Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-070 d.d. 11 februari 2016
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Zorgplicht. Aanbeveling Ombudsman. Verzekeraar en Tussenpersoon veranderen de jarenlang bij Consument bekende en vertrouwde procedure. Hierdoor verzuimt hij tijdig verzekeraar te melden dat de beleggingsverzekering opnieuw met een jaar verlengd moet worden. Overeenkomst wordt beëindigd. Consument voelt zich genoodzaakt om de waarde over te hevelen naar een kapitaalverzekering bij een andere verzekeraar en claimt de schade die hieruit voortvloeit, zijnde het mindere rendement dat deze polis zal opbrengen. Naar het oordeel van de Commissie was Consument ervan op de hoogte dat het verlengen geen automatisme was. Het had derhalve op zijn weg gelegen om zelf de benodigde stappen te zetten. Niettemin merkt de Commissie op dat ook van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon te allen tijde gevergd mag worden dat hij in voldoende mate proactief optreedt. Het staat geenszins vast dat de adviseur aan deze voorwaarde heeft voldaan. De Commissie zal de schade die door de Ombudsman is aangehouden overnemen omdat deze haar redelijk en billijk voorkomt. Vordering wordt voor een deel toegewezen.

Consument,

tegen

Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene 1

en tegen

Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene 2.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de dossiers van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 10 juli 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene 1 en van Aangeslotene 2;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene 1 en de dupliek van Aangeslotene 2.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 11 januari 2016 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot in augustus 2003 via bemiddeling van een rechtsvoorganger van Aangeslotene 1 een RoZeker Koopsomrekening op beleggingsbasis. Deze verzekering kende een looptijd van een jaar, waarbij Consument de mogelijkheid werd geboden om de overeenkomst jaarlijks te verlengen. Consument heeft hier gebruik van gemaakt.

3.2 Deze verzekering ging begin 2009 over naar Aangeslotene 2. Er is toen een polis afgegeven met als einddatum 31 augustus 2009. Ook nu kon de overeenkomst op verzoek van Consument jaarlijks worden verlengd.

3.3 Consument werd elk jaar zowel door de rechtsvoorganger van Aangeslotene 1 als door Aangeslotene 2 op de hoogte gehouden van het bereiken van de einddatum van zijn verzekering. Consument kon op deze manier tijdig partijen in kennis stellen van zijn beslissing over het al dan niet verlengen van de verzekering.

3.4 In mei 2013 ontving Consument van Aangeslotene 2 wederom de vooraankondiging, waarbij in de slotalinea van de brief Consument erop werd gewezen dat het raadzaam zou zijn om contact op te nemen met zijn adviseur ten aanzien van het maken van een keuze ten aanzien van het al dan niet voortzetten van de verzekering. De gebruikelijke vermelding van het toezenden van een mutatieformulier, enkele maanden voor de einddatum, bleef dit keer achterwege.

3.5 Consument nam geen contact met zijn adviseur en maakte tevens ook niet tijdig kenbaar dat hij de looptijd van zijn verzekering opnieuw met een jaar wilde verlengen. De verzekering is dientengevolge door Aangeslotene 2 per 31 augustus 2013 beëindigd.

3.6 De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft Aangeslotenen, ter compensatie van een deel van het door Consument gederfde rendement tussen het moment van expiratie van zijn verzekering en het sluiten van een nieuwe garantieverzekering bij een andere verzekeraar, de Aanbeveling gedaan om een bedrag van € 1.939,50 respectievelijk € 969,75 te vergoeden. Alleen Aangeslotene 2 heeft hier gevolg aan gegeven.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotenen, ieder voor een gelijk deel of ieder afzonderlijk voor het gehele bedrag, gehouden worden de schade te vergoeden die voortvloeit uit het feit dat zijn beleggingsverzekering ten onrechte per 31 augustus 2013 werd beëindigd en ook niet meer kon worden voortgezet. De schade wordt door Consument begroot op een bedrag van tenminste € 17.065.

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

Beide Aangeslotenen hebben onzorgvuldig gehandeld door in 2013 af te wijken van de jarenlang vertrouwde procedure. Hierdoor was Consument niet in de gelegenheid om tijdig het verzoek tot verlenging door te geven. De reguliere aankondiging zou namelijk normaliter zijn gevolgd door toezending van een antwoordformulier, aan de hand waarvan Consument zijn keuze tot verlenging aan verzekeraar kon doorgeven. Nu ontving Consument begin september 2013, na terugkeer uit het buitenland, de mededeling dat zijn lopende verzekering was beëindigd. Het alsnog ongedaan maken van deze mutatie en het ongewijzigd voortzetten van de verzekering was op dat moment niet meer mogelijk.

De waarde van de bij Aangeslotene 2 beëindigde beleggingsverzekering heeft Consument begin 2014 overgeheveld naar een bij een andere verzekeraar gesloten garantieverzekering. Deze zal naar verwachting veel minder opbrengen dan wanneer de oorspronkelijke overeenkomst zou zijn gecontinueerd.

