



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-361
d.d. 28 december 2011**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden, en
mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Volgens Consument verstrekte Aangeslotene in de precontractuele fase onjuiste en misleidende informatie over het karakter van de verzekering waardoor hij dacht een spaarhypotheek te hebben gesloten. De Commissie vindt offerte en polis voldoende duidelijk over het karakter van de verzekering en wijst de vordering af. Uit het feit dat Consument de offerte voor akkoord heeft getekend blijkt bovendien de instemming van Consument met de verzekering.

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde en op 22 november 2010 ondertekende Vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 6 juni 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 29 juni 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 4 augustus 2011.

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 Aangeslotene heeft verklaard het advies niet als bindend te aanvaarden. Op grond van artikel 33 lid 2 van haar Reglement betekent dit dat de Commissie een niet-bindende uitspraak zal doen.

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



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument had in 1999 een hypothecaire geldlening bij een bank lopen. Ter aflossing van deze geldlening had Consument een gemengde levensverzekering (spaarhypothec) gesloten. Het verzekerde kapitaal van die verzekering bedroeg € 60.792,48 (f. 133.969,09). In de loop van 1999 zou het nieuwe huis van Consument worden opgeleverd. Voor de advisering en bemiddeling voor de nieuw te sluiten hypothecaire geldlening alsmede de wijze van aflossing daarvan heeft Consument zich tot (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene gewend.

2.2 Nadat een nieuwe hypothecaire geldlening bij een andere bank ("bank B") was gesloten en de oude geldlening was afgelost, ontstond onzekerheid over het voortzetten van de oorspronkelijke verzekering. Bij brief van 7 juli 1999 heeft Consument Aangeslotene onder meer het volgende geschreven:

"(...)

Over een laag rentepercentage (1,9%) heb ik in de polisvoorwaarden niets gelezen, ook niet in de kleine lettertjes. Wel heb ik gelezen dat de rentevergoeding op de spaarpremie gelijk is aan het hypotheekpercentage en wijzigt met een wijziging van dat percentage. Het hypotheekrentepercentage bedroeg sinds 1 februari 1997 7,3%. Het nieuwe hypotheekrentepercentage bij (X) is 6,1%. Op dit percentage dient de nieuwe premie dus gebaseerd te zijn om aan het einde van de periode (01-12-2009) het volledige bedrag waarop het betrekking heeft (f. 133.969,09) te kunnen aflossen.

Hoewel u mij meerdere malen hebt verzekerd dat de premies ongewijzigd zullen blijven, waarover ik steeds mijn twijfels had, ben ik bereid het lagere percentage van 6,1%, waardoor de premie ook zal stijgen, te accepteren.

(....)

Indien één en ander niet mogelijk blijkt te zijn, zie ik mij genoodzaakt (Aangeslotene) aansprakelijk te stellen voor de door mij te maken onvoorziene extra kosten."

2.3 Door het advies en de bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument vervolgens per 1 december 1999 ter gedeeltelijke aflossing van de geldlening een beleggingsverzekering (de "Verzekering") gesloten waarbij de waarde van de oorspronkelijke verzekering als eerste premie werd ingebracht. De einddatum van de Verzekering was 1 december 2009.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.4 De aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte is op 17 augustus 1999 door Consument voor akkoord ondertekend. De offerte vermeldt onder meer op pagina 1 de volgende gegevens:

“Gekozen beleggingsdepot : Actief Beheer Depot
Beleggingscategorie : Aandelen/obligaties”

Op pagina 3 van de offerte staat onder meer:

” LET OP!

- Beleggen bij wie en in welke vorm ook brengt financiële risico's met zich mee. Dat geldt ook voor deze levensverzekering met beleggingsrisico. Beleggen geeft u kans op een hoger, maar ook op een lager dan gemiddeld rendement. Dit risico is voor u.

(....)

- Wij wijzen u erop, dat de gehanteerde rendementen zijn gebaseerd op behaalde resultaten uit het verleden en daarom geen garantie bieden voor de in de toekomst te behalen rendementen.

(zie hiervoor de verbondsbrochure *Rendement & Risico*)

(....)”

2.5 Op de ter zake van de Verzekering afgegeven polis is de verzekerde uitkering bij leven als volgt omschreven:

“Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum wordt de tegenwaarde van de op dat moment aan deze verzekering toegewezen eenheden uitgekeerd. “

2.6 Uit hoofde van de Verzekering is per 1 december 2009 een bedrag van € 31.017,20 uitgekeerd.

2.7 Bij brieven van 19 november 2005 en 18 december 2009 heeft Consument Aangeslotene opnieuw aansprakelijk gesteld voor de door Consument te lijden c.q. geleden schade wegens onjuiste advisering in de precontractuele fase van de Verzekering.

