KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 134
d.d. 25 mei 2011
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en drs. W. Dullemond, leden, en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering met winstdeling. Consument verwijt assurantietussenpersoon tekortkoming in zorgplicht jegens hem bij totstandkoming verzekering. Commissie: assurantietussenpersoon heeft zelfstandige verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie omtrent kenmerkende eigenschappen van de verzekering. Toetsing aan maatstaven ten tijde van de totstandkoming van de verzekering. In onderhavige geval heeft assurantietussenpersoon aan zorgplicht voldaan.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief namens Consument van 7 mei 2010 met bijlagen;
- het ingevulde en op 1 juni 2010 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 14 september 2010 met bijlagen;
- de repliek namens Consument van 24 september 2010 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 oktober 2010 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 25 oktober 2010 met bijlage.

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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in 1996 een hypothecaire geldlening gesloten. De lening bestond uit een aflossingsvrij deel en een deel (hierna: het "levendeel"), groot € 108.453, 47, dat met de uitkering uit hoofde van een levensverzekering zou moeten worden afgelost.

2.2 Voor de te sluiten levensverzekering heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend. Door de advisering en bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument met ingang van 1 maart 1996 een gemengde levensverzekering met winstdeling (hierna: de "Verzekering") gesloten bij een verzekeraar waarbij de echtgenote van Consument optreedt als verzekerde. Het verzekerde bedrag bedraagt € 62.395,- (f 137.500,-), te verhogen met een bedrag uit hoofde van winstdeling. De einddatum van de Verzekering is 1 maart 2026.

2.3 De Verzekering is gesloten op basis van een op 8 maart 1996 door de verzekeraar verstrekte offerte (hierna: de "offerte"). In de begeleidende brief van 8 maart 1996 schrijft Aangeslotene onder meer het volgende:
"(…..)
Conform de opgave van (naam verzekeraar) zal bij de aangeboden constructie de uitkering uit de levensverzekering na 30 jaar, bij een reële prognose van het winstpercentage (7%), voldoende zijn om het levendeel van de geldlening geheel af te lossen. Het garantiekapitaal bedraagt f137.500,-.

In verband met de beperkte hoeveelheid tijd die er resteerde, kon er één offerte door (naam verzekeraar) worden verzorgd. Mijn inziens voldoet deze offerte het meest aan uw wens om het levendeel "met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid" na 30 jaar geheel af te lossen."

2.4 In zijn brief van 15 augustus 1997 aan Consument schrijft Aangeslotene onder anderen het volgende:
"Van belang blijft voor zowel jullie als (naam verzekeraar) dat er na 30 jaar circa f 239.000,- uitgekeerd wordt om het levendeel van de hypotheek af te lossen. Met de polis die is afgesloten wordt dit beoogd."

2.5 In de door de verzekeraar verstrekte polis is de volgende clausule 3206 opgenomen:
"Op de voor deze verzekering betaalde koopsom is een korting verleend die in de plaats treedt van het recht op aandeel in de winst gedurende de eerste twintig verzekeringsjaren."
De hier bedoelde koopsom ter grootte van € 6.771,- is bij aanvang van de Verzekering betaald. Hiernaast is een jaarlijkse premie verschuldigd van € 752,-.

Op grond van clausule 3206 deelt de in de koopsom begrepen spaarpremie gedurende de eerste twintig jaar van de looptijd van de Verzekering niet in de winst, daarna wel.

2.6 In oktober 2006 is gebleken dat de uitkering op de einddatum naar verwachting € 70.245,- zou bedragen in plaats van de door Consument beoogde € 108.453, 47. Bij brief van 10 september 2007 heeft Consument Aangeslotene aansprakelijk gesteld.

