Uitspraak Commissie van Beroep 2019-030 d.d. 3 oktober 2019
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. A. Bus, prof. mr. D. Busch, mr. G.C.C. Lewin, en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Overlijdensrisicoverzekering. Na het overlijden van de echtgenoot van Consument heeft zij bij de Bank verzocht om een uitkering van de overlijdensrisicoverzekering. Verzekeraar heeft dit verzoek tot uitkering geweigerd, omdat de verzekeringen zijn afgekocht. Consument is van mening onvoldoende op de hoogte te zijn gesteld dat bij het afkopen van de aan de hypotheek verbonden verzekeringen, de overlijdensrisicodekking zou komen te vervallen en vordert het uitkeringsbedrag bij overlijden van € 31.765,-.

De Commissie van Beroep oordeelt als volgt. Het lag op de weg van de Bank om Consument te informeren dat afkoop van de verzekering ook tot verval van de overlijdensdekking zou leiden. Dat heeft zij in voldoende mate gedaan door dit uitdrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen op het desbetreffende formulier te vermelden. Haar zorgplicht reikt niet zo ver dat zij het ook mondeling had moeten doen en zich er nader van had moeten vergewissen dat Consument het begreep en er de gevolgen van overzag. Evenmin gaat de zorgplicht zo ver dat (i) de Bank bij de beëindiging een klantprofiel moest opmaken, en (ii) de Bank Consument had moeten adviseren over de gevolgen van de opzegging van de verzekering. De Bank heeft aan haar informatieplicht heeft voldaan. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument niet geschonden. Het beroep van Consument is dus ongegrond. De Commissie van Beroep handhaaft het bindend advies van de Geschillencommissie.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 14 mei 2019 ontvangen pro forma beroepschrift heeft Consument bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een bindend advies van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 4 april 2019 (dossiernummer [nummer]). Bij een op 27 mei 2019 ontvangen aanvullend beroepschrift heeft Consument de gronden van beroep geformuleerd.

1.2 De Bank heeft een op 16 juli 2019 gedateerd verweerschrift met bijlage ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 2 september 2019. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Consument heeft een pleitnota overlegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar het advies van de Geschillencommissie van 4 april 2019 (gepubliceerd onder nummer 2019-243).

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies onder 2.1 t/m 2.3, 3.2 en 3.3, aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vast staan.

3.2 Op 1 mei 2003 heeft Consument samen met haar echtgenoot bij de Bank, als geldverstrekker, een hypothecaire lening afgesloten. Hieraan waren twee, via de Bank als tussenpersoon, gesloten Meegroeiverzekeringen gekoppeld. De Meegroeiverzekeringen waren spaarverzekeringen met overlijdensrisicodekking. Zij hadden een looptijd van 25 jaar en hielden in dat er een uitkering bij leven zou worden gedaan bij het einde van de looptijd of eerder bij overlijden. Op het polisblad staat vermeld dat bij overlijden van de echtgenoot de verzekeraar € 31.765,- uitkeert.

3.3 Medio 2016 heeft Consument de Bank verzocht de hypothecaire lening te verhogen, om daarmee de renovatie van de door Consument en de echtgenoot gedreven bakkerswinkel te verbouwen. Dit verzoek heeft de Bank als geldverstrekker afgewezen. Consument heeft de Bank daarop bericht de hypothecaire lening elders onder te brengen. De Bank heeft op 4 januari 2017 Consument een in te vullen verklaring toegestuurd en per brief als volgt geïnformeerd:

'(…) U heeft ons laten weten dat u uw ABN AMRO Meegroeihypotheek wil terugbetalen. Bij deze hypotheek hoort een verzekering. Wij vragen u op de bijgevoegde Verklaring aan te geven wat er met deze verzekering moet gebeuren. U kunt kiezen uit de volgende mogelijkheden.

1. De verzekering meenemen naar uw nieuwe ABN AMRO hypotheek.
Nadat u bij de notaris bent geweest en de nieuwe hypotheek is ingeschreven, zal de verzekering worden gekoppeld aan uw nieuwe hypotheek.

2. De verzekering door laten lopen zonder hypotheek.
De verzekering wordt bij deze keuze losgekoppeld van de hypotheek. Dat betekent dat u de polis aan elke willekeurige hypotheekverstrekker kunt verpanden en geen nieuwe verzekering meer hoeft aan te vragen.

De verzekering kan maximaal 6 maanden doorlopen zonder hypotheek. Na 6 maanden wordt de hypotheek omgezet in de ABN AMRO Kapitaalverzekering.

3. De opgebouwde waarde meenemen naar een nieuwe kapitaalverzekering of spaarrekening eigen woning?
Dit heet fiscaal geruisloos voortzetten. De verzekering wordt bij deze keuze stopgezet. De opgebouwde waarde wordt door de verzekeringsmaatschappij rechtstreeks overgemaakt naar uw nieuwe kapitaalverzekering of spaarrekening eigen woning. Op de Verklaring moet u duidelijk aangeven naar welke rekening de opgebouwde waarde moet worden overgemaakt. Dit mag niet uw eigen bankrekeningnummer zijn.

4. De verzekering afkopen.
De verzekering wordt stopgezet op de datum die door u is opgegeven als verwachte aflosdatum. Voor beleggingen betekent dit dat de verkoopopdracht per die datum wordt aangeboden en de beleggingen binnen 5 werkdagen na de verwachte aflosdatum worden verkocht.

(…)

Heeft u nog vragen?
Neem dan contact op met uw adviseur. U kunt ook contact opnemen met de Informatielijn Hypotheken op telefoonnummer (…).'

In de verklaring is onder de gegeven opties de volgende tekst opgenomen:

'Het stopzetten van de verzekering kan niet teruggedraaid worden. Bij het stopzetten van de verzekering vervalt ook de overlijdensrisicodekking van de verzekering'.

3.4 Consument en haar echtgenoot hebben optie 4 in de verklaring aangevinkt en het document op 9 januari 2017 ondertekend. De Bank heeft op basis van dit ingevulde en ondertekende formulier op 18 januari 2017 twee brieven gestuurd met als onderwerp *'uw ABN AMRO Meegroeiverzekering onder nummer [polisnummer]'*. In beide brieven heeft de Bank bevestigd wat de afkoopwaarde van de betreffende verzekering is. Samen hebben Consument en haar echtgenoot een afkoopwaarde van beide verzekeringen van € 11.733,60 ontvangen. In beide brieven is de volgende tekst opgenomen:

'door de uitkering van de afkoopwaarde is de hierboven vermelde verzekering vervallen en kunt u hieraan geen rechten meer ontlenen'.

3.5 Op 19 augustus 2017 is de echtgenoot van Consument overleden. Consument heeft bij de Bank verzocht om een uitkering op grond van de afgekochte Meegroeiverzekeringen.

3.6 Verzekeraar heeft uitkering geweigerd, nu deze verzekeringen bij de algehele aflossing van de hypothecaire lening en oversluiten daarvan in januari 2017, op verzoek van Consument en haar echtgenoot, zijn afgekocht. Hierbij kwamen de in de verzekeringen begrepen overlijdensrisicodekkingen te vervallen.

4. Klacht en bindend advies Geschillencommissie

4.1 Consument heeft een klacht ingediend tegen de Bank. Zij vordert de uitkering van € 31.765,- die volgens de polis aan haar als begunstigde gedaan zou worden bij het overlijden van haar echtgenoot. Zij stelt daartoe dat de Bank onvoldoende heeft gedaan om haar ervan op de hoogte te stellen dat bij het afkopen van de aan de hypotheek verbonden verzekeringen de overlijdensrisicodekking zou komen te vervallen.

4.2 De Geschillencommissie heeft de klacht ongegrond verklaard en de vordering afgewezen. Zij heeft aan die beslissing het volgende ten grondslag gelegd.

Wat heeft Consument in januari 2017 afgekocht?

4.3 De Geschillencommissie is van oordeel dat Consument de Bank schriftelijk opdracht heeft gegeven om de twee Meegroeiverzekeringen af te kopen. Dit heeft Consument gedaan door op het keuzeformulier optie 4 aan te vinken, het document te ondertekenen en terug te sturen naar de Bank. Op basis van deze opdracht en de inhoud van de verstuurde brieven heeft de Bank naar het oordeel van de Geschillencommissie kunnen en mogen begrijpen dat Consument en haar echtgenoot afkoop van de overlijdensrisicoverzekeringen wensten en daarvoor uitdrukkelijk hebben gekozen en de consequentie van die keuze begrepen.

