



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-300
d.d. 2 november 2011**

(prof. mr M.M. Mendel, voorzitter, drs. W. Dullemond en mr A.W.H. Vink, leden, en
mr S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Lijfrenteverzekering. Aangeslotene (de tussenpersoon) bericht na afgifte van de polis tweemaal dat zeven jaarlijkse uitkeringen zullen volgen. De verzekeraar keert echter zesmaal uit. Hoogstens is hier sprake van een teleurgestelde verwachting bij Consument. Er is geen reden dat Aangeslotene de uitkering van een zevende jaarbedrag voor haar rekening neemt. Consument heeft geen schade gesteld die wel voor vergoeding in aanmerking komt.

I. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 7 december 2010, met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 21 april 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument d.d. 13 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 26 mei 2011 met bijlagen.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 12 september 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Begin 2003 heeft Aangeslotene Consument geadviseerd om een na het overlijden van haar echtgenoot uit een aantal koopsompolissen vrijgekomen bedrag, mede om fiscale redenen, onder te brengen in een lijfrenteverzekering. Aangeslotene heeft daartoe bij een aantal verzekeringsmaatschappijen offertes aangevraagd en verkregen waaronder op 16 april 2003 een offerte van verzekeraar (hierna ook: de offerte). Deze zijn door Aangeslotene met Consument besproken en op basis daarvan heeft Consument gekozen de offerte van verzekeraar te accepteren. Hierop heeft Consument door de bemiddeling van Aangeslotene bij verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten. Het bijbehorende polisblad is op 18 juni 2003 door Aangeslotene aan Consument doorgezonden.
- Het polisblad van deze verzekering bepaalt: 'Rente € 26.512,- per jaar ingaande 09-01-2003 en uit te keren tot en met de rentetermijn voorafgaande aan die waarin het overlijden van de verzekerde plaatsvindt, doch uiterlijk tot 09-01-2009. De rente wordt uitgekeerd in jaarlijkse termijnen achteraf. De rente vervalt op 9 januari van ieder jaar.' De koopsom van de verzekering bedroeg € 140.985,01.
- Naar aanleiding van een e-mailbericht van 23 juni 2003 van Consument aan Aangeslotene met als inhoud: 'Heb de polis van (verzekeraar) ontvangen. Een ding niet duidelijk voor mij. Ontvang ik de laatste uitkering 0-1-2009 of 9.1.2010 bij leven en wel zijn. Oftewel wordt er 6 of 7 keer het jaarbedrag uitgekeerd.', heeft Aangeslotene in een e-mailbericht van diezelfde dag geantwoord dat de laatste uitkering – per jaar achteraf – zou plaatsvinden op 9 januari 2010.
- In een e-mailbericht van 27 oktober 2008 aan Consument heeft Aangeslotene herhaald dat de laatste uitkering – per jaar achteraf – zou plaatsvinden in januari 2010.
- De verzekeraar heeft aan Consument voor het laatste uitkering krachtens de onderhavige lijfrenteverzekering gedaan in januari 2009.

3. Geschil

3.1 Consument vordert (blijkens haar brief van 3 december 2010 aan haar rechtsbijstandverzekeraar): vergoeding door Aangeslotene van een bedrag van € 26.512,- en de rente daarover vanaf januari 2010.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene heeft haar destijds de offerte op het kantoor van Aangeslotene getoond. Consument heeft uit de offerte begrepen dat zij zeven keer een bedrag € 26.512,- zou ontvangen en zij heeft mede om die reden besloten deze lijfrenteverzekering af te sluiten.
- Na ontvangst van de polis heeft Consument direct aan Aangeslotene meegedeeld dat de polis voor haar niet duidelijk was. Zij kon als leek daaruit niet afleiden of de laatste uitkering en het aantal uitkeringen overeenkwam met de door de verzekeraar uitgebrachte offerte.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In haar e-mailberichten van 23 juni 2003 en ook van 27 oktober 2008 heeft Aangeslotene Consument echter gerustgesteld. Consument mocht daarop vertrouwen. Toen de zevende uitkering van januari 2010 uitbleef heeft zij zich tot Aangeslotene gewend, en deze heeft vervolgens de verzekeraar gevraagd om de zevende lijfrentetermijn alsnog uit te keren. Daarna stelde Aangeslotene echter dat verzekeraar terecht deze lijfrentetermijn niet heeft uitgekeerd. Een door deze verzekeraar in een brief van 22 januari 2010 gegeven overzicht is evenwel onjuist.

- Aangeslotene stelt in 2003 en 2008 van verzekeraar bericht te hebben ontvangen dat de verzekering zeven jaarlijkse uitkeringen omvatte, maar heeft deze telefoongesprekken niet bevestigd of er zelfs maar een telefoonnotitie van gemaakt.
- Aangeslotene heeft gesteld dat Consument geen schade heeft geleden, maar dat heeft Consument wel degelijk. Een lijfrente-uitkering op basis van (bij zes uitkeringen) slechts 3,5% rendement per jaar zou zij niet hebben geaccepteerd, omdat zij op een gewone internet-spaarrekening 4% of een 5-jarig deposito 7% rente zou hebben ontvangen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene vindt hetgeen gebeurd is, heel vervelend voor Consument.
- Aangeslotene heeft niet op eigen initiatief, maar pas na ontvangst van dienovereenkomstig bericht van de verzekeraar aan Consument meegedeeld dat zeven uitkeringen zouden volgen. Consument ontkent dat niet. Geen sprake is van een beroepsfout. Aangeslotene verwijst naar een niet gepubliceerd arrest van het Gerechtshof te Den Haag van 28 december 2010 met zaaknummer 105.007.277/01. In die zaak heeft het Hof geoordeeld dat de verzekerde niet in het bewijs was geslaagd dat de door de tussenpersoon aan hem verstrekte informatie over een offerte met betrekking tot het aantal lijfrentetermijnen niet overeenstemde met de informatie die afkomstig was van de verzekeraar, maar berustte op een eigen onjuiste interpretatie door de tussenpersoon van de offerte. Ook in het geval van Consument was die informatie afkomstig van de verzekeraar, die telefonisch onjuiste informatie aan Aangeslotene heeft verstrekt. Aangeslotene mocht die telefonisch gegeven informatie volgen.
- Bovendien heeft Consument geen schade geleden en ontbreekt het causale verband met het handelen van Aangeslotene. Consument stelt weliswaar dat zij een lijfrente-uitkering op basis van slechts 3,5% rendement per jaar niet had geaccepteerd, maar de door haar genoemde internet-spaarrekening en een achtergesteld 5-jarig deposito bij X zijn in juridisch en fiscaal opzicht niet te vergelijken met de onderhavige lijfrente-verzekering. Consument had geen betere verzekering kunnen afsluiten, blijkens de van twee andere verzekeraars ontvangen tarieven. Het moet er dus voor gehouden worden dat zij de verzekering ook zou hebben geaccepteerd als zij geweten had dat zij in totaal zes uitkeringen zou ontvangen. Pas nadat zij de polis had ontvangen is de vraag actueel geworden wanneer de laatste uitkering zou plaatsvinden. Een uitkering van zeven termijnen van € 26.512,- zou een gegarandeerd netto rendement van 7,38% inhouden, hetgeen in 2003 onmogelijk was. Bovendien heeft Aangeslotene voorgesteld om twee andere lijfrentepolissen die in 2010 expireerden, te



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vervroegen, en wilde de verzekeraar daaraan meewerken. Consument gaf echter aan dat zij op dat moment het geld niet nodig had.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Voorts hebben zij, zonder succes, geprobeerd een schikking tot stand te brengen.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat Aangeslotene Consument terecht en op goede (fiscale) gronden heeft geadviseerd een lijfrenteverzekering af te sluiten en dat Consument zich ook in dat advies kon vinden. Verder staat vast dat Aangeslotene, verzekeraar en Consument niet meer beschikken over (een kopie van) de offerte. Dit betekent dat niet meer kan worden vastgesteld of - zoals Consument stelt en Aangeslotene betwist - daaruit blijkt dat zeven uitkeringen zouden worden gedaan, terwijl evenmin kan worden vastgesteld of - zoals Consument stelt en Aangeslotene betwist - Aangeslotene Consument ook al bij het bespreken van de offerte heeft gezegd dat zeven uitkeringen zouden worden gedaan. Dat Aangeslotene Consument in zoverre onjuist zou hebben geadviseerd staat dus niet vast.

Uit de stukken blijkt wèl dat de vraag of de onderhavige lijfrenteverzekering 6 dan wel 7 keer het jaarbedrag zou uitkeren door Consument is gesteld nadat zij de polis had ontvangen. Ook staat vast dat hetgeen Aangeslotene in haar e-mailberichten van 23 juni 2003 en van 27 oktober 2008 aan Consument heeft bericht - namelijk dat in januari 2010 een laatste uitkering gedaan zou worden - onjuist was. Aangeslotene heeft op geen enkele wijze kunnen onderbouwen dat deze onjuiste informatie van verzekeraar afkomstig was, zodat zij zich er niet met succes op kan beroepen dat haar daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Overigens geldt dat van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij zelf in staat is de tekst van een polis goed uit te leggen en dat heeft zij in dit geval niet gedaan. Daarmee staat vast dat Aangeslotene een fout heeft gemaakt en dat haar dat kan worden verweten.

