Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-841
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Lanschot Chabot B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 11 december 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat de Adviseur een onjuist kapitaal aan hem heeft gecommuniceerd en verlangt dat de Adviseur het verschil tussen de gecommuniceerde waarde en de werkelijke waarde vergoedt. De Commissie concludeert dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en moeten zijn van de onjuistheid van het gecommuniceerde bedrag en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de aanvullende stukken van de Adviseur; en
- de nadere reactie van Consument.

De Commissie stelt allereerst vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en vervolgens dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had sinds 1990 samen met zijn toenmalige partner een gemengde levensverzekering ter aflossing van een hypothecaire lening. De verzekering werd geadministreerd onder polisnummer [polisnummer 1] De verzekering voorzag in een verzekerd kapitaal bij leven van EUR 51.041,20 en een verzekerd kapitaal bij overlijden van EUR 68.794,59. De einddatum was op dat moment 31 juli 2017. In 1996 is de einddatum gewijzigd naar 1 januari 2026.

2.2 Bij brief van 6 maart 2007 heeft Consument de verzekeraar verzocht de verzekering aan te passen in verband met echtscheiding:

> Hierdoor verzoek ik u, in verband met echtscheiding, van bovengenoemde polis per 30 maart 2007 50% van de opgebouwde waarde uit te keren aan [naam ex-partner] op rekening nummer [rekening nummer] en haar als verzekerde per die datum door te halen.
>
> Het restant van de polis kan worden gecontinueerd met handhaving van het verzekerd kapitaal bij overlijden van € 68.794,59, met als enige verzekerde [naam consument]. Met betrekking tot het gegarandeerde kapitaal bij in leven zijn op de einddatum verneem ik graag wat het gegarandeerde kapitaal bij in leven zijn op de einddatum wordt bij handhaving van de premie op € 67,16 per maand. Tevens verneem ik graag wat de premie wordt voor een gegarandeerd kapitaal bij in leven zijn op de einddatum van € 42.500,00.

2.3 Bij brief van 11 april 2007 heeft de verzekeraar de Adviseur een offerte gezonden naar aanleiding van het verzoek van Consument. Naar aanleiding van deze opgave heeft Consument de verzekeraar verzocht de verzekering aan te passen met een dekking bij leven van (ruim) EUR 42.500. Bij brief van 12 juni 2007 heeft de verzekeraar Consument de gewijzigde polis- en clausulebladen toegezonden. Daarop waren de volgende verzekerde bedragen vermeld:

> € 68.975,00 of, indien dit meer is de opgebouwde waarde in het HWD, uit te keren bij overlijden van de verzekerde voor 01.01.2026.
> € 42.502,00 of, indien dit meer is de opgebouwde waarde in het HWD, uit te keren bij in elven zijn van de verzekerde op 01.01.2026.

2.4 Bij brief van 16 mei 2012 heeft de Adviseur Consument de mogelijkheid geboden te laten beoordelen of zijn verzekering nog voldoende aansluit bij zijn doelstellingen. Consument heeft op het door de Adviseur bijgevoegde formulier ingevuld dat het doel van de verzekering de (gedeeltelijke) aflossing van zijn hypothecaire lening was en dat de gewenste uitkering EUR 45.000 bedroeg. Consument heeft daarbij laten weten interesse te hebben in een kosteloze polis check. Daarover is op het formulier de volgende voorgedrukte tekst vermeld:

> Van Lanschot Chabot toetst of mijn polis nog past bij bovengenoemde doelstelling van mijn verzekering.

Dit formulier heeft Consument op 20 mei 2012 ondertekend.

Bij brief van 14 juni 2012 heeft de Adviseur Consument de polischeck toegezonden:

> De verzekering betreft een kapitaalverzekering. Op de einddatum komt de waarde van de polis netto tot uitkering en is in 1e instantie bedoeld voor de aflossing van een hypotheek of lening. Het hangt af van de geldverstrekker van de onderliggende lening, Van Lanschot Bankiers, of u het kapitaal op de einddatum vrij kunt besteden. Het kan zijn dat de geldverstrekker de onderliggende lening (gedeeltelijk) ingelost wenst te zien. Het is ons niet bekend of het verzekerd bedrag voldoende is om uw gehele hypotheek af te lossen, aangezien wij geen gegevens hebben van de hoogte van uw hypothecaire lening. Wij raden u aan om contact hierover op te nemen met uw hypotheekadviseur. De uitkering bereikt nagenoeg het door u gestelde doel. Indien u hier meer informatie over wenst of wanneer er onduidelijkheden zijn, neemt u dan contact met ons op.

