



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 193  
d.d. 11 oktober 2010**

(mr B.F. Keulen, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en prof mr M.L. Hendrikse)

**Samenvatting**

Consument heeft een kapitaalverzekering met winstdeling afgesloten in combinatie met een hypothecaire lening. Bij de expiratie van de verzekering bleek deze niet voldoende in waarde te zijn gestegen om de gehele hypotheek te kunnen aflossen. Consument heeft de tussenpersoon er bij herhaling op gewezen dat de waardeontwikkeling hem zorgen baarde. De vraag is of de tussenpersoon verplicht is waardeoverzichten op te vragen. De Commissie stelt consument in het gelijk: als de tussenpersoon niet bekend was met de waardeontwikkeling, dan had zij niet mogen nalaten zich daarvan in kennis te stellen. Daartoe had zij de waardeoverzichten bij de verzekeraar of de consument zelf moeten opvragen, teneinde consument adequaat te kunnen adviseren.

**I. Procedure**

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

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlagen, ontvangen bij brief van 19 januari 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 11 mei 2010;
- de repliek van Consument van 25 mei 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 11 juni 2010.

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 ervan afgezien partijen op te roepen voor een mondelinge behandeling en heeft besloten dit geschil overeenkomstig artikel 16.4 van het Reglement af te doen op stukken.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Per 1 maart 1984 heeft Consument bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een gemengde- en dalende risicoverzekering afgesloten met als einddatum 1 maart 2010. Het verzekerde kapitaal voor het gemengde deel bedroeg f 141.000,- (€ 63.981,85), uit te keren aan Consument bij diens in leven zijn op de einddatum of bij diens eerder overlijden. Een winstdelingsregeling was van toepassing. Waar in het hierna volgende wordt gesproken over Aangeslotene wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.
- Op 14 januari 1993 heeft Aangeslotene Consument een winstopgave verstrekt over de periode tot 1 maart 1991: de winstbijschrijving bedroeg f. 3.422,-.
- Op 12 april 2001 zond Aangeslotene Consument een brief waarin werd gemeld dat de winstbijschrijving over de periode tot 15 maart 2001 f. 16.410,- bedroeg.
- Naar aanleiding van een verzoek van de tussenpersoon van Consument heeft Aangeslotene op 26 maart 2003 opnieuw een winstopgave verstrekt: de bijgeschreven winst tot 1 maart 2003 bedroeg € 20.400,-. In de brief van 26 maart 2003 staat vermeld dat de waarde onder voorbehoud wordt meegedeeld. In een e-mail van 2 april 2003 heeft de tussenpersoon de inhoud van de winstopgave van 26 maart 2003 aan Consument meegedeeld. Ook in deze e-mail wordt vermeld dat aan de opgave geen rechten kunnen worden ontleend.
- In een brief van 2 maart 2009 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat in de brief van 26 maart 2003 per abuis de bedragen in euro's waren vermeld (€ 20.400,-), terwijl de winstopgave in Nederlandse guldens had moeten luiden, of het juiste equivalent daarvan in euro's.

## **3. Geschil**

3.1 Consument vordert van Aangeslotene € 10.000,- schadevergoeding.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft vertrouwd en heeft mogen vertrouwen op de mededelingen van Aangeslotene in haar brief van 26 maart 2003. Aangeslotene heeft de fout toen niet onderkend. Ook de tussenpersoon van Consument heeft de fout niet bemerkt. Daarom kan ook Consument niet worden verweten dat hij de fout niet heeft ontdekt. Hij was weliswaar werkzaam in de verzekeringsbranche, maar zijn werkzaamheden hadden betrekking op het afsluiten van schadeverzekeringen. Hij is derhalve ondeskundig op het gebied van (gemengde) levensverzekeringen. Het gevorderde bedrag betreft bij benadering het verschil in eindwaarde van de onderhavige verzekering bij deze onjuiste opgave.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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

- In 1993 werd een eerste winstopgave verstrekt ten bedrage van f. 3.422,- (€ 1.552,81). Deze had betrekking op de periode 1 maart 1984 tot 1 maart 1991. Op 12 april 2001 verzond Aangeslotene aan Consument een tweede winstopgave ten bedrage van f. 16.410,- (€7.323,88). Deze opgave had betrekking op de periode 1 maart 1984 tot 15 maart 2001. Aangeslotene heeft erkend op 26 maart 2003 een onjuiste winstopgave te hebben verzonden (namelijk in euro's) ad € 20.400,- in plaats van f. 20.400,- of € 9.257,-.
- Met het oog op de winstopgaven, in onderlinge samenhang gezien, had Consument moeten of behoren te begrijpen dat sprake was van een onjuiste opgave. Niet alleen omdat het beursklimaat rond 2003 ernstig was verslechterd, maar ook omdat Consument als deskundig beschouwd mag worden omdat hij werkzaam was als gevolmachtigd assurantieagent. Tot de opleiding van de gevolmachtigd agent behoort ook kennis ter zake van levensverzekeringen. Ook zijn tussenpersoon had gelet op het voorgaande kunnen opmerken dat de winstopgave van 26 maart 2003 onjuist was. Aangeslotene verwijst in dit verband naar het bepaalde in artikel 3:35 BW.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Op 12 april 2001 heeft Aangeslotene aan Consument een winstopgave van f. 16.410,- over de periode tot 15 maart 2001 verstrekt. Uit de winstopgave van 26 maart 2003 ten bedrage van € 20.400,- (f. 44.955,-) over de periode tot 1 maart 2003 had Consument naar het oordeel van de Commissie dan ook moeten begrijpen dat die winstopgave niet juist kon zijn. Als immers 17 jaren nodig zijn om te komen tot een winstopgave in 2001 van f. 16.410,-, dan is een winstopgave twee jaar later, in 2003, van f. 44.955,- buitenproportioneel, hetgeen te meer klemt nu het beursklimaat in de periode tussen beide opgaven ongunstig was. Aangeslotene heeft voorts gemotiveerd betwist het standpunt van Consument dat het gegeven dat de kosten van verzekeringen als de onderhavige in de eerste looptijd worden verrekend de winstmarge gedurende de laatste jaren van de looptijd relatief groter doet worden.

4.2 De Commissie betreft in haar oordeel voorts dat Consument als gevolmachtigd assurantieagent behoort tot de kring van beroepsgeenoten die een dergelijke opmerkelijke winstontwikkeling had moeten opvallen. Dat de assurantietussenpersoon van Consument de fout kennelijk ook niet heeft opgemerkt, doet daaraan niet af.

4.3 Ten slotte werden in de brief van 26 maart 2003 van Aangeslotene aan de tussenpersoon en de e-mail van 2 april 2003 van de tussenpersoon aan Consument telkens duidelijke voorbehouden opgenomen. De waarden werden onder voorbehoud medegedeeld, respectievelijk werd opgemerkt dat aan opgaven geen rechten kunnen worden ontleend.



**KiFiD**  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.4 Uit al het voorgaande volgt dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. De bescherming van artikel 3:35 BW komt hem niet toe.

## **5. Beslissing**

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