Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0403

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)

Datum uitspraak	23 mei 2025
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder respectievelijk te noemen consument 1 en consument 2, en gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consumenten vorderen vergoeding van schade als gevolg van verkeerde advisering door de tussenpersoon over een beleggingsverzekering. De commissie oordeelt dat de vordering is verjaard en wijst deze af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van tussenpersoon.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Een rechtsvoorganger van de tussenpersoon heeft de consumenten bijgestaan bij het afsluiten van een Levenhypotheek op 28 december 2004, verder te noemen de hypotheek, met daaraan gekoppeld een Swiss Life Belegspaarplan, verder te noemen de beleggings-verzekering. Omwille van de leesbaarheid zal hierna geen onderscheid worden gemaakt tussen de tussenpersoon en haar rechtsvoorganger.

2.2 De beleggingsverzekering is gesloten met ingangsdatum 1 december 2004 en einddatum 1 december 2034.

Bij de verzekering is sprake van een overlijdensrisicodekking op beide levens met een verzekerd bedrag van € 150.000,- en kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument. De premie bedroeg € 170,- per maand.

2.3 Eind januari 2017 heeft de tussenpersoon hersteladvies gegeven over de beleggingsverzekering. Vervolgens is de verzekering door staking van de premiebetaling premievrij gemaakt. Per 21 mei 2019 is de beleggingsverzekering afgekocht voor een bedrag van € 6.335,77.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten houden de tussenpersoon aansprakelijk voor verkeerde advisering. Zij voeren daarbij het volgende aan. Er is een woekerpolis geadviseerd. Er zijn veel te hoge verwachtingen gewekt die totaal niet realistisch bleken te zijn. Je mag er vanuit gaan dat specialisten risico's goed weten in te schatten. Ondanks meerdere verzoeken om naar het product te kijken, is pas in 2017 een hersteladvies gegeven. Dat was veel te laat. De verzekering zat toen al bijna op de helft van de looptijd.

2.5 Volgens de inschatting van de tussenpersoon zouden de consumenten aan het einde van de looptijd € 150.000,- moeten kunnen aflossen. Op de helft van de looptijd zou dit dan € 75.000,- moeten zijn. Er is op dat moment echter ongeveer € 6.000,- uitgekeerd. De consumenten begroten hun schade op € 69.000,- (€ 75.000,- minus € 6.000,-). Zij vorderen vergoeding van dat bedrag, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 30 juni 2019.

Het verweer

2.6 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consumenten is verjaard en daarom moet worden afgewezen. Zij zal dit hierna toelichten.

Verjaringsverweer

3.2 De tussenpersoon stelt dat de vordering van de consumenten is verjaard. Volgens de tussenpersoon is de verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW, uiterlijk rondom het hersteladvies in 2017 gaan lopen. Op dat moment zouden de consumenten hebben geweten of behoren te weten dat de beleggingsverzekering niet bracht wat zij ervan verwachtten of hadden mogen verwachten. Volgens de consumenten is voornoemde verjaringstermijn gaan lopen bij de beëindiging van de beleggingsverzekering in 2019.

Daarbij voeren de consumenten ook aan dat consument 1 in 2011 een adreswijziging heeft doorgegeven naar aanleiding van een relatiebreuk tussen consumenten, maar dat de tussenpersoon vervolgens enkel met consument 2 heeft gecorrespondeerd over de beleggingsverzekering. Dit terwijl de consumenten beiden verzekeringnemer waren en nooit is afgesproken dat het contact alleen via verliep via consument 2.

Juridisch kader

3.3 In artikel 3:310 lid 1 BW staat dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaar na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon zo worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid. Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid - die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn - heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekort schietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Het enkele vermoeden van het bestaan van schade, volstaat niet. De verjarings-termijn begint pas te lopen op de dag na die, waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen.[1] Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden.[2]

De vordering is verjaard

3.4 De consumenten vorderen vergoeding van schade als gevolg van verkeerde advisering door de tussenpersoon. Zij verwijten de tussenpersoon veel te hoge, niet realistische verwachtingen te hebben gewekt, omdat de opbrengst van de beleggingsverzekering op de helft van de looptijd veel lager was dan de door de tussenpersoon ingeschatte € 75.000,-. De verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 BW van deze vordering is gaan lopen toen de consumenten bekend zijn geworden met de door hen geleden schade en dat zij voor die schade de tussenpersoon moesten aanspreken.

3.5 De commissie merkt op dat in een telefoonnotitie van 17 november 2016, die door de tussenpersoon is overgelegd, staat:

"[Voornaam medewerker] gebeld door [consument 2] geeft aan meermaals door [naam verzekeraar] gebeld te zijn dat zijn polis niet gaat opbrengen wat beoogd is en zelfs verlies. [Consument 2] heeft geen vertrouwen in zijn lopende hypotheek en wist niet helemaal goed hoe zijn hypotheek eruit ziet. Aangegeven bij [consument 2] dat hij een beleggingspolis heeft die uitkeert bij overlijden maar ook op einddatum het bedrag dat met beleggen is opgebouwd.

[1] Hoge Raad 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694.
[2] Zie Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603 en Hoge Raad 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240.

[Consument 2] wil woning gaan verkopen en een andere hypotheek, Aangegeven dat hij zich desondanks nog steeds kan aanmelden voor Hersteladvies. [...]"

3.6 Naar het oordeel van de commissie volgt hieruit dat consument 2 in ieder geval ten tijde van het op dit telefonisch contact volgende hersteladvies van januari 2017 bekend was of had moeten zijn dat de opbrengst van de beleggingsverzekering op de helft van de looptijd veel lager was dan € 75.000,- zoals volgens de consumenten bij het afsluiten van de verzekering door de tussenpersoon voorgespiegeld. Dit betekent dat de verjaringstermijn in ieder geval in januari 2017 is gaan lopen.

3.7 Niet ter discussie staat dat de vordering bij e-mail van 15 april 2024, meer dan vijf jaar later, voor het eerst is gestuit bij de tussenpersoon.

3.8 De consumenten voeren wel aan dat consument 1 in 2011 een adreswijziging naar de tussenpersoon heeft verstuurd, maar dat de tussenpersoon daarna enkel contact heeft gehad met consument 2. De tussenpersoon heeft gesteld dat zij pas tijdens telefonisch contact van 12 oktober 2018 bekend is geworden met de relatiebreuk van de consumenten. Daarbij verwijst de tussenpersoon naar een telefoonnotitie van 12 oktober 2018 waarin staat:

"Relatie is al enige tijd uit elkaar en [consument 2] heeft op zijn adres de opgaven ontvangen."

3.9 Onder deze omstandigheden is het aan de consumenten om aan te tonen dat consument 1 in 2011 aan de tussenpersoon kenbaar heeft gemaakt dat sprake was van een relatiebreuk en dat het adres van consument 1 was gewijzigd.[3] Het dossier biedt geen aanknopingspunten dat de consumenten dat kenbaar hebben gemaakt. De commissie gaat er daarom vanuit dat de tussenpersoon niet eerder dan in 2018 op de hoogte was van een relatiebreuk tussen de consumenten en de omstandigheid dat zij niet meer beiden op het bij de tussenpersoon bekende adres woonden. De stellingen van de consumenten op dit punt veranderen daarmee niets aan de conclusie dat hun vordering is verjaard.

3.10 Omdat de vordering is verjaard, zal de vordering van de consumenten worden afgewezen. De commissie komt dus niet toe aan een inhoudelijke beoordeling.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl