benodigde aanvullende informatie te verstrekken. Onder die omstandigheden kan Tussenpersoon ook niet worden verweten dat hij uitsluitend uitvoering heeft gegeven aan de kennelijke wens van de Echtgenoot en niet aanvullend heeft geadviseerd.

- 4.6 Voor zover Consument zich beroept op de mededeling van Tussenpersoon aan de Verzekeraar: “Het blijkt mij en de klant dat het advies beter had gekund en er nauwelijks een belang is voor de klant om de polis (oud regime lijfrente) op deze manier in een maandelijkse uitkering om te laten zetten” moet die mededeling worden gezien in de context van de aard en omvang van het destijds gevraagde advies en het feit dat Tussenpersoon nadien heeft willen meewerken aan de uitvoering van de inmiddels ontstane wens van Consument om de door haar Echtgenoot afgesloten verzekering ongedaan te maken teneinde het bedrag ineens te laten uitkeren. In dat licht gezien, kan genoemde mededeling in de brief aan Verzekeraar niet aldus worden begrepen dat Tussenpersoon daarmee zou erkennen dat hij toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de met de Echtgenoot gesloten overeenkomst.
- 4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens Consument als erfgename van de verzekeringnemer en eerste verzekerde, haar Echtgenoot, terwijl evenmin is komen vast te staan dat de Echtgenoot van Consument er de voorkeur aan zou hebben gegeven om het vrijgekomen bedrag in één keer uit te laten keren. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. 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.