Heeft de Bank gehandeld als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur?

4.4 Consument voert aan dat de Bank haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van afkoop van de overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is van mening dat de Bank haar goed en volledig had moeten adviseren. De Geschillencommissie begrijpt deze stelling zo, dat Consument van de Bank had mogen verwachten dat hij haar en haar echtgenoot niet alleen schriftelijk zou informeren, maar ook, of in ieder geval, in een persoonlijk gesprek om er zeker van te zijn dat Consument en haar echtgenoot begrepen wat de consequenties van afkoop zouden zijn. De door de Bank in verband met de afkoop van beide verzekeringen aan Consument en haar echtgenoot gezonden brieven waren duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. In duidelijke bewoordingen is uitgelegd welke opties er waren voor de verzekeringen. Consument en haar echtgenoot waren voldoende geïnformeerd om een verantwoorde keuze te maken. Ingeval van vragen konden zij bij de Bank terecht. Er was naar het oordeel van de Geschillencommissie voor de Bank geen aanleiding Consument en haar echtgenoot daarnaast ook nog in een persoonlijk gesprek te informeren. De door partijen in het geding gebrachte stukken bieden geen enkel aanknopingspunt in die richting. Met name is hier van belang dat de Bank er niet mee bekend was dat de echtgenoot begin 2017 reeds ernstig ziek was. Voor mondelinge advisering was ook al geen reden omdat Consument en haar echtgenoot de hypothecaire lening aflosten en elders oversloten via een andere partij, waarmee aan de rol van de Bank als adviseur een einde kwam, aldus nog steeds de Geschillencommissie.

5. Beoordeling van het beroep

Vordering

5.1 Consument meent dat de Geschillencommissie de vordering ten onrechte heeft afgewezen, omdat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat (i) Consument en haar echtgenoot uitdrukkelijk hebben gekozen voor afkoop van de verzekering en de consequentie van die keuze hebben begrepen, en (ii) de Bank geen verwijt treft, omdat er voor de bank geen aanknopingspunt was om te begrijpen dat Consument behoefte had aan meer informatie. Volgens Consument heeft de Bank haar zorgplicht geschonden in het traject dat heeft geleid tot de afkoop van de verzekering.

Bewuste keuze & voldoende concrete informatie over afkoop?

5.2 In de brief van 4 januari 2017 bevestigt de Bank de keuze van Consument om de hypotheek ineens terug te betalen. De Bank vraagt Consument te kiezen uit vier opties over wat er moet gebeuren met de bijbehorende verzekering. Consument meent dat het begrip "verzekering" in de zin van deze brief in eerste instantie bedoelt te verwijzen naar de Kapitaalverzekering Eigen Woning. Dit blijkt volgens Consument uit de volgende tekst onder de opties: "Bij het stopzetten van de verzekering vervalt ook de overlijdensrisico-dekking van de verzekering". Nimmer heeft Consument bewust gekozen voor het stopzetten van de overlijdensrisicoverzekeringen. Zij heeft gekozen voor het stopzetten van de Kapitaalverzekering Eigen Woning, aldus Consument. De Commissie van Beroep begrijpt deze stelling van Consument aldus, dat zij zich er destijds niet bewust van was dat het stopzetten van de Kapitaalverzekering Eigen Woning mede tot gevolg had dat de overlijdensrisicoverzekeringen zou eindigen.

5.3 De Bank geeft in reactie hierop aan niet te begrijpen waarom Consument een onderscheid maakt tussen een Kapitaalverzekering Eigen Woning en een overlijdensrisicoverzekering, en vervolgens aangeeft te hebben gekozen voor het stopzetten van de Kapitaalverzekering Eigen Woning, maar niet te hebben gekozen voor het stopzetten van de overlijdensrisico-verzekering. Uit het polisblad van de Meegroeiverzekeringen blijkt duidelijk dat deze bestaat uit een verzekerd bedrag bij leven en een verzekerd bedrag bij overlijden. Daaruit valt volgens de Bank af te leiden dat de overlijdensrisicodekking onderdeel is van de Meegroei-verzekering. Bovendien blijkt uit de verklaring onder de gegeven opties (die tezamen met de brief van 4 januari 2017 aan Consument werd verstuurd) dat het stopzetten van de verzekering niet kan worden teruggedraaid en dat bij het stopzetten van de verzekering ook de overlijdensrisicodekking van de verzekering vervalt. Als Consument vragen had over de toegezonden informatie, had het op de weg van Consument gelegen deze aan de Bank te stellen.

