



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-23  
d.d. 25 januari 2012**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, J.C. Buiten, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. A. Adriaansen, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

**Samenvatting**

Lijfrenteverzekering, adviesrelatie, zorg- en informatieplicht. Een verzekerde heeft na advies en bemiddeling van Aangeslotene een lijfrenteverzekering afgesloten. De verzekerde is voor de einddatum van de lijfrenteverzekering overleden, waarna de verzekeraar de lijfrente-uitkeringen heeft gestaakt. De erfgenamen van de verzekerde stellen dat de bank onvoldoende informatie en onjuist advies heeft verstrekt ten aanzien van de lijfrenteverzekering. De Commissie oordeelt dat het advies tot het afsluiten van een lijfrenteverzekering, mede gezien de persoonlijke omstandigheden van Consument, niet passend is geweest en dat de bank onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij als assurantietussenpersoon aan de op haar rustende zorgplicht heeft voldaan. De vordering wordt toegewezen.

**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 verzoek van Consument tot geschilbeslechting van 20 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 14 april 2011;
- de repliek van Consument van 6 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 31 mei 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 partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 16 september 2011.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument is de executeur-testamentair in de nalatenschap van mevrouw X (hierna: mevrouw X), die zich in het voorjaar van 2005 heeft gewend tot Aangeslotene, een bank, voor advies met betrekking tot de planning van haar inkomen en vermogen.
- 2.2 Op 22 maart 2005 heeft er tussen mevrouw X en Aangeslotene een gesprek plaatsgevonden. In de gespreksnotitie die Aangeslotene naar aanleiding van het gesprek heeft opgesteld is met betrekking tot de persoonlijke gegevens van mevrouw X onder meer vermeld dat mevrouw X een dochter heeft van 7 jaar en dat haar echtgenoot zwaar gehandicapt is. Daarnaast vermeldt de notitie het volgende ten aanzien van de inkomenssituatie van mevrouw X:

“Mevrouw X heeft MS. Omdat ze in Spanje arbeidsongeschikt is geworden, ontvangt ze in Nederland geen WAO-uitkering. En omdat ze vermogen heeft, ontvangt ze ook geen bijstand. Mogelijk gaat ze weer werken, als ze iets kan vinden, voor maximaal 20 uur per week. Tot die tijd zal ze van haar vermogen moeten leven. Het gewenste netto inkomen is € 24.000,- per jaar (...).”

- 2.3 Aangeslotene heeft mevrouw X bij brief van 13 mei 2005 een offerte toegezonden van een levensverzekeraar voor een lijfrenteverzekering. In de brief staat, voor zover hier relevant, het volgende:

“Op dinsdag 3 mei hebben wij met elkaar gesproken over de planning van uw inkomen en vermogen in de komende jaren. In aansluiting hierop ontvangt u van ons (...) de offerte voor de lijfrente. De waarde van uw vermogen in effecten en liquiditeit is op dit moment (...) € 390.000. U wenst dit vermogen zo te structureren, dat u hieruit iedere maand een inkomen ad € 2.000 ontvangt, oftewel jaarlijks € 24.000. Indien u dit vermogen belegt in effecten, zou gelet op het gewenste inkomen een inkomensgericht of defensief risicoprofiel voor de beleggersportefeuille gelden, met bijbehorend laag prognoserendement. Om deze reden stellen wij voor een deel van het vermogen af te storten in een lijfrente, waardoor u gegarandeerd in de komende 10 jaar, (...) iedere maand € 2.000 ontvangt. Uit het overige deel van uw belegbare vermogen hoeft u dan in principe in de komende 10 jaar geen inkomen meer te onttrekken. Hierdoor, en door de langere beleggingshorizon, kunt u dit vermogen met een ander risicoprofiel beleggen (...), waardoor u een hoger rendement kunt behalen. Een rendement van ca. 7% per jaar is realistisch, hierdoor zou dit deel van het vermogen in de periode van 10 jaar ongeveer in waarde verdubbelen.”



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.4 Vervolgens heeft mevrouw X een aanvraagformulier ingevuld voor de onder 2.3 geoffreerde lijfrente verzekering. Van de in het aanvraagformulier geboden mogelijkheid een aanvullende verzekering af te sluiten – die bij haar overlijden voorziet in een uitkering aan de nabestaanden – heeft zij geen gebruik gemaakt. Hetzelfde geldt ten aanzien van de in het aanvraagformulier geboden mogelijkheid tot aanwijzing van een of meer begunstigden.
- 2.5 Met ingang van 25 mei 2005 is de lijfrente verzekering tot stand gekomen. De verzekering had een looptijd van 10 jaar en voorzag in een uitkering van € 2.000,- per maand, indien en zolang mevrouw X in leven was. De koopsom van de verzekering bedroeg € 213.141,-.
- 2.6 In april 2009 is mevrouw X overleden. De verzekeraar heeft daarop de lijfrente-uitkeringen gestaakt.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van een bedrag van € 140.000, zijnde het verschil tussen de gegarandeerde lijfrente-uitkeringen en de werkelijk betaalde lijfrente-uitkeringen, en de wettelijke rente daarover vanaf de datum van het overlijden van mevrouw X.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. De tekortkoming is gelegen in het verstrekken van onvolledige informatie. Uit de correspondentie en de verslaglegging van de gesprekken blijkt niet dat Aangeslotene mevrouw X heeft gewezen op de gevolgen bij vroegtijdig overlijden, te weten dat alsdan de gegarandeerde lijfrente-uitkeringen zouden komen te vervallen en haar erfgenamen - dat wil zeggen haar dochter - geen recht meer zouden hebben op enige uitkering. Evenmin is gebleken dat Aangeslotene met mevrouw X heeft gesproken over alternatieven voor de lijfrente verzekering dan wel dat zij mevrouw X heeft gewezen op de mogelijkheid tot het opnemen in de polis van een tweede begunstigde. Door mevrouw X niet te wijzen op de risico's bij vroegtijdig overlijden, noch op de mogelijkheid tot afdekking van die risico's heeft Aangeslotene onzorgvuldig gehandeld.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Aangeslotene stelt dat haar geen verwijt kan worden gemaakt ter zake van de advisering. Met mevrouw X is gesproken over de mogelijkheid een overlijdensrisico-verzekering af te sluiten en een tweede begunstigde en/of verzekerde op de polis op te nemen. Eveneens is gesproken over de voor- en nadelen van deze opties en over alternatieven, zoals sparen, voor de lijfrenteverzekering. Aangeslotene benadrukt dat sprake was van een adviesrelatie en dat mevrouw X uiteindelijk zelf de beslissing heeft genomen, zo blijkt uit het aanvraagformulier, om een lijfrenteverzekering af te sluiten zonder overlijdensrisicoverzekering en zonder aanwijzing van een tweede begunstigde en/of verzekerde.
  - Verder betwist Aangeslotene dat mevrouw X ervan uit mocht gaan dat de gegarandeerde lijfrente-uitkering van € 2.000,- per maand zou worden voortgezet als zij voortijdig zou overlijden. Uit de offerte voor de lijfrenteverzekering blijkt dat de verzekering wordt afgesloten op één leven en dat de uitkering, gedurende de looptijd, dus alleen gegarandeerd is zolang de (eerste) verzekerde in leven is. Dat mevrouw X hiervan ook op de hoogte was volgt uit de omstandigheid dat zij, nadat zij had vernomen dat zij leed aan kanker, heeft geïnformeerd naar de mogelijkheden tot afkoop van de lijfrenteverzekering.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de rechtsverhouding tussen mevrouw X en Aangeslotene moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en dat op Aangeslotene als opdrachtnemer een zorgplicht rust. In de jurisprudentie is die zorgplicht voor assurantietussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en een redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1). De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Aangeslotene bij de advisering en informatieverstrekking in het kader van de totstandkoming van de lijfrenteverzekering aan deze zorgplicht heeft voldaan.
- 4.2 Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie tot uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon de nodige deskundigheid en vakkennis mag worden verwacht, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Voorts mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon worden verwacht dat hij met het oog op het te verstrekken advies de nodige informatie van en over zijn cliënten inwint en zijn cliënten zodanig informeert over de risico's van hun keuze dat zij een welafgewogen beslissing kunnen nemen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.3 Ten aanzien van het door Aangeslotene aan mevrouw X verstrekte advies tot het sluiten van een lijfrenteverzekering met een looptijd van 10 jaar, overweegt de Commissie als volgt. Uit de gespreksnotitie blijkt dat Aangeslotene ervan op de hoogte was dat Consument:
- alleenstaand was en leed aan MS;
  - een dochter had van 7 en dat de vader van de dochter zwaar gehandicapt is;
  - geen reëel uitzicht had op werk, niet over ander inkomen beschikte en dus zou moeten leven van het belegd vermogen.