4.3 Aangeslotene 1 heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Er zijn – in samenspraak met Aangeslotene 2 – verschillende pogingen ondernomen de kwestie in der minne te schikken. Consument is hier echter niet op ingegaan, waarna de Ombudsman zijn oordeel over dit geschil heeft gegeven. Ook na zijn Aanbeveling is wederom telefonisch overleg geweest, waarin nogmaals een voorstel is gedaan. Ook toen is Consument niet op het aanbod van Aangeslotene ingegaan.

Op grond van de aankondigingsbrief van verzekeraar, gedateerd 31 mei 2013, mocht Consument er niet zonder meer van uitgaan, dat hij dat jaar óók een bericht van Aangeslotene zou ontvangen. Consument werd immers nadrukkelijk aangeraden om contact op te nemen met zijn adviseur. De financiële gevolgen van het feit dat hij dit heeft nagelaten behoeven niet voor rekening van Aangeslotene komen. Daarbij komt nog dat Consument al 9 jaar bekend was met de expiratiedatum, waardoor het op zijn weg lag om – ook bij het uitblijven van een reactie van Aangeslotene – zelf tijdig actie te ondernemen indien hij zijn beleggingsverzekering nogmaals met een jaar wilde verlengen.

Voorts had Consument begin 2014 een soortgelijke beleggingsverzekering bij Aangeslotene 2 kunnen sluiten, waarbij Aangeslotene bereid was om een bedrag van € 5.000 als eenmalige aanvullende koopsom te storten. Consument is niet op dit voorstel ingegaan, maar heeft uiteindelijk gekozen voor een spaarproduct bij Aegon.

Aangeslotene blijft derhalve van mening dat haar geen verwijt treft en dat de schade aldus voor rekening van Consument komt.

4.4 Aangeslotene 2 heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Consument is tijdig gewezen op het verstrijken van de expiratiedatum van zijn verzekering. Als het hem niet duidelijk was wat van hem verwacht werd, dan had Consument zelf tijdig contact op moeten nemen met zijn adviseur. In de brief van 31 mei 2014 werd deze keer bovendien geen melding gemaakt van toezending van een antwoordformulier, zodat Consument redelijkerwijs niet in de veronderstelling had mogen zijn dat het gerechtvaardigd was om hierop te wachten. Met de betaling van de door de Ombudsman Financiële Dienstverlening aanbevolen vergoeding van een bedrag van € 969,75 meent Aangeslotene dat zij Consument ruimschoots tegemoet is gekomen in zijn klacht.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Aangeslotenen in 2013 voldoende zorgvuldig hebben gehandeld jegens Consument.

5.2 Ter zitting moest Aangeslotene 1 erkennen dat het niet meer te achterhalen was of Consument enkele maanden voorafgaand aan de expiratiedatum – net zoals in de jaren daarvoor – een antwoordformulier is toegestuurd. Ook staat niet vast dat Consument in de zomer van 2013 erop is gewezen dat een dergelijk formulier desgewenst op de website van verzekeraar kon worden gedownload.

5.3 De Commissie betreurt weliswaar deze gang van zaken, maar is niettemin van oordeel dat in alle redelijkheid van Consument verwacht mocht worden dat hij zich minder passief had opgesteld na ontvangst van de aankondigingsbrief van Aangeslotene 2. Consument was ervan op de hoogte dat het verlengen van zijn beleggingsverzekering geen automatisme was. Het had derhalve op zijn weg gelegen om zelf de benodigde stappen te zetten. Niettemin merkt de Commissie op dat ook van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam assurantietussenpersoon te allen tijde gevergd mag worden dat hij in voldoende mate proactief optreedt. Het staat geenszins vast dat Aangeslotene 1 aan deze voorwaarde heeft voldaan.

5.4 Nu Consument ervoor gekozen heeft om niet een soortgelijke beleggingsverzekering bij Aangeslotene 2 te sluiten, maar de waarde over te hevelen naar een bij een andere verzekeraar ondergebrachte spaarproduct, kan de door Consument gestelde schade niet volledig ten laste van Aangeslotene 1 worden gebracht. De Commissie zal de schade die door de Ombudsman is aangehouden overnemen omdat deze haar redelijk en billijk voorkomt.

5.5 Naar het oordeel van de Commissie valt Aangeslotene 2 geen verwijt te maken. Zij heeft Consument in een vroegtijdig stadium op de hoogte gebracht van het bereiken van de einddatum van zijn beleggingsverzekering. Bij het uitblijven van het verzoek tot uitstel was zij op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd om de overeenkomst per

31 augustus 2013 te beëindigen. Aangeslotene 2 heeft tevens uitvoering gegeven aan de Aanbeveling van de Ombudsman.

5.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies,

- dat Aangeslotene 1 gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een bedrag te betalen ter grootte van € 1.939,50;
- dat Aangeslotene 1 voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument de eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,00, zal dienen te voldoen;
- dat de vordering van Consument tegen Aangeslotene 2 wordt 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.