2.7 Door Consument is behalve tegen Aangeslotene ook een vordering tegen de verzekeraar bij de Commissie ingediend.

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene hem de schade vergoedt die hij lijdt doordat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem.
De vaststelling van de hoogte van de betreffende schadevergoeding laat Consument aan de Commissie over.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
Consument stelt dat Aangeslotene jegens hem is tekortgeschoten in haar zorgplicht en verwijt in dat verband Aangeslotene:

a. het ten onrechte ten aanzien van de koopsom uitgaan van een prognose van 7% rendement gedurende de laatste tien jaar van de looptijd van de Verzekering. Volgens Consument gaat de verzekeraar in werkelijkheid gedurende de laatste tien jaar van de Verzekering uit van een rendement van 4%;
b. het onjuist uitleggen van clausule 3206 door er in haar berekeningen van uit te gaan dat de koopsom gedurende de eerste twintig jaar van de looptijd van de Verzekering wel in de winst zou delen;
c. het hanteren van lagere kosten en risicopremies respectievelijk het uitgaan van een hogere spaarpremie begrepen in de koopsom dan de verzekeraar in werkelijkheid hanteert;
d. het niet waarschuwen dat de uiteindelijke uitkering uit hoofde van de Verzekering onvoldoende zou kunnen zijn om het levendeel van de hypothecaire geldlening af te lossen en dat derhalve een restschuld zou kunnen ontstaan.
e. een produkt te hebben geadviseerd dat niet aansloot bij de wensen en de (financiële) omstandigheden van Consument.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Aangeslotene stelt dat zij Consument op de hoogte heeft gesteld dat bij de Verzekering het verzekerde bedrag en de premie gegarandeerd waren maar dat de winstdeling afhankelijk was van een prognose en derhalve kon variëren. Consument heeft het advies van Aangeslotene voor een second opinion aan de Vereniging Eigen Huis voorgelegd. Consument was derhalve op de hoogte van de kenmerken van de Verzekering en heeft bewust daarvoor gekozen. Uitgaande van de wensen en financiële omstandigheden van Consument is Aangeslotene van mening dat zij Consument passend heeft geadviseerd. Ten aanzien van de uitleg van clausule 3206 merkt Aangeslotene op dat zij deze clausule juist heeft uitgelegd en dat haar uitleg in overeenstemming is met de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. De door Aangeslotene opgegeven kosten, risicopremies en spaarpremies zijn ontleend aan door de verzekeraar aan Aangeslotene verstrekte gegevens. Indien de feitelijke gegevens daarvan afwijken is de verzekeraar daarvoor verantwoordelijk en niet Aangeslotene. Ten aanzien van de winstdeling stelt Aangeslotene dat Consument sinds 2001/2002 jaarlijks winstbijschrijvingen en overzichten heeft ontvangen. Hieruit had Consument kunnen afleiden dat sprake was van een lagere bijgeschreven winst. Volgens Aangeslotene komt dit door de ontwikkelingen op de financiële markten. Nu Consument tot 10 september 2007 heeft gewacht met het aansprakelijk te stellen van Aangeslotene is zijn vordering op grond van artikel 3:310 BW verjaard. Tenslotte wijst Aangeslotene er op dat de Verzekering in beginsel doorloopt tot 1 maart 2026 en dat er pas dan kan worden vastgesteld of Consument met een restschuld wordt geconfronteerd.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1 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).

5.2 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene bij de advisering en informatieverstrekking door Aangeslotene in het kader van de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.

5.3 Bij de beantwoording van deze vraag heeft de Commissie de klacht van Consument te beoordelen op basis van de wet- en regelgeving, alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten, ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige verzekeringsovereenkomst begin 1996.

5.4 De begin 1996 geldende regels uit hoofde van relevante wet– en regelgeving alsmede de binnen de branche algemeen gehuldigde inzichten betreffen in het onderhavige geval de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1994. Deze regeling was gericht tot de verzekeraar en niet tot de assurantietussenpersoon. De Commissie is echter van oordeel dat ingeval een verzekering door toedoen van een assurantietussenpersoon wordt gesloten, ook op die assurantietussenpersoon een zelfstandige verplichting rust tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie omtrent de kenmerkende eigenschappen van de verzekering. Het behoort immers tot diens taken als professionele, ter zake kundige dienstverlener alle relevante informatie te verstrekken aan degene die zijn deskundig advies of deskundige bijstand inroept (Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2009/70).