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene hem een bedrag betaalt van € 29.775,28. Dit bedrag is het verschil tussen de bij de oorspronkelijke gemengde verzekering verzekerde uitkering van € 60.792,48 en de uitkering uit hoofde van de Verzekering (€ 31.017,20).



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht door in de precontractuele fase van de Verzekering onvoldoende en misleidende informatie over het karakter van de Verzekering te verstrekken en hem onjuist te adviseren tot het sluiten van de Verzekering. Consument verkeerde daardoor in de veronderstelling met de Verzekering een spaarhypotheek te hebben gesloten terwijl in werkelijkheid sprake is van een beleggingsverzekering. Consument heeft bij herhaling aan Aangeslotene laten weten dat hij een spaarhypotheek wenste zodat hij zeker kon zijn van de uitkering. Een beleggingsverzekering sluiten wilde Consument zeker niet omdat hij geen risico met de uitkering wilde lopen. Consument beroept zich hiernaast op de door hem aan Aangeslotene gezonden aansprakelijkstelling(en) en stelt dat Aangeslotene daartegen geen bezwaar heeft gemaakt.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij tekortgeschoten is in haar zorgplicht jegens Consument. Zij stelt hierbij onder meer het volgende:
- uit de door Consument ondertekende offerte en de door Consument ontvangen kopie polis blijkt zeer duidelijk dat de Verzekering een beleggingsverzekering is;
 - Consument was op de hoogte van de waardeontwikkeling van het beleggingsfonds waarin hij belegde doordat hij tussentijds informatie daarover van de verzekeraar ontving;
- Naar aanleiding van de aansprakelijkstelling van 19 november 2005 hebben partijen overleg gevoerd. Uit het feit dat van weerszijde geen actie is ondernomen blijkt dat gekozen is voor ongewijzigde voortzetting van de Verzekering. Hiernaast stelt Aangeslotene dat de vordering van Consument op grond van artikel 3:310 lid 1 BW is verjaard. Aangeslotene gaat hierbij uit van de datum van ondertekening van de offerte omdat Consument toen op de hoogte was dat sprake was van een beleggingsverzekering. Verder heeft Consument niet tijdig geprotesteerd als bedoeld in artikel 6:89 BW.
- 4. Zitting**
- 4.1 Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

- 5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene bij de advisering en informatieverstrekking in de precontractuele fase van de Verzekering de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.
- 5.2 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rechtsoverweging 3.4.1).
- 5.3 Uit de onder 5.2 omschreven zorgplicht vloeit voort dat een assurantie-tussenpersoon in de precontractuele fase de aspirant-verzekeringnemer duidelijke en niet-misleidende informatie over het karakter van de beoogde verzekering dient te verstrekken en ervoor dient te waken dat bij de aspirant-verzekeringnemer geen misverstand bestaat over het karakter van de beoogde verzekering.
- 5.4 Tot de door partijen aan de Commissie overgelegde stukken behoren de offerte en de polis. De Commissie is van oordeel dat uit deze stukken duidelijk blijkt dat de Verzekering een beleggingsverzekering is en geen spaarhypotheek. Dit had Consument duidelijk behoren te zijn dan wel duidelijk kunnen zijn. De Commissie wijst in dit verband op bijvoorbeeld het kopje “Gegevens” in de offerte waar het gekozen beleggingsdepot is vermeld en waar is aangegeven in welke beleggings-categorieën (aandelen/obligaties) zal worden belegd. Hiernaast wordt onder het kopje “LET OP” in de offerte het beleggingskarakter van de beoogde verzekering benadrukt en uitdrukkelijk vermeld dat het beleggingsrisico bij de verzekeringnemer ligt. Ook uit de polis blijkt het beleggingskarakter, bijvoorbeeld uit de omschrijving van het verzekerd kapitaal bij leven. De Commissie wijst er in dit verband op dat nu Consument de offerte heeft ondertekend Aangeslotene er vanuit mocht gaan dat Consument niet alleen kennis had genomen van de inhoud van de offerte maar in weerwil van zijn brief van 7 juli 1999 aan Aangeslotene daar ook uitdrukkelijk mee heeft ingestemd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5.5 Uit het voorgaande vloeit voort dat Aangeslotene in voldoende mate heeft voldaan aan haar zorgplicht jegens Consument om deze op duidelijke en niet-misleidende wijze te adviseren en informatie te verschaffen over het karakter van de beoogde verzekering. Dit leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als niet 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.