2.5 Per e-mail van vrijdag 1 augustus 2014 heeft de Adviseur Consument geïnformeerd over de verzekering met polisnummer [polisnummer]:

> De uitkering bij leven op de einddatum 01-01-2026, bedraagt € 68.975,- (garantiewaarde) of indien hoger de beleggingswaarde.
>
> Volgens opgave van Legal & General, bedraagt het voorbeeldkapitaal op de einddatum € 42.917,-, op basis van het historische rendement van het huidige beleggingsfonds. Het voorbeeldkapitaal op de einddatum van de verzekering op basis van het vergelijkingsrendement van 4% bruto is € 35.864,-.

2.6 Consument heeft hierop per e-mail van diezelfde datum gereageerd:

> Hiermee bevestig ik het telefoongesprek van zojuist. U heeft navraag gedaan bij de verzekeraar L&G. Zij hebben bevestigd dat, ondanks de wijzigingen op de polis in 2007, het garantiekapitaal bij leven op de einddatum € 68.975,-- bedraagt. Dit betekent dat op de einddatum 1-1-2026 bij mijn in leven zijn aan mij of aan de pandhouder € 68.975,-- wordt uitgekeerd. Op grond hiervan is het niet aantrekkelijk nu iets te wijzigen aan deze polis.

2.7 Per e-mail van 27 maart 2017 heeft Consument de Adviseur om informatie gevraagd over zijn verzekering:

> Via VLC loopt bovengenoemde polis bij L&G. Deze is afgesloten ter gedeeltelijke aflossing van onze hypotheek. Inmiddels is een deel van de hypotheek box 3 geworden door een EWR van mijn partner en zit ik te kijken of de polis wellicht voortijdig afgekocht moet worden om daarmee de hypotheek gedeeltelijk af te lossen. In 2014 heb ik in het kader van het hersteladvies het advies gekregen om niets aan de polis te veranderen omdat deze bij in leven zijn op de einddatum (1-1-2026) of bij eerder overlijden een garantie kapitaal uitkeert van EUR 68.975,--. De meest recente fiscale waarde van de polis is ca EUR 19.140,--. Maandelijkse betaal ik EUR 99,-- premie. Dit zou betekenen dat het rendement in de polis voor mij ca. 9,5 % bedraagt, nog afgezien van de ORV die er in zit. Als dit klopt dan kan ik de polis beter voortzetten want dan is het rendement in de polis hoger dan mijn hypotheeklast. Graag ontvang ik een bevestiging dat de uitgangspunten en berekening kloppen.

2.8 Per e-mail van diezelfde datum heeft de Adviseur aan Consument laten weten:

> Ik zie op de polis dat het op de einddatum gegarandeerde bedrag € 42.502,- bedraagt. In 2014 is er een voorbeeldberekening ontvangen van L&G. Op basis van het historisch fondsrendement zou het eindbedrag destijds € 42.917,- kunnen worden. Het lijkt er niet op dat de uitkering veel zal gaan afwijken van het gegarandeerde kapitaal. Het verzekerd kapitaal van het meeverzekerde overlijdensrisicogedeelte is € 68.975,- (misschien zit daar de verwarring). De waarde bedraagt momenteel € 21.267,-.

2.9 Eveneens per e-mail van 27 maart 2017 heeft Consument aan de Adviseur de correspondentie uit augustus 2014 doorgezonden:

> Onderstaand de mail ter bevestiging van het gesprek van 1 augustus 2014 waarin is gezegd dat het garantiekapitaal bij in leven zijn op einddatum EUR 68.975,-- bedraagt. Ik heb op deze mail geen reactie ontvangen dus mag ervan uit gaan dat dit juist is. Wil je nagaan wat hier aan de hand is, want het door jou genoemde bedrag van EUR 42.917,-- wijkt wel sterk af van de eerder genoemde EUR 68.975,--.

