Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0181

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	1 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	SAA Verzekeringen B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante passages uit de e-mail van 3 november 2006

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden door in een e-mail ten onrechte te vermelden dat op einddatum van de verzekering sprake is van een gegarandeerde uitkering. Deze tekortkoming leidt er echter niet toe dat de adviseur het verschil tussen de beleggingswaarde en de in de e-mail genoemde gegarandeerde uitkering moet vergoeden. Er is immers geen causaal verband tussen de zorgplichtschending en de door de consument gestelde schade. De vordering wordt afgewezen.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de aanvulling op het verweerschrift van de adviseur; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: [naam 1] en [naam 2].

1.3 De consument en de adviseur 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 De consument heeft bij Zwitserleven een levensverzekering (hierna de verzekering) afgesloten met ingangsdatum 1 april 1998 en einddatum 1 april 2023. Blijkens het polisblad kent de verzekering een verzekerde som van f 64.000,- (€ 29.041,93) ten minste uit te keren bij overlijden van de consument voor einddatum. Bij in leven zijn van de consument op de einddatum wordt de beleggingswaarde van de verzekering uitgekeerd.

2.2 In 2006 heeft de consument overwogen de verzekering af te kopen. Zij heeft zich toen tot de adviseur gewend voor informatie en advies. De adviseur heeft de consument vervolgens per e-mail van 3 november 2006 geadviseerd de verzekering in stand te laten, mede omdat bij het in leven zijn op 1 april 2023 een bedrag van € 29.041,93 zal worden uitgekeerd.

2.3 Op de einddatum van de verzekering heeft Zwitserleven niet € 29.041,93 maar de waarde van de beleggingen op dat moment van € 15.362,80 uitgekeerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur haar verkeerd heeft geïnformeerd en geadviseerd door in de e-mail van 3 november 2006 ten onrechte te vermelden dat Zwitserleven bij in leven zijn op 1 april 2023 of bij eerder overlijden € 29.041,93 zou uitkeren. Deze verzekering kende in werkelijkheid alleen een gegarandeerde uitkering bij overlijden voor de einddatum. Bij het in leven zijn op de einddatum wordt de beleggingswaarde uitgekeerd. De consument wil dat de adviseur een bedrag van € 13.679,13 aan haar vergoedt. Dit is het verschil van het in de e-mail van 3 november 2006 genoemde bedrag van € 29.041,93 en de beleggingswaarde op de einddatum van de verzekering van € 15.362,80.

Het verweer

2.5 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening door in de consument in zijn e-mail van 3 november 2006 te berichten dat de uitkering bij leven op de uitdatum € 29.041,93 bedroeg. En als sprake is van een tekortkoming van de adviseur, is de vraag of de adviseur de consument een schade-vergoeding moet betalen van € 13.679,13.

Juridisch kader

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld.

Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.[1]

3.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klant naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn klant. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent haar kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consument.[2]

De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden

3.4 De adviseur erkent dat hij in de e-mail van 3 november 2006 ten onrechte heeft meegedeeld dat bij in leven zijn van de consument op de einddatum van de verzekering € 29.041,93 zal worden uitgekeerd. Maar hiermee is volgens hem niet gezegd dat zijn advies de verzekering in stand te laten onjuist was. De verzekering kende namelijk wel een gegarandeerde uitkering bij overlijden voor de einddatum. Gelet op de gezondheidssituatie van de consument zou het niet verstandig zijn om deze dekking te beëindigen. Verder voert de adviseur aan dat de consument op basis van de veelvuldige correspondentie vóór en ná de betreffende e-mail d.d. 3 november 2006, redelijkerwijs op de hoogte kunnen en moeten zijn dat een beleggingswaarde bij in leven zijn op de einddatum wordt uitgekeerd en niet een gegarandeerd bedrag.

3.5 De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden door in zijn e-mail van 3 november 2006 onjuiste informatie te verstrekken. Voor zover de consument uit andere informatie zoals bijvoorbeeld het polisblad had kunnen weten dat geen sprake was van een gegarandeerde uitkering bij in het leven zijn op de einddatum doet hier niets aan af. Daarentegen kan de commissie niet vaststellen dat het advies van de adviseur niet deugde. De consument heeft haar stelling dat de adviseur haar onjuist heeft geadviseerd namelijk niet onderbouwd.

Geen causaal verband tussen de zorgplichtschending en de vordering

3.6 Maar de hiervoor vastgestelde zorgplichtschending brengt niet met zich mee dat de adviseur de consument schadevergoeding moet betalen.

---

[1] Zie Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725 (overweging 3.4.2), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie ook GC Kifid 2023-0244, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

Niet is komen vast te staan dat de door de consument gestelde schade is veroorzaakt door de zorgplichtschending van de adviseur. Ook al had de adviseur correct gehandeld, dan zou dit niet geleid hebben geleid tot een uitkering van € 29.041,93 op de einddatum van de verzekering.

3.7 Uit het bovenstaande volgt dat de klacht van de consument deels gegrond is maar dat de adviseur de door de consument gevorderde schadevergoeding niet hoeft te betalen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 2023, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante passages uit de e-mail van de adviseur van 3 november 2006

Hierbij kom in dan eindelijk terug op de afkoopwaarde van Zwitserleven. Bij deze polis wordt een bedrag uitgekeerd van € 29.041,93 bij in leven zijn van u op 1 april 2023 of bij eerder overlijden.

De afkoopwaarde bedraagt per 13 september 2006 € 4.044,85.
De polis loopt vanaf 1 april 1998 en u heeft derhalve 9 premies betaald van € 544,54.
Totaal is er derhalve ingelegd € 6.534,48.

De afkoopwaarde is dus lager dan het totaal aan ingelegde premies. Reden hiervoor ligt in het feit dat er op deze polis ene overlijdensuitkering is meeverzekerd van € 29.041,91. Voor deze dekking is premie nodig, welke niet gebruikt kan worden voor het opbouwen van kapitaal.
Daarnaast zijn de kosten in de eerste jaren van de polis hoger; hoe langer een polis loopt, hoe sneller de waarde zal stijgen.

De polis is nog gesloten in onder de oude fiscale regels zodat voor deze polis het overgangsregime geld.t Dit betekent dat de uitkering te zijner tijd belastingvrij zal zijn mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Ik zou u dan ook aanraden deze polis te laten doorlopen.