5.4 Consument stelt ook dat de brief van 4 januari 2017 Consument weliswaar vier opties geeft, maar de gevolgen van deze opties niet toelicht. Bij optie 3 is niet aangegeven wat de daadwerkelijke opgebouwde waarde van de verzekering is en bij optie 4 wordt geen concreet bedrag genoemd waarvoor de verzekeringen kunnen worden afgekocht, en evenmin wordt vermeld hoe dit bedrag wordt berekend. Volgens Consument kan geen enkele Consument op basis van deze summiere informatie een weloverwogen keuze maken. Daarom kan niet verwacht worden dat Consument met de brief van 4 januari 2017

voldoende op de hoogte was van haar opties. Omdat voor Consument bij optie 4 ten tijde van de afkoop niet duidelijk was wat het exacte afkoopbedrag was, ontbrak volgens Consument één van de essentialia van de verschillende keuze mogelijkheden, zodat niet redelijkerwijs geoordeeld kan worden dat Consument een concrete opdracht tot afkoop van de overlijdensrisicoverzekering heeft gegeven. Volgens Consument had het op de weg van de Bank gelegen Consument nader te informeren over de concrete bedragen. Weliswaar zijn er diverse telefoongesprekken gevoerd tussen Consument en de bank over de exacte afkoopwaarde, maar volgens Consument werd zij tijdens deze telefoongesprekken geconfronteerd met verschillende afkoopbedragen. Nu de Bank Consument niet nader heeft geïnformeerd over de exacte afkoopwaarde terwijl Consument daar uitdrukkelijk om vroeg, heeft de Bank haar zorgplicht geschonden. Pas in een brief d.d. 18 januari 2017 (waarin de keuze voor afkoop werd bevestigd) werden voor het eerst de concrete afkoopbedragen genoemd. Toen kon Consument niet meer terug, aldus Consument.

5.5 De Bank betwist dit een en ander. Consument en haar echtgenoot ontvingen tweemaal per jaar een portefeuilleoverzicht. Uit deze overzichten is op te maken wat de waarde van tijd tot tijd ongeveer was. Omdat het een spaarpolis was, kon de waarde niet dalen. Daarnaast stelt de Bank Consument vooraf telefonisch te hebben geïnformeerd over de geschatte waarde van de twee polissen tezamen, te weten ongeveer € 11.000,-. De Bank meent daarom dat voor Consument destijds voldoende duidelijk moet zijn geweest wat de opbrengst van de beide polissen zou zijn bij afkoop. Consument kon op basis van deze informatie in redelijkheid een beslissing nemen. Tijdens de mondelinge behandeling voor de Commissie van Beroep heeft de Bank de stelling van Consument betwist dat toen in de brief d.d. 18 januari 2017 de keuze voor afkoop bevestigd werd en de afkoopbedragen volgens Consument voor het eerst werden genoemd, Consument niet meer terug kon. Als Consument op dat moment had aangegeven haar keuze te willen terugdraaien en toch voor continuering van de beide polissen had willen opteren, dan was dat volgens de Bank mogelijk geweest.

5.6 Tot slot stelt Consument dat ook uit de toenmalige slechte gezondheidssituatie van de echtgenoot blijkt dat zij destijds geen weloverwogen keuze heeft kunnen maken. Van december 2016 tot februari 2017 had de echtgenoot van Consument ernstige gezondheidsklachten door kanker in de dikke darm. Op 14 januari 2017 is hij hieraan met spoed geopereerd. Consument had ten tijde van de afkoop geheel andere zaken aan het hoofd.

5.7 De Bank geeft in reactie hierop aan niet bekend te zijn geweest met het feit dat de echtgenoot van Consument ten tijde van het afkopen van de Meegroeipolissen kampte met ernstige gezondheidsproblemen.