2.10 De Adviseur heeft per e-mail van 29 maart 2017 gereageerd:

Zoals ik het zie heeft de betreffende collega in 2014 de polis niet goed gelezen. Daarop staat duidelijk dat het verzekerd kapitaal op de einddatum € 42.502,- is en dat het verzekerd kapitaal na overlijden € 68.975,- bedraagt. Maar ik ben er inmiddels ook al achter wat er is gebeurd. Oorspronkelijk was het verzekerd kapitaal op de einddatum ook € 68.975,-. In verband met de echtscheiding in 2007 is er een bedrag uit de polis onttrokken en is het verzekerd kapitaal verlaagd.

2.11 Consument heeft per e-mail van 3 april 2017 zijn ongenoegen geuit richting de Adviseur:

Hij heeft gezegd en gemaild dat de uitkering bij in leven zijn op de einddatum tenminste EUR 68.975,-- bedraagt, dus daar ben ik van uitgegaan. Hoe gaat Chabot dit oplossen?

2.12 De Adviseur heeft hierop per e-mail van 5 april 2017 gereageerd:

Wat zijn volgens jou de gevolgen precies? Dat de betreffende werknemer in een e-mail een verkeerd verzekerd bedrag vermeld is niet handig maar dat heeft niet geleid tot een lagere uitkering. Het is tenslotte een verzekerd kapitaal en dat staat zo ook op de polis. Na de echtscheiding is er ook een polis verstuurd met het nieuwe verzekerde kapitaal. Het is vervelend, dat ben ik met je eens, maar ik begrijp niet zo goed wat je financieel nadeel hiervan is?

2.13 Per e-mail van 6 april 2017 heeft Consument toegelicht waaruit zijn schade bestaat:

Op basis van het contact in het kader van de herstelactie mocht ik er van uitgaan dat de uitkering op einddatum EUR 68.975,-- zou zijn. Nu blijkt dat de einduitkering EUR 42.502,-- is. Mijn schade is derhalve EUR 26.473,--.

2.14 Bij brief van 29 mei 2017 heeft de Adviseur gereageerd:

U geeft aan dat u schade hebt geleden. U bent van mening dat dit veroorzaakt is doordat in een mail uit augustus 2014 door ons is gemeld dat de uitkering bij uw in leven zijn op de einddatum € 68.795,- bedraagt. Naar aanleiding hiervan heb ik uw dossier bestudeerd.

Uw verzekering bij Legal & General
Uw polis is op 1 oktober 1990 tot stand gekomen. Bij de aanvraag van de verzekering is de volgende dekking door u aangevraagd en opgemaakt door de verzekeraar:

1. ƒ 152.000,- (€ 68.974,-) verzekerd kapitaal, of indien dit meer is de waarde in het HWD, bij uw overlijden vóór 1-1-2016
2. ƒ 112.480,- (€ 51.041,-) verzeker kapitaal, of indien dit meer is de waarde in het HWD, bij uw in leven zijn op 1-1-2026

Deze bedragen zijn op het door u ondertekende aanvraagformulier vermeld en vervolgens is door Legal & General hiervoor een polisblad d.d. 22-1-1991 afgegeven.

In 2007 is in verband met uw echtscheiding de verzekering gewijzigd waardoor het verzekerde bedrag bij uw in leven zijn is verlaagd naar € 42.502,39. Het verzekerd kapitaal bij overlijden is ongewijzigd gebleven. Hiervan heeft u op 12 juni 2007 een schrijven ontvangen van de verzekeraar.

In juni 2012 hebben wij u een polischeck gestuurd om na te gaan of de verzekering nog voldoet aan uw wensen en of deze uw financiële doelstelling nog zal behalen. Wij hebben toen de correcte bedragen genoemd en getoetst aan uw financiële doel van € 45.000,-.

Vervolgens is in augustus 2014 in een mail van ons geschreven dat de uitkering bij uw in leven zijn op de einddatum € 68.975,- bedraagt. Dit is uiteraard niet correct. Dit bedraag het kapitaal bij uw overlijden vóór de einddatum.

Conclusie
Ik concludeer uit uw dossier dat u op de afgelopen jaren regelmatig door zowel Legal & General als door ons bent geïnformeerd over het gegarandeerde kapitaal bij uw in leven zijn op de einddatum. Daardoor was het voor de hand liggend dat het genoemde bedrag in onze mail van augustus 2014 niet correct was.

Verder is er door ons geen fout gemaakt waardoor het gegarandeerde kapitaal is verlaagd zoals u dat met de verzekeraar overeen bent gekomen. Wij wijzen uw claim dan ook af.

