



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 14 d.d. 18 maart 2009
(mr. P.A. Offers, voorzitter, en mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. drs. A.I.M. Kool)

Samenvatting

Aangeslotene geeft Consument ten onrechte de indruk dat hij assurantietussenpersoon is bij diens lijfrenteverzekering. Bij expiratie verzekering adviseert Aangeslotene onjuist. Door vertrouwensbreuk beëindigt Consument een bij Aangeslotene gesloten financieel product en vordert later de betaalde boeterente terug. Commissie: begrip voor vertrouwensbreuk maar geen causaal verband tussen onjuiste voorlichting en beëindiging.

I. Procedure

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

- de klachtbrief, ontvangen 16 januari 2008;
- het vragenformulier van 5 maart 2008 met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 juli 2008;
- de repliek van Consument van 26 augustus 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 29 september 2008; en
- de door partijen ter zitting overgelegde stukken.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 februari 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 21 december 1989 heeft Consument via een tussenpersoon bij een verzekeraar een koopsompolis gesloten met als expiratedatum 21 juli 2007 en een eindkapitaal van
NLG 67.122,- (€ 30.459,-).



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 Medio 2006 heeft Consument bij de verzekeraar informatie opgevraagd over de op handen zijnde expiratie van voornoemde koopsompolis en hem is toen medegedeeld dat Aangeslotene de tussenpersoon van Consument was en dat Aangeslotene drie maanden vóór de expiratedatum door de verzekeraar zou worden geïnformeerd over de verzekering van Consument.
- 2.3 Op 28 maart 2007 heeft Consument contact opgenomen met Aangeslotene. Een medewerker van Aangeslotene bevestigde toen dat Aangeslotene de tussenpersoon was van Consument ter zake van de koopsompolis. Vervolgens heeft een aantal telefoongesprekken met deze medewerker plaatsgevonden in verband met de te expireren koopsompolis van Consument. De medewerker van Aangeslotene heeft Consument een tweetal offertes verstrekt voor een direct ingaande lijfrentepolis. Voorts is Consument bij brief van 5 april 2007 nog nadere informatie verstrekt over (gedeeltelijke) verlenging van zijn (oud-regime) koopsompolis en is hem een aanvraagformulier voor een spaarmixrekening bij Aangeslotene toegezonden.
- 2.4 Op 24 april 2007 heeft een gesprek tussen Consument en de medewerker van Aangeslotene plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heeft Consument een spaarmixrekening bij Aangeslotene geopend. Het tijdens het gesprek ingevulde aanvraagformulier betreffende de lijfrenteverzekering heeft Consument ter overweging mee naar huis genomen en nimmer geretourneerd.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 12 juli 2007 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat uit onderzoek was gebleken dat Aangeslotene niet de tussenpersoon van Consument was, maar slechts de polisbeheerder was voor de verzekeraar.
- 2.6 In december 2008 heeft Consument zijn spaarmixrekening bij Aangeslotene beëindigd en de daarvoor verschuldigde boeterente van € 316,83 aan Aangeslotene betaald.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene dat deze hem vergoedt de boeterente van € 316,83 die hij aan Aangeslotene heeft moeten voldoen om vrijelijk te kunnen beschikken over het bedrag op zijn spaarmixrekening bij Aangeslotene.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Aangeslotene heeft Consument bij herhaling opzettelijk niet, dan wel onjuist geïnformeerd over zijn vermeende positie als tussenpersoon ter zake van de door Consument bij de verzekeraar gesloten koopsompolis.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene heeft moedwillig stukken voor Consument achtergehouden.
- Aangeslotene heeft getracht Consument op basis van onjuiste en/of misleidende informatie te bewegen tot het aangaan van financiële verplichtingen bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft Consument niet medegedeeld dat de geoffreerde koopsompolis voor een 65-jarige slechts voor vijf jaar kan worden afgesloten en dat Consument bij een andere verzekeraar wel een oud regime koopsompolis kon afsluiten. Voorts deed de medewerker van Aangeslotene het ten onrechte voorkomen alsof de door hem uitgebrachte offerte voor een lijfrenteverzekering een definitieve offerte betrof.
- Op grond van voornoemde klachten en op grond van de behandeling daarvan door Aangeslotene is er voor Consument geen enkele basis meer voor een vertrouwensrelatie die noodzakelijk is voor het continueren van de zakelijke relatie met Aangeslotene. Consument wenst derhalve zijn spaarmixrekening bij Aangeslotene te beëindigen, doch wenst daarbij niet de in de toepasselijke voorwaarden vermelde boeterente aan Aangeslotene te voldoen.

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

- Aangeslotene heeft er in redelijkheid alles aan gedaan om Consument op een correcte wijze te helpen en heeft Consument op adequate wijze van de gevraagde informatie voorzien. Het besluit van Consument om diverse partijen op eigen initiatief te benaderen heeft niet bijgedragen aan een vlotte en transparante manier van handelen.
- Aangeslotene heeft voldoende gedaan om Consument van antwoord en uitleg te voorzien, onder meer met zijn brieven van 2 november 2007 en 11 januari 2008.
- Er is geen sprake van financiële schade aan de zijde van Consument.
- Bij het openen van de spaarmixrekening heeft Consument een openingsformulier ondertekend en daarmee verklaard op de hoogte te zijn en in te stemmen met de toepasselijke productvoorwaarden. In deze voorwaarden staat dat er bij een opname een boeterente van 1% over het inlegbedrag in rekening wordt gebracht. De door Consument gestelde



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vertrouwensbreuk is geen grond om de overeengekomen boeterente niet in rekening te brengen. De klacht had hier ook geen betrekking op.

4. Beoordeling

- 4.1 Uit de ter zitting door Consument overgelegde correspondentie maakt de Commissie op dat de medewerker van Aangeslotene onjuist, dan wel onduidelijk heeft geadviseerd over de lijfrenteverzekering. Voor zover Consument zich daarover heeft beklagd is de klacht derhalve gegrond.
- 4.2 De Commissie acht het begrijpelijk dat Consument door de onjuiste, dan wel onduidelijke informatieverstrekking over het verzekeringsproduct zijn vertrouwen in de bancaire relatie met Aangeslotene is kwijt geraakt. De Commissie ziet evenwel geen aanleiding voor toewijzing van de vordering van Consument, nu het causaal verband tussen het onjuiste handelen van Aangeslotene ten aanzien van het verzekeringsproduct en de door Consument gevorderde vergoeding van de door hem betaalde boeterente bij opzegging van de bancaire relatie met Aangeslotene, te ver verwijderd is. Aangeslotene vraagt immers niet om vergoeding van schade die uit de onjuiste voorlichting ten aanzien van het verzekeringsproduct is voortgevloeid, maar om vergoeding van de boete die hij op grond van de geldende voorwaarden bij beëindiging van het bankproduct moest betalen.
- 4.3 Voor zover Consument zich heeft beklagd over het feit dat Aangeslotene hem onjuist heeft geïnformeerd over zijn vermeende positie als tussenpersoon en over het feit dat Aangeslotene stukken met betrekking tot de koopsompolis voor Consument heeft achtergehouden, merkt de Commissie op dat deze klachtonderdelen geen nadere bespreking behoeven nu deze niet kunnen leiden tot toewijzing van de vordering van Consument.
- 4.4 Uit het bovenstaande volgt dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van de door hem bij beëindiging van de spaarmixrekening verschuldigde boeterente.

5. Beslissing

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