Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-406
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 oktober 2014
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Afk Harderwijk B.V. gevestigd te Harderwijk, verder te noemen Afk.
Datum uitspraak	: 23 december 2015
Aard uitspraak	: Niet-bindend

Samenvatting

Tussenpersoon adviseert Consument drie levensverzekeringen die op afzienbare termijn expireren om te zetten in een bancaire lijfrente met looptijd van 10 jaar. Consument stemt in. Tussenpersoon ziet over het hoofd dat een van de verzekeringen een C-polis is. Zonder instemming van Consument zet hij twee in plaats van drie verzekeringen om in een bancaire lijfrente voor 10 jaar. Consument meent dat de tussenpersoon dit niet zonder zijn instemming had mogen doen. Klacht gegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Afk;
- de repliek van Consument;
- de brief met bijlagen van Afk van 8 december 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 1992 via Afk bij De Amersfoortse een overeenkomst van levensverzekering gesloten met polisnummer [p.1.]. Op de polis is onder meer het volgende vermeld:
"Deze overeenkomst van levensverzekering is een verzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 2, vierde lid onder C van de Pensioen- en spaarfondsenwet."
2.2 In 1993 en 1997 heeft Consument, eveneens via Afk, twee levensverzekeringen met lijfrenteclausule gesloten, polisnummers [p.2.] en [p.3.].
2.3 Op 1 juni 2012 heeft ten kantore van Afk een gesprek met Consument plaatsgevonden in verband met de expiratie van alle drie de voornoemde verzekeringen.

2.4 Bij brief van 17 november 2012 heeft Afk De Amersfoortse Verzekeringen (hierna: Amersfoortse) verzocht om de waarde van de drie onder 2.1 en 2.2 genoemde verzekeringen, vermeerderd met de rente, over te boeken naar Reaal Bancaire Diensten. Als bijlage bij de brief is een op 16 november 2012 door Consument getekend verzoek tot overdracht lijfrentekapitaal meegezonden. Consument heeft daarbij verzocht de drie verzekeringen met de voornoemde polisnummers te beëindigen en de waarde daarvan over te dragen aan REAAL Bancaire Diensten teneinde één bancaire lijfrente uitkering te ontvangen gedurende 10 jaar.

2.5 Op 20 december 2012 heeft Afk een e-mailbericht verzonden aan Consument met de mededeling dat het niet mogelijk was om de waarde van de verzekering met polisnummer [p.1.] over te dragen naar REAAL Bancaire Diensten en deze verzekering uitsluitend kan worden aangewend voor een levenslange uitkering. In het e-mailbericht wordt door Afk een oplossing geboden die afwijkt van het op 16 november 2012 door Consument ondertekende verzoek. Het bericht eindigt als volgt:
"Hoop spoedig van je te vernemen zodat ik dat verder kan gaan regelen."

2.6 Consument heeft niet gereageerd op het onder 2.4 genoemde bericht, maar heeft op 16 januari 2013 per e-mail aan Afk laten weten dat deze gehouden is zijn oorspronkelijke voorstel tot uitