Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-95 d.d. 28 maart 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Koopsomverzekering op beleggingsbasis. Omdat Consument had bericht dat hij de verzekering tot 1 december 2008 wilde verlengen wegens elders lopende koopsompolissen met die einddatum, behoefde Aangeslotene Consument er toen niet op te wijzen dat een nieuwe verlenging uitsluitend zou kunnen plaatsvinden door het afsluiten van een nieuwe verzekering met daaraan verbonden afsluitkosten. De klacht dat Aangeslotene Consument niet heeft geadviseerd de onderliggende aandelen te verkopen is niet te rijmen met een e-mailbericht van Consument.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Alkmaar e.o. U.A., gevestigd te Alkmaar, 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;
- de brief van 12 maart 2012 van Consument, ontvangen op 13 maart 2012;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van 12 februari 2013 met bijlagen van Consument;
- de pleitnota van Consument overgelegd tijdens de hierna te noemen mondelinge behandeling op 18 maart 2013.

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 als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 18 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft bij een verzekeringsmaatschappij tegen betaling van een koopsom een beleggingsverzekering afgesloten, waarbij Aangeslotene, een bank, als assurantietussenpersoon is opgetreden. De ingangsdatum van de verzekering was 29 december 1999 en de oorspronkelijke einddatum was 11 februari 2008.
3.2 In artikel 10 A van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden was bepaald: 'De maatschappij geeft voor elke wijziging, welke niet rechtstreeks uit de aard van de verzekering voortvloeit, een nieuwe polis af waardoor de eerder uit hoofde van dezelfde afgegeven polis is vervallen.'
3.3 In een door Consument overgelegd schema 'Productkenmerken (van onder meer de door Consument afgesloten beleggingsverzekering)' wordt bij het onderwerp 'Verlengen looptijd' vermeld: 'mogelijk'. In een noot onder aan het schema wordt 'Voor meer uitgebreide informatie en/of mogelijkheden' verwezen naar een handleiding die, indien deze niet meer bij Aangeslotene aanwezig is, bij de verzekeraar besteld kan worden.
3.4 In een brief van 29 november 2007 heeft Aangeslotene, onder verwijzing naar haar bij de brief bijgesloten informatieblad, Consument erop gewezen dat het kapitaal van zijn beleggingsverzekering binnenkort vrijviel en hem gevraagd of hij het kapitaal wilde laten uitkeren of 'door laten groeien'. Wat deze laatste mogelijkheid betreft vermeldt het informatieblad: '(…) Heeft u het vrijkomend bedrag niet direct nodig? Dan kunt u ervoor kiezen de uitkering uit te stellen en het eindkapitaal in te leggen in een koopsompolis. (…)'. Na overleg met Aangeslotene en na ondertekening door Consument van een op 22 januari 2008 gedateerd mutatieblad, is de einddatum van de verzekering van Consument uitgesteld naar 1 december 2008.
3.5 In een brief van 29 september 2008 heeft Aangeslotene wederom, onder verwijzing naar haar bij de brief bijgesloten informatieblad, Consument erop gewezen dat het kapitaal van zijn beleggingsverzekering binnenkort vrijviel en hem gevraagd of hij het kapitaal wilde laten uitkeren of 'door laten groeien'. Wat deze laatste mogelijkheid betreft vermeldde het informatieblad wederom: '(…) Heeft u het vrijkomend bedrag niet direct nodig? Dan kunt u ervoor kiezen de uitkering uit te stellen en het eindkapitaal in te leggen in een koopsompolis. (…)'.
Consument heeft vervolgens na overleg met Aangeslotene een op 25 november 2008 gedateerd antwoordformulier ingediend waarin hij een offerte aanvroeg voor een koopsomverzekering met als einddatum 1 december 2009.
Aangeslotene heeft bij brief van 10 december 2008 aan Consument een offerte toegezonden voor een koopsomverzekering, maar Consument is op de offerte niet ingegaan. Aan de aldus te sluiten nieuwe verzekering zouden afsluitkosten verbonden zijn.
3.6 De verzekeraar heeft na expiratie op 1 december 2008 van de beleggingsverzekering van Consument de onderliggende beleggingen verkocht en de opbrengst aan Consument uitgekeerd.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 17.000,- en vergoeding van juridische kosten ad € 1.830,-.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De door de verzekeraar verkochte participaties zijn ten minste met een bedrag van € 17.000,- in waarde gestegen in de jaren 2010 en 2011.
- De verlenging van de verzekering tot 1 december 2008 heeft zonder enige beperking plaatsgevonden. Consument is er toen niet door Aangeslotene op gewezen dat een volgende verlenging niet mogelijk zou zijn. Daardoor heeft hij niet kunnen profiteren van de na 1 december 2008 ingetreden waardestijging van deze participaties. Consument verkeerde van de aanvang van de verzekering af in de veronderstelling dat hij deze steeds en zonder beperking kon verlengen. Uit niets bleek dat een tweede verlenging van de verzekering niet mogelijk was. Uit de polis en de verzekeringsvoorwaarden bleek dat in elk geval niet. In een dergelijk geval is verlenging zonder meer mogelijk, aldus Consument. Hij wijst in dit verband onder meer ook op het schema 'Productkenmerken (…)'. Voorts wijst hij op het feit dat Aangeslotene hem op 29 september 2008 naar aanleiding van het komende vrijvallen van het verzekerde kapitaal eenzelfde brief en eenzelfde informatieblad toezond als op 29 november 2007, toen vervolgens de polis is verlengd. Aangeslotene is dan ook tekortgeschoten in haar plicht hem tijdig en op een manier die geen aanleiding kon geven tot misverstand, erop te wijzen dat een tweede verlenging van de verzekering niet mogelijk zou zijn. Dit wordt niet anders doordat Consument als reden voor de eerste verlenging had aangegeven zijn wens om de waarde van de verzekering samen te voegen met die van elders lopende verzekeringen van hem. Ook heeft Aangeslotene hem bij de eerste expiratie en daarna niet geadviseerd om de risicovolle aandelen in zijn verzekering te verkopen om mogelijk koersverlies te voorkomen. Consument mocht er redelijkerwijs van uit gaan dat de verzekering ook op 1 december 2008 zou worden verlengd. Als hij had geweten dat een tweede verlenging niet mogelijk was, had hij deze verzekering niet afgesloten. Tot betaling van een bedrag van € 800,- aan afsluitkosten was hij niet bereid: hij had immers bij het tot stand komen van de verzekering in 1999 al een bedrag van f 2.850,67 aan afsluitkosten moeten betalen. Aangeslotene is volgens Consument tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene heeft op 29 november 2007 aan Consument een brief gezonden waarin zij hem wees op zijn keuzemogelijkheden bij de komende expiratie van zijn verzekering op 11 februari 2008. Op 13 december 2007 heeft zij met Consument over de expiratie gesproken. Consument gaf daarbij aan dat hij diverse polissen had die in december 2008 zouden expireren. Hij wilde daarom de verzekering verlengen tot 1 december 2008. Hij ondertekende met dat doel op 22 januari 2008 een mutatieformulier.
- De verzekeraar heeft, wegens een serviceregeling bij het samenvoegen van polissen, welke regeling alleen gold voor een verlenging korter dan een jaar, het verzoek goedgekeurd. De verzekering kreeg nu als einddatum 1 december 2008.
- Aangeslotene heeft op 29 september 2008 Consument gewezen op de expiratie per 1 december 2008 en wederom zijn aandacht gevestigd op zijn keuzemogelijkheden. Op 11 november 2008 deelde Consument mede doorgroei te wensen. Op 25 november 2008 vroeg hij om hij een offerte voor een koopsomverzekering met einddatum 1 december

