Niet-bindend uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-150 d.d. 1 april 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. M.M.C. Oyen, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft aan de medewerker van Aangeslotene duidelijk aangegeven een overlijdensrisicoverzekering te willen afsluiten. Aangeslotene heeft vervolgens ten onrechte geen overlijdensrisicoverzekering afgesloten, maar een arbeidsongeschiktheidsverzekering waaraan Consument geen behoefte had. Dit betekent dat de koopsom voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering ten onrechte door Consument via het krediet is voldaan en door Aangeslotene aan Consument dient te worden vergoed. De Commissie is van oordeel dat uit de stukken is gebleken dat Consument de kapitaalverzekering wel heeft gewild en dat uit de reconstructie klantprofiel blijkt dat deze verzekering met een maandelijkse verplichting van bescheiden omvang met Consument is besproken. Van een stringente koppeling van de verzekering aan de looptijd van de kredietovereenkomst is geen sprake. De klacht van Consument dat de verzekering niet synchroon loopt met de aflossingsverplichtingen uit de kredietovereenkomst en het verwachte tijdstip van pensionering van Consument en diens echtgenote mist dan ook grond.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap O&B Finance Nederland B.V. in liquidatie, gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlage, ontvangen op 20 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

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

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 februari 2014 en Consument en zijn adviseur zijn aldaar verschenen.
Aangeslotene is, hoewel deugdelijk opgeroepen, niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op advies van Aangeslotene op 17 juli 2009 bij X een krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 35.800,-. Consument heeft voorts een betalingsbeschermingsverzekering ter dekking van het risico van arbeidsongeschiktheid (hierna: "de Verzekering") afgesloten met een looptijd van tien jaar. Voor de Verzekering heeft Consument een koopsom van € 4.709,- voldaan, welke is meegefinancierd in het krediet.

3.2. Voorts heeft Consument op advies van Aangeslotene een kapitaalverzekering met als ingangsdatum 1 september 2009 afgesloten bij Y voor de duur van 25 jaar. De maandelijkse premie voor deze verzekering bedroeg € 100,- en werd volledig belegd in product A. Consument heeft de kapitaalverzekering op 1 februari 2013 beëindigd waarbij hij een afkoopwaarde van € 3.719,- heeft ontvangen.

3.3. Consument heeft tijdens het bezoek van een adviseur van Aangeslotene op 22 juni 2009 de "bijlage bij de gesloten overeenkomst(en/)vastlegging advies" (hierna: "de Bijlage") ondertekend. Consument heeft op de Bijlage zijn paraaf gezet voor het afsluiten van de kredietovereenkomst, de Verzekering en de kapitaalverzekering. Voorts staat in de Bijlage vermeld:
"Besproken is dat ondergetekende(n) geen kredietbescherming hadden voor lening en dat dit gewenst is in geval van overlijden kredietnemer(s)."

3.4. Consument heeft tijdens het bezoek van de adviseur op 22 juni 2009 tevens het polisblad voor de Verzekering en de offerte voor de kapitaalverzekering ondertekend.

3.5. Aangeslotene heeft op 6 augustus 2009 een reconstructie klantprofiel van Consument opgesteld.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door Consument voor de Verzekering ingelegde koopsom, zijnde een bedrag van € 4.709,-. Voorts vordert Consument van Aangeslotene vergoeding van het verschil tussen de voor de beleggingsverzekering betaalde premies en de afkoopwaarde van deze verzekering.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft de wensen van Consument niet voorafgaand aan het afsluiten van het krediet en de verzekeringen geïnventariseerd. Ook had Aangeslotene, gelet op het feit dat er een beleggingsverzekering werd afgesloten, voorafgaand aan het afsluiten van deze verzekering een klantprofiel moeten opstellen.

- Consument heeft aan Aangeslotene aangegeven een overlijdensrisicoverzekering te willen afsluiten. Dit is tevens opgenomen in de Bijlage. Aangeslotene heeft echter, zonder na te gaan of dit nodig was, voor Consument de Verzekering afgesloten, terwijl Consument reeds in 2007 bij Z een verzekering ter dekking van het risico van arbeidsongeschiktheid had afgesloten.
- Aangeslotene heeft een beleggingsverzekering geadviseerd met een looptijd van 25 jaar. Volgens de Bijlage zal de uitkering van deze verzekering worden gebruikt voor de aflossing van het krediet. Hierbij is, nu deze polis vrijkomt op het moment dat Consument 71 jaar is, ten onrechte geen rekening gehouden met het feit dat Consument het krediet dient af te lossen tussen de 60- en 68-jarige leeftijd.
- Voorts heeft Aangeslotene onvoldoende informatie verstrekt over de af te sluiten producten en heeft zij de financiële bijsluiter niet verstrekt.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in 2009 haar werkzaamheden heeft gestaakt en dat zij inmiddels is ontbonden. Afab Geldservice B.V. heeft vervolgens het beheer over de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene gevoerd en de procedure namens Aangeslotene voortgezet. Niet is gebleken dat Afab Geldservice B.V. Aangeslotene heeft overgenomen of anderszins door Consument aansprakelijk kan worden gehouden.

5.2. Consument heeft ter zitting uitgelegd dat hij aan de medewerker van Aangeslotene duidelijk heeft aangegeven een overlijdensrisicoverzekering te willen afsluiten en dat als gevolg van de haast die de medewerker van Aangeslotene had ten onrechte geen overlijdensrisicoverzekering is afgesloten, maar een arbeidsongeschiktheidsverzekering waaraan Consument geen behoefte had. Door of namens Aangeslotene is dit niet weersproken. Dit betekent dat de koopsom voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering ten onrechte door Consument via het krediet is voldaan en door Aangeslotene aan Consument dient te worden vergoed. Van enig voordeel dat Consument van de arbeidsongeschiktheidsverzekering zou hebben genoten is niet gebleken, aangezien Consument reeds een dergelijke verzekering had.

5.3. Wat de kapitaalverzekering betreft is uit de stukken en de behandeling ter zitting voldoende aannemelijk geworden dat Consument deze verzekering - die mede diende voor vermogensopbouw in algemene zin - wel heeft gewild en dat uit de reconstructie klantprofiel blijkt dat deze verzekering met een maandelijkse verplichting van bescheiden omvang met Consument is besproken. Van een stringente koppeling van de verzekering aan de looptijd van de kredietovereenkomst is geen sprake. De klacht van Consument dat de verzekering niet synchroon loopt met de aflossingsverplichtingen uit de kredietovereenkomst en het verwachte tijdstip van pensionering van Consument en diens echtgenote mist dan ook grond.

5.4. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument met betrekking tot de advisering van de kapitaalverzekering ongegrond is en de vordering derhalve op dat punt dient te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij niet bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 4.709,- met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde een bedrag van € 50,-. Voor het overige wordt de klacht afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.