2.15 Per e-mail van 28 juni 2017 heeft Consument hierop gereageerd:

Naar aanleiding van uw brief d.d. 29 mei 2017 heb ik nagekeken welke info ik gekregen heb met betrekking tot de verzekerde bedragen op de polis. De periodieke info vertelt mij alleen welke premie er maandelijks afgeschreven gaat worden en wat de actuele (fiscale) waarde is.

Ten aanzien van de verzekerde bedragen is de correspondentie uit 2014 volgens mij de meest recente.

Temeer daar [naam medewerker] op mijn verzoek de verzekerde bedragen heeft nagevraagd bij de verzekeraar, nadat ik deze aanvankelijk per mail van hem had opgekregen, mocht ik er mijns inziens van uitgaan dat deze bedragen correct waren. (zie onderstaande mails)

Ik ben het dan ook niet eens met uw stelling dat ik ”de afgelopen jaren regelmatig door zowel Legal & General als door ons (VLC) ben geïnformeerd over het gegarandeerd kapitaal bij in leven zijn op de einddatum”.

Heb ik informatie gemist of bent u van mening dat voor mij duidelijk had moeten zijn dat de polischeck uit 2012 en eerdere berichten juist waren en de beide berichten uit augustus 2014 onjuist ?

2.16 De Adviseur heeft hierop per e-mail van 6 juli 2017 gereageerd:

Ik begrijp dat u teleurgesteld bent in de gegarandeerde eindwaarde van de verzekering op einddatum. Bijgaand treft u correspondentie aan tussen u, ons en Legal & General in verband met aanpassing van de verzekerde bedragen op uw verzekering naar aanleiding van uw verzoek d.d. 6-3-2007. Het bedrag bij uw in leven zijn op de einddatum, genoemd in de mail van 1 augustus 2014 van [naam medewerker] was helaas niet correct. Ik snap dat dit vervelend is. Hiervoor bied ik u onze welgemeende excuses aan.

Partijen zijn er niet in geslaagd gezamenlijk tot een vergelijk te komen. Op 13 juli 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument stelt dat de Adviseur toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument, omdat de Adviseur weigert een door hem in 2014 gecommuniceerde garantiewaarde gestand te doen.

Consument stelt dat hij zelf contact heeft opgenomen met de Adviseur om de cijfers uit de e-mail van 1 augustus 2014 te verifiëren, omdat de cijfers afweken van hetgeen Consument tot dan toe wist. Na contact met de verzekeraar heeft de Adviseur telefonisch bevestigd dat de in de e-mail van 1 augustus 2014 opgenomen cijfers juist waren. Aangezien de gegevens tot twee maal toe aan hem zijn bevestigd, mocht Consument op de juistheid daarvan redelijkerwijs vertrouwen.

3.2 Consument stelt dat hij op basis van deze mededeling van de Adviseur geconstateerd heeft dat het rendement in de verzekering zodanig was dat het aantrekkelijk was de verzekering voort te zetten. Consument heeft daarom niet naar alternatieven gezocht, ook gelet op de mededeling dat de verzekering niet aangepast kon worden.

Indien Consument de bevestiging van de Adviseur niet had ontvangen, had Consument op dat moment een afweging gemaakt of voortzetting van de verzekering interessant zou zijn. Die afweging heeft Consument niet gemaakt en daarom kan Consument niet zeggen wat de uitkomst van die afweging geweest zou zijn.

3.3 Consument vordert dat de Adviseur het verschil vergoedt tussen de door hem in 2014 bevestigde garantiewaarde en de garantiewaarde die thans wordt opgegeven voor de einddatum. Het verschil betreft een bedrag van EUR 26.473.

Verweer

3.4 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de verzekering is in 1990 tot stand gebracht met een verzekerd kapitaal bij overlijden van EUR 68.975 en een verzekerd kapitaal bij leven van EUR 51.041.
- in 1996 is de einddatum aangepast naar 2026.
- in 2007 is de verzekering gewijzigd in verband met de echtscheiding van Consument. Consument heeft toen aangegeven dat als wijziging moest worden doorgevoerd:
  - de helft van de aanwezige waarde in de polis moest aan [naam ex-partner] worden uitgekeerd en
  - per 1 april 2007 moest de verzekering uitsluitend op het leven van Consument worden voortgezet.