Vervolgens is dan aan de orde of Consument als gevolg van die fout schade heeft geleden. De Commissie stelt daarbij voorop dat de uitlatingen van Aangeslotene de inhoud van de lijfrenteverzekering niet kunnen wijzigen. Dat Aangeslotene heeft gezegd dat zeven uitkeringen zullen worden gedaan geeft dan ook op zichzelf geen aanspraak op betaling van een zevende uitkering.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Om te bepalen of en, zo ja, in hoeverre schade is ontstaan als gevolg van de onjuiste mededeling door Aangeslotene moet een vergelijking worden gemaakt tussen de situatie waarin Consument zich nu bevindt en de situatie waarin zij zich zou hebben bevonden zonder de onjuiste mededelingen van Aangeslotene. Anders gezegd moet worden vastgesteld wat Consument zou hebben gedaan als Aangeslotene haar op 23 juni 2003 en 27 oktober 2008 zou hebben verteld dat in januari 2009 de laatste van zes uitkeringen gedaan zou worden.

Uitgangspunt is dat de lijfrenteverzekerings al tot stand was gekomen op het moment dat Aangeslotene de onjuiste mededelingen deed. Dit brengt mee dat ook indien Aangeslotene op 23 juni 2003 en 27 oktober 2008 correct had meegedeeld dat slechts zes uitkeringen zouden worden gedaan, er niet zonder meer een andere verzekering tot stand zou zijn gekomen. Consument heeft evenwel betoogd dat zij, als zij had geweten dat slechts zes uitkeringen zouden worden gedaan, de lijfrenteverzekerings niet zou hebben geaccepteerd, maar dat zij zou hebben gekozen voor een gewone internetspaarrekening of een deposito, en zij daarmee een hoger rendement zou hebben behaald.

De Commissie volgt Consument daarin niet. Ook als zou worden aangenomen dat Consument de verzekering op 23 juni 2003 nog zou hebben kunnen beëindigen, acht de Commissie niet aannemelijk dat Consument zou hebben gekozen voor een ander soort belegging. Daarbij is allereerst van belang dat als vaststaand moet worden aangenomen dat Consument na overleg met Aangeslotene op goede gronden, mede om fiscale redenen heeft gekozen voor een lijfrenteverzekerings. Dit betekent dat Consument in 2003 een lijfrenteverzekerings wilde afsluiten en niet een spaarrekening of deposito wilde openen. Verder is van belang dat Aangeslotene onbetwist heeft gesteld dat van de door haar opgevraagde offertes de door verzekeraar verstrekte offerte het beste gegarandeerde rendement bood en dat bij een andere aanbieder geen beter rendement verkregen kon worden. Daarbij komt nog dat het door Consument ontvangen gegarandeerde rendement van 3,5% per jaar alleszins redelijk is te noemen en in ieder geval niet zodanig laag is dat reeds daarin aanleiding gevonden kan worden te veronderstellen dat Consument daarmee niet akkoord zou zijn gegaan. Onder al deze omstandigheden moet er dan ook van worden uitgegaan dat Consument, ook indien Aangeslotene haar in 2003 juist zou hebben geantwoord en haar zou hebben gezegd dat zij slechts zes uitkeringen zou ontvangen, desalniettemin ervoor zou hebben gekozen de onderhavige lijfrenteverzekerings in stand te laten.

Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor de terechte teleurstelling van Consument toen bleek dat zij in weerwil van de uitdrukkelijke mededelingen van Aangeslotene geen zevende uitkering zou ontvangen, leidt het voorgaande tot de slotsom dat er geen reden is dat Aangeslotene de uitkering van een zevende jaarbedrag voor haar rekening neemt. Consument heeft ook overigens geen schade gesteld die wel voor vergoeding in aanmerking komt. De vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

derhalve onbesproken blijven. Bij dit een en ander wil de Commissie niet onvermeld laten dat Aangeslotene, die ook ter zitting nog verklaard heeft hetgeen gebeurd is, heel vervelend voor Consument te vinden, gepoogd heeft tot een schikking met Consument te komen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.