5.8 De Commissie van Beroep overweegt als volgt. De Commissie van Beroep is van oordeel dat op de door Consument ingevulde en aan de Bank retour gezonden verklaring in een goed leesbaar lettertype en in heldere bewoordingen te lezen staat dat het stopzetten van de verzekering niet kan worden teruggedraaid en dat bij het stopzetten van de verzekering ook de overlijdensrisicodekking van de verzekering vervalt. Tijdens de mondelinge

behandeling voor de Commissie van Beroep heeft Consument er blijk van gegeven, dat zij deze passage gelezen en begrepen heeft, voordat zij de verklaring ondertekende. De stelling van Consument dat zij deze passage destijds niet goed gelezen of begrepen heeft, wordt daarom verworpen. Verder is de Commissie van Beroep van oordeel dat de vraag of Consument bij de afkoop al dan niet bekend was met de exacte afkoopwaarde, niet relevant is voor haar klacht over het vervallen van de overlijdensrisicodekking. Ook haar vordering heeft er geen betrekking op. Consument wist dat zij invulde dat zij koos voor afkoop en dat afkoop van de verzekering het verlies meebracht van iedere aanspraak op een uitkering bij overlijden.

Concrete aanwijzingen dat Consument behoefte had aan meer informatie?

5.9 Consument stelt dat tijdens de mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie d.d. 25 februari 2019 uitvoerig aan de orde is gekomen dat Consument enkele keren telefonisch contact heeft gezocht met de Bank voordat zij opdracht gaf tot afkoop van de Meegroeipolissen. Naar aanleiding van de telefoongesprekken had de Bank zich moeten realiseren dat Consument behoefte had aan meer advisering. Dat de Bank nalatig is geweest in haar advisering blijkt volgens Consument alleen al uit het feit dat er geen verslaglegging is gedaan van deze telefoongesprekken. Tijdens de telefoongesprekken tussen 4 en 9 januari 2017 waarin Consument de Bank verzocht om advies over de vier opties, heeft de Bank aangegeven dat er eigenlijk weinig keuze was. De Meegroeihypotheek met verzekeringen was één product en de verzekeringen in stand laten zonder de hypotheek was minder gebruikelijk en werd niet aangeraden. De Bank heeft dat tijdens de mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie niet betwist. De Bank heeft Consument aangespoord voor optie 4 te gaan. De Bank was Consument liever kwijt dan rijk.

5.10 De Bank betwist dat zij Consument meer informatie had moeten geven en had moeten adviseren over de afkoop. Bovendien had de Bank geen weet van de slechte gezondheids-toestand van de echtgenoot van Consument. De Bank betwist nalatig te zijn geweest. De Bank betwist dat zij Consument sterk heeft afgeraden de Meegroeipolissen door te laten lopen. Wel heeft de Bank tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep aangegeven er destijds op te hebben gewezen dat het voortzetten van de Meegroeipolissen (i) zou resulteren in een aanmerkelijke verhoging van de verschuldigde premie en bovendien (ii) het fiscale voordeel na zes maanden zou eindigen, tenzij de Meegroeipolissen zouden worden gekoppeld aan een nieuwe hypothecaire lening (bij de Bank of bij een derde). Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Bank nog eens uitdrukkelijk betwist dat zij Consument liever kwijt dan rijk was. Consument besloot zelf de hypothecaire lening af te lossen toen duidelijk werd dat de Bank niet akkoord ging met een verhoging van het bedrag van de hypothecaire lening om zo de renovatie van de bakkerswinkel van Consument en haar echtgenoot te kunnen financieren.

5.11 De Commissie van Beroep overweegt dat wat er zij van de telefonische contacten tussen 4 en 9 januari 2017, die er in elk geval niet aan afdoen dat aan Consument in de brief met de vier keuzemogelijkheden duidelijk is medegedeeld dat afkoop van de verzekering tot verval van het recht op uitkering bij overlijden zou leiden en dat zij niettemin heeft

aangekruist dat zij voor afkoop koos, de brief heeft ondertekend en de brief zo aan de Bank heeft geretourneerd. Als Consument behoefte had aan meer informatie, lag het op haar weg om de brief nog niet in te vullen, te ondertekenen en te retourneren. Consument heeft niets aangevoerd waaruit zou kunnen worden afgeleid dat zij redelijkerwijs uit enige telefonische mededeling van de Bank zou hebben mogen begrijpen dat de overlijdens-risicodekking in stand zou blijven bij afkoop van de verzekering.

Schending zorgplicht bij afkoop overlijdensrisicoverzekering?

5.12 Consument meent dat de Bank zich uitsluitend heeft gedragen als geldverstrekker en enkel de administratieve handelingen ten behoeve van het stopzetten van de hypothecaire lening heeft verricht. De Bank heeft zich naar de mening van Consument op geen enkel moment gedragen als financieel adviseur van Consument en heeft verzuimd te waarschuwen voor het afsluiten van een lening bij een particuliere geldverstrekker zonder het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Volgens Consument eindigde de adviesrol van de Bank pas op 18 januari 2017. Volgens de Geschillencommissie eindigde de adviesrol van de Bank al op 4 januari 2017.

5.13 Volgens Consument bracht de zorgplicht van de Bank in het traject dat heeft geleid tot de afkoop van de overlijdensrisicoverzekering mee dat de Bank (i) een klantprofiel moest opmaken, en (ii) actief moest adviseren over de risico's van afkoop van de overlijdensrisico-verzekering. Volgens Consument had de Bank op zijn minst kunnen zeggen dat indien de overlijdensrisicoverzekering zou worden afgekocht, dit als gevolg heeft dat Consument geen uitkering meer zou krijgen als haar echtgenoot zou komen te overlijden en dat zij in dat geval de volledige lening in haar eentje zou moeten afbetalen. Evenmin heeft de Bank uitgelegd dat bij het eventueel afsluiten van een nieuwe overlijdensrisicoverzekering ook opnieuw een gezondheidsverklaring zou moeten worden afgelegd. Gelet op de slechte gezondheidstoestand van de echtgenoot van Consument was dit volgens Consument aanleiding geweest de opties nog eens goed af te wegen.

5.14 De bank geeft in reactie op dit één en ander aan dat de Bank geen adviserende rol had, ook niet bij het afkopen van de polissen. De Bank betwist dat Consument een andere keuze zou hebben gemaakt als de Bank meer informatie had gegeven.

5.15 De Commissie van Beroep overweegt dat de Bank weliswaar geen adviserende rol had bij de inrichting van de nieuwe financiering bij een derde, maar wel bij de verzekering die nu door afkoop zou worden beëindigd. Het lag daarom op haar weg om Consument te informeren dat afkoop van de verzekering ook tot verval van de overlijdensdekking zou leiden. Dat heeft zij in voldoende mate gedaan door dit uitdrukkelijk en in niet mis te verstane bewoordingen op het formulier te vermelden. Haar zorgplicht reikt niet zo ver dat zij het ook mondeling had moeten doen en zich er nader van had moeten vergewissen dat Consument het begreep en er de gevolgen van overzag. Evenmin gaat de zorgplicht zo ver dat (i) de Bank bij de beëindiging een klantprofiel moest opmaken, en (ii) de Bank Consument had moeten adviseren over de gevolgen van de opzegging van de Meegroeipolissen.

Schade

5.16 De bank betwist de hoogte van het gevorderde schadebedrag van € 31.765,-. Dit is het bedrag dat tijdens de looptijd van de Meegroeipolissen uitgekeerd zou worden bij overlijden van de echtgenoot van Consument. Door afkoop van de polissen hebben Consument en haar echtgenoot een bedrag van € 11.733,60 uitgekeerd gekregen. De Bank meent dat bij een eventuele vaststelling van een schadebedrag dit bedrag in mindering moet worden gebracht op € 31.765,-. De schade kan volgens de Bank daarom hooguit € 20.031,40 bedragen.

5.17 De Commissie van Beroep overweegt als volgt.

Gelet op voorgaande oordelen is de Bank niet schadeplichtig. De betwisting door de Bank van het schadebedrag kan daarom onbesproken blijven.

Slotsom

5.18 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep van oordeel is dat de Bank aan haar informatieplicht heeft voldaan. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument niet geschonden. Het beroep is dus ongegrond. De Commissie van Beroep zal het bindend advies van de Geschillencommissie handhaven.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt het bindend advies van de Geschillencommissie.