  Consument heeft daarbij gevraagd om een berekening van de premie voor een verzekerd kapitaal bij leven van EUR 42.500. Het verzekerd kapitaal bij leven is vervolgens op verzoek van Consument verlaagd naar EUR 42.500. Het verzekerd kapitaal bij overlijden is ongewijzigd gebleven. Op 12 juni 2007 heeft Consument het aangepaste polisblad ontvangen.
- in 2012 heeft de Adviseur Consument een polischeck gestuurd, daarbij uitgaande van het financiële doel van Consument van EUR 45.000 bij leven op de einddatum.
- in 2014 is per abuis in een e-mail geschreven dat het verzekerd kapitaal bij leven EUR 68.795 bedraagt. Dit was een vergissing. Dit is namelijk het kapitaal bij overlijden.
- Consument is werkzaam in de financiële sector en heeft enige kennis van zaken en/of behoort deze te hebben.

3.5 Consument heeft nooit een dekking gehad van EUR 68.795 bij leven op de einddatum en Consument heeft daar ook nooit premie voor betaald. Consument wist, althans had kunnen weten dat dit een onjuiste mededeling was. De Adviseur verwijst naar artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Consument mocht er redelijkerwijs niet op vertrouwen dat de inhoud van de e-mail van 1 augustus 2014 juist was.

3.6 Consument heeft ook geen financiële schade geleden door de vergissing uit de e-mail van 1 augustus 2014. Het doel van de verzekering is in 2012 nog getoetst en sinds het aangaan van de verzekering is het verzekerd kapitaal bij leven altijd veel lager geweest dan EUR 68.795. Consument heeft niet aangetoond dat het doel van de verzekering sinds 2014 is veranderd, waardoor Consument aantoonbaar schade zou hebben geleden.

3.7 De Adviseur concludeert met inachtneming van het voorgaande dat hij niet gehouden is tot uitkering van het bedrag van EUR 26.473 aan Consument. Dat laat onverlet dat de Adviseur het betreurt dat deze kwestie zich heeft voorgedaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen staat vast dat de Adviseur aan Consument op enig moment een onjuist kapitaal bij leven op de einddatum heeft gecommuniceerd. Partijen verschillen van mening over de vraag welke consequenties daaraan moeten worden verbonden. Consument stelt dat de Adviseur gehouden is het verschil tussen het gegarandeerde kapitaal en het werkelijke kapitaal te vergoeden. De Adviseur stelt daartoe niet gehouden te zijn, omdat sprake was van een kenbare fout. De Commissie velt in het hiernavolgende een oordeel over dit geschil.

4.2 De Commissie overweegt dat de handelwijze van de Adviseur onzorgvuldig is, te meer nu tot twee keer toe het onjuiste kapitaal aan Consument heeft bevestigd als zijnde het juiste kapitaal bij leven op de einddatum.

4.3 Bij de beoordeling van de vraag of aan het door de Adviseur gecommuniceerde bedrag rechten ontleend kunnen worden, geldt als uitgangspunt artikel 3:35 BW.

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Adviseur in beginsel gehouden is aan de opgave die hij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Adviseur weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, dan behoeft de Adviseur niet te worden gehouden aan die onjuiste opgave.

4.4 De Commissie concludeert dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en moeten zijn van het feit dat het door de Adviseur gecommuniceerde bedrag bij leven op de einddatum niet juist was.

De Commissie overweegt daartoe het volgende:

i. de verzekering heeft nimmer een garantiekapitaal bij leven op de einddatum gehad van EUR 68.794,59.
ii. het garantiekapitaal bij leven voor de einddatum is naar aanleiding van de echtscheiding van Consument (en de daarop volgende splitsing van de verzekering) zelfs naar beneden bijgesteld van EUR 51.041,20 naar EUR 42.500.
iii. Consument is niet meer premie gaan betalen, om een hoger kapitaal bij leven op de einddatum te verkrijgen.

4.5 Consument stelt dat hij mogelijk anders zou hebben gehandeld bij correcte informatie, maar deze stelling is niet onderbouwd, terwijl evenmin is onderbouwd tot welk concreet resultaat dit dan zou hebben kunnen leiden (welk alternatief, met welk resultaat en met welke (premie)kosten).

Het enkele feit dat Consument andere verwachtingen had, maakt niet dat sprake is van schade, nu Consument had kunnen weten dat deze verwachtingen onterecht waren.

4.6 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument ongegrond is. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.