2009. Aangeslotene heeft vervolgens de gevraagde offerte aan Consument verstrekt en hem toegelicht dat een verlenging van de bestaande verzekering niet nogmaals mogelijk was maar dat het opgebouwde kapitaal kon worden doorgeschoven naar een nieuwe verzekering. De afsluitkosten daarvan zouden ongeveer € 800,- bedragen. Consument heeft de offerte niet aanvaard, maar heeft besloten het opgebouwde kapitaal over te boeken naar een geblokkeerde lijfrentespaarrekening.
- Vervolgens is de verzekering op 1 december 2008 geëindigd wegens het verstrijken van de contractstermijn.
- Aangeslotene heeft Consument voldoende en juiste informatie verschaft. Aan de interne toelichting van Aangeslotene - het schema 'Productkenmerken (…)' - kan Consument geen rechten ontlenen. Verlenging was mogelijk, maar door middel van een nieuwe polis. Aangeslotene behoefde voorts bij haar advisering slechts rekening te houden met de door Consument kenbaar gemaakte wensen. Hij heeft alleen kenbaar gemaakt dat hij de uitkering van het verzekerde kapitaal wilde doorschuiven naar 1 december 2008. Aangeslotene behoefde hem toen niet ongevraagd erop te wijzen dat verlenging slechts eenmaal mogelijk was. Toen Consument eind 2008 het verzekerde kapitaal nog verder wilde doorschuiven, heeft Aangeslotene hem erop gewezen dat een kostenloze verlenging niet mogelijk was en heeft zij de voormelde offerte uitgebracht.
- De door Consument gestelde schade heeft hij aan zichzelf te wijten. Hij had immers, tegen betaling van afsluitkosten, bij de betreffende of een andere verzekeraar een nieuwe verzekering kunnen afsluiten. Dan was het kapitaal via dezelfde of vergelijkbare participaties doorgeschoven. Hij had deze keuze nog gedurende zes maanden na 1 december 2008 kunnen maken. Hij verkoos echter een lijfrentespaarrekening, waarbij hij geen afsluitkosten verschuldigd was. Door zijn keuze heeft hij het rendement op verzekeringsparticipaties misgelopen. Onzeker is voorts welke keuzes hij in december 2009 en in de jaren daarna zou hebben gemaakt. Bovendien heeft hij zijn schadeberekeningen onvoldoende toegelicht en zijn de door hem gekozen peildata willekeurig.

5. Beoordeling

5.1 In een e-mailbericht van 12 oktober 2009 heeft Consument aan Aangeslotene onder meer bericht: 'Ik heb gekozen voor de nieuwe einddatum 01-12-2008 (i.v.m. elders lopende koopsompolissen met die einddatum).' In een brief van 28 juli 2010 aan de Ombudsman heeft Consument onder meer bericht: '(Aangeslotene) noemt in haar brieven dat ik bij mijn eerste verlenging (tijdens een persoonlijk adviesgesprek) als reden voor de nieuwe einddatum van 01-12-2008 heb aangegeven dat de expiratiedatum dan hetzelfde zou worden als die van elders lopende koopsommen. Dat is juist, echter (…)'
5.2 Onder de voormelde omstandigheden behoefde Aangeslotene enkel haar medewerking te verlenen aan het tot stand komen van de door Consument gevraagde, kosteloze, verlenging tot 1 december 2008. Zij behoefde hem er toen niet op te wijzen dat een nieuwe verlenging per die datum niet kosteloos zou zijn binnen het kader van de bestaande verzekering, maar uitsluitend zou kunnen plaatsvinden door het afsluiten van een nieuwe verzekering met daaraan verbonden afsluitkosten.

5.3 De klacht van Consument dat Aangeslotene hem niet heeft geadviseerd om de risicovolle aandelen in zijn verzekering te verkopen om mogelijk koersverlies te voorkomen, is niet te rijmen met een e-mailbericht van 12 oktober 2009 van Consument aan zijn verzekeraar dat inhoudt: '(…) Op 10-11-2008 heb ik in een gesprek met (naam medewerker) bij (een vestiging van de bank) aangegeven om de einddatum van de polis met 1 jaar te verlengen. Zeer tegen de zin van (naam medewerker) heb ik aangegeven om de beleggingskeuze daarin niet te wijzigen (volgens hem was ik, gelet op mijn korte beleggingshorizon, erg eigenwijs als ik daarin zou volharden).'
5.4 De Commissie zal dan ook, reeds om die redenen, de vordering van Consument afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument 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.