Gelet op bovenstaande omstandigheden is de Commissie van oordeel dat het advies een lijfrenteverzekering voor 10 jaar af te sluiten niet passend is geweest. Daartoe is allereerst van belang dat, hoewel geen concreet uitzicht op enig toekomstig aanvullend inkomen bestond, geen plan bestond voor een inkomensvoorziening na ommekomst van de looptijd van de lijfrenteverzekering. Het advies is op dat punt in ieder geval onvolledig. Van groter belang is echter dat de geadviseerde lijfrenteverzekering in termen van zekerheid en rendement ten opzichte van een spaarproduct geen relevante meerwaarde had, maar dat deze, anders dan een spaarproduct, wel een belangrijk extra risico kende, te weten het verlies van de hoofdsom bij vooroverlijden. Dit risico was juist in het geval van mevrouw X zeer relevant omdat, gelet op de leeftijd van haar dochter en het feit dat zij alleen voor de dochter zorgde, geen uitzicht op alternatief inkomen bestond en in dat opzicht ook van de vader niets te verwachten viel. Zonder nadere uitleg, die ontbreekt, en die Aangeslotene ter zitting ook desgevraagd niet heeft kunnen geven, is in het licht van deze omstandigheden niet in te zien hoe een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mevrouw X heeft kunnen adviseren de lijfrenteverzekering te sluiten.

- 4.4 Gelet op de hiervoor genoemde, voor Aangeslotene kenbare, omstandigheden lag het op haar weg mevrouw X uitdrukkelijk en in niet mis te verstane woorden op de nadelige aspecten van de lijfrenteverzekering te wijzen, mede in vergelijking met het alternatief van een spaarvorm, en zich er daarbij van te vergewissen dat mevrouw X zich van die nadelen bewust was voordat zij besloot de lijfrenteverzekering af te sluiten. Gelet op het feit dat de lijfrenteverzekering in beginsel niet passend moet worden geacht, is het in dit geval aan Aangeslotene om aan te tonen dat zij mevrouw X nadrukkelijk heeft gewezen op de nadelige aspecten van de door haar geadviseerde lijfrenteverzekering en dat mevrouw X desalniettemin ervoor heeft gekozen de lijfrenteverzekering af te sluiten. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene hier niet in is geslaagd. Aangeslotene heeft geen documenten overgelegd waaruit blijkt dat en, zo ja, hoe zij mevrouw X op de voor haar nadelige aspecten van de lijfrenteverzekering heeft gewezen. Mevrouw X kan daarover geen verklaring meer afleggen. Onder deze omstandigheden levert de enkele achteraf opgestelde verklaring van



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aangeslotene onvoldoende bewijs op om de juistheid van de stellingen van Aangeslotene te kunnen aannemen.

- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat als vaststaand moet worden aangenomen dat Aangeslotene mevrouw X niet afdoende heeft geïnformeerd over de nadelige aspecten van de lijfrenteverzekering. De Commissie gaat ervan uit dat mevrouw X aldus onvoldoende is geadviseerd en dat zij bij volledige informatie en een juist advies niet voor de lijfrenteverzekering zou hebben gekozen, maar voor een product waarbij de belegde som ook bij overlijden voor haar dochter beschikbaar zou blijven. Dit brengt mee dat Aangeslotene niet heeft voldaan aan de onder 4.2 omschreven verplichtingen en dat zij daarmee toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens mevrouw X. De Commissie begroot de schade die de erfgenamen hierdoor hebben geleden op de contante waarde van de, vanwege het overlijden van de verzekeringnemer, niet uitgekeerde lijfrentetermijnen vanaf overlijden tot aan einde looptijd van de polis, waarbij voor de bepaling van deze contante waarde de voor deze lijfrente geldende rekenrente gebruikt dient te worden. De Commissie ziet geen aanleiding voor het aannemen van eigen schuld, nu mevrouw X als gevolg van het nalaten van Aangeslotene niet in staat is gesteld een weloverwogen keuze te maken.
- 4.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden toegewezen met in achtneming van de onder 4.5 begrote schade, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de datum van overlijden tot aan de dag van betaling. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies

- 5.1 dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt ter grootte van de contante waarde van de niet uitgekeerde lijfrentetermijnen, met vermeerderd de wettelijke rente vanaf de datum van overlijden tot aan de dag van betaling;
- 5.2 dat Aangeslotene aan Consument de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie vergoedt;
- 5.3 dat een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

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.