KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 99 d.d. 28 oktober 2009
(mr R.J. Verschoof, voorzitter, en mr E.M. Dil-Stork en drs A.I.M. Kool)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Verzekeringen gevoerde correspondentie
- de klachtbrief met bijlagen van 9 april 2008, ontvangen op 11 april 2008;
- het ondertekende vragenformulier, ontvangen op 11 april 2008
- de aanvulling op de klacht van 9 januari 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 24 februari 2009 en 11 maart 2009;
- de repliek van Consument van 16 april 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 2 juni 2009;
- de brief van Consument van 17 september 2009

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 maandag 5 oktober 2009.

Consument is - met bericht van verhindering - niet ter zitting verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 20 februari 2001 is door de tussenpersoon van Consument een offerte uitgebracht voor een beleggingsverzekering met ingangsdatum 20 februari 2001 en een looptijd van zes jaar met als beleggingsdoelstelling aanvulling op het pensioen.

2.2 Aan Aangeslotene is een ingevuld aanvraagformulier, met daarop een handtekening van Consument en gedateerd 28 februari 2001, toegezonden en het formulier is op 13 maart 2001 door Aangeslotene ontvangen. Aangeslotene kan geen volledige offerte, inclusief voorbeeldkapitalen, overleggen.

2.3 Aan Consument is een polis toegezonden en er is premie betaald waarbij de wijze van incasso in de loop der tijd is gewijzigd.

2.4 Vanaf 2003 bleek aan Consument dat de hoogte van het beleggingstegoed niet overeenkwam met de volgens hem door de tussenpersoon gewekte verwachtingen. De door Aangeslotene verstrekte waardeopgaven zijn volgens Consument evenmin conform de bij hem gewekte verwachting dat een bepaald minimum rendement zou worden behaald.

2.5 Consument verwijt de tussenpersoon een onzorgvuldige handelwijze in het advies-traject en hij heeft ter zake een klacht aanhangig gemaakt. Consument heeft zich in dat kader tot de (voormalige) Geschillencommissie Bankzaken gewend. Op 9 februari 2007 heeft deze Geschillencommissie zich bij wijze van bindend advies uitgesproken over de gedragingen van de tussenpersoon.

2.6 De Geschillencommissie Bankzaken achtte zich niet bevoegd inhoudelijk te oordelen over klachten die betrekking hebben op de door Aangeslotene geleverde financiële dienst als zodanig.

2.7 Ook tegen de tussenpersoon is door Consument een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. De Commissie oordeelt daarover in een afzonderlijk advies van heden.

3 Geschil

3.1. Consument vordert € 7341,40, te betalen over 5 jaren met 4.2 % rente, plus € 300,- vergoeding voor gemaakte kosten. Volgens Consument had de waarde van zijn verzekering in 2007 € 7341,40 moeten zijn in plaats van de door Aangeslotene berekende waarde, te weten € 6195,-. Consument baseert zich op een berekening van Stichting Woekerpolis.

Deze vordering steunt - zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen:

- Consument heeft niet gekozen voor een verzekeringsproduct van Aangeslotene. Er is geen verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene tot stand gekomen. Het door Aangeslotene overgelegde aanvraagformulier is niet door Consument ondertekend. Via de computer is zijn reeds gescande handtekening onder het formulier geplaatst. Het formulier is zonder zijn toestemming namens hem toegezonden aan Aangeslotene.

- Los van het voorgaande meent Consument dat onevenredig hoge kosten in rekening zijn gebracht.

3.2 Aangeslotene heeft - zakelijk weergegeven - de volgende verweren aangevoerd:

- Consument heeft niet voldaan aan de in het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gestelde termijnen voor indiening van een klacht.

- Er is destijds, in februari 2001, een verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene tot stand gekomen. Consument kan zijn stelling, te weten dat geen sprake was van wilsovereenstemming, niet onderbouwen. Uit de stukken blijkt immers dat op basis van een door Consument ondertekend aanvraagformulier een polis is toegezonden.

- Zo al gesteld zou kunnen worden dat bij het invullen en/of de ondertekening van het aanvraagformulier onregelmatigheden zouden hebben plaatsgevonden, quod non, dan nog valt uit de handelwijze van Consument in de periode van 2001– 2006 af te leiden dat er een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen tussen Consument en Aangeslotene, ingaande per 20 februari 2001.

- Het adviestraject en de in dat kader in acht te nemen zorgvuldigheid met betrekking tot het inzichtelijk maken van het product en de kostenstructuur behoort tot de verantwoordelijkheid van de tussenpersoon. De Geschillencommissie Bankzaken heeft geoordeeld dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat de tussenpersoon heeft gehandeld in strijd met de zorg-plicht.

4. Beoordeling

4.1 Op 9 februari 2007 heeft de Geschillencommissie Bankzaken geoordeeld dat zij niet bevoegd was een uitspraak te doen over de door Aangeslotene aangeboden beleggingsverzekering en de kostenstructuur daarvan.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument zich vervolgens binnen een jaar na de voornoemde uitspraak tot de Commissie heeft gewend teneinde een uitspraak omtrent het geschil met Aangeslotene te verkrijgen. Dit is tijdig in de zin van het Reglement.

4.3 Voor de stelling van Consument dat geen sprake is van een op basis van wils-overeenstemming tot stand gekomen verzekeringsovereenkomst is geen steun te

vinden in het dossier. Zelfs als de stellingen van Consument over het plaatsen van de handtekening op het aanvraagformulier juist zijn, dan nog mocht Aangeslotene uit de latere gedragingen van Consument afleiden dat een verzekeringsovereenkomst tot stand was gekomen. Consument heeft de door hem ontvangen polis zonder commentaar behouden. Na ontvangst van de polis is door Consument premie afgedragen en op verzoek van Consument is in verband met de incasso daarvan een wijziging doorgevoerd.

4.4 Ofschoon Consument zich hierover in zijn geschil met Aangeslotene niet heeft beklaagd, is de Commissie van oordeel dat de omstandigheid dat bij het tot stand komen van de onderhavige verzekering een tussenpersoon betrokken is geweest, Aangeslotene niet ontslaat van zijn eigen verantwoordelijkheid jegens Consument voor wat betreft de naleving van Code Rendement & Risico en de Regeling informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998. Uit 2.5 volgt dat Aangeslotene niet heeft kunnen aannemelijk maken dat hij heeft gehandeld overeenkomstig deze voor verzekeraars geldende regelingen.

4.5 Naar de opvatting van de Commissie kunnen de in rekening gebrachte kosten evenwel als marktconform worden aangemerkt. De Commissie stelt vast dat de tussentijdse afkoop van de verzekering de hoogte van de in rekening gebrachte kosten in voor Consument ongunstige zin heeft beïnvloed doch dit is een omstandigheid die niet aan Aangeslotene kan worden toegerekend.

5. Beslissing

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