5.5 Het antwoord op de vraag of Aangeslotene in het onderhavige geval aan haar verplichting heeft voldaan om volledige en begrijpelijke informatie omtrent de kenmerkende eigenschappen van de verzekering aan Consument te verschaffen heeft de Commissie getoetst aan de door Consument en Aangeslotene aan de Commissie verstrekte stukken.

5.6 Aan de hand hiervan stelt de Commissie in het onderhavige geval vast dat Aangeslotene Consument de volgende informatie heeft doen toekomen:
- de brief van 8 maart 1996 van Aangeslotene aan Consument;
- de offerte voor de verzekering;
- een overzicht van de door de verzekeraar gerealiseerde beleggingsrendementen in de jaren 1985 tot en met 1995.

De Commissie acht het aannemelijk dat deze informatie door Aangeslotene met Consument is doorgesproken.

5.7 De in 5.6 genoemde informatie in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene in voldoende mate aan de in overweging 5.5 omschreven verplichting en daarmee aan haar zorgplicht jegens Consument heeft voldaan.

5.8 Met betrekking tot het adviestraject als zodanig merkt de Commissie op dat Aangeslotene zich naar de destijds geldende maatstaven afdoende heeft verdiept in de persoonlijke situatie van Consument en zijn echtgenote en dat het in het onderhavige geval gegeven advies tot het sluiten van de onderhavige verzekeringsovereenkomst de Commissie niet als niet-passend voorkomt. De Commissie merkt in dit verband op dat Consument zich kennelijk gedurende het adviestraject tot de Vereniging Eigen Huis heeft gewend voor een second opinion. Zulks heeft niet geleid tot aanpassing van de gekozen verzekeringsconstructie; de Commissie gaat er vanuit dat Consument bewust hiervoor heeft gekozen. Dat dit anders zou zijn, is door Consument niet aannemelijk gemaakt.

5.9 De door Consument gekozen verzekeringsconstructie is die van een levens-verzekering met een gegarandeerd kapitaal met winstdeling. Door Consument was beoogd dat de uitkering uit hoofde van de Verzekering voldoende zou zijn om het levendeel van de hypothecaire geldlening af te lossen. Ofschoon op dit moment - de einddatum van de Verzekering is immers 1 maart 2026 - ontegenzeggelijk sprake is van een teleurgestelde verwachting omtrent de gerealiseerde winstdeling, is door Consument niet aannemelijk gemaakt dat op grond van de door Aangeslotene verstrekte informatie - zowel in de precontractuele fase als daarna - bij hem de gerechtvaardigde verwachting kon ontstaan dat het rendement dat ten grondslag lag aan de winstprognose werd gegarandeerd. De Commissie merkt in dit verband op dat in de brief van 8 maart 1996 uitdrukkelijk wordt gesproken over een prognose van het winstpercentage. Dat in dezelfde brief ook wordt gesteld dat de offerte het meest aan de wens van Consument voldoet om het levendeel “met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid” na 30 jaar geheel af te lossen is weliswaar ongelukkig maar kan er niet toe leiden dat Consument er vanuit mocht gaan dat er sprake was van een gegarandeerd rendement. Verder moet deze passage gezien worden in het licht van de door de verzekeraar over de afgelopen 10 jaar gerealiseerde rendementen. Tenslotte blijkt ook uit de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden dat sprake is van een gegarandeerd verzekerd kapitaal en niet van enig gegarandeerd rendement.

5.10 Voor zover door Consument wordt gesteld dat sprake is van hogere kosten dan de kosten waarover hij bij het sluiten van de Verzekering in 1996 is geïnformeerd, stelt de Commissie vast dat sprake is van een levensverzekering met een gegarandeerd kapitaal met winstdeling. Consument weet dus wat hem is gegarandeerd, eventueel

verhoogd met een bedrag uit hoofde van winstdeling terwijl hij ook precies weet welke premies daartegenover staan. Hiermee komt overeen wat Consument op de einddatum van de Verzekering zal ontvangen.

5.11 Ten aanzien van clausule 3206 van de Verzekering stelt de Commissie vast dat niet gebleken is dat Aangeslotene op een onjuiste wijze uitleg heeft gegeven aan deze clausule.

5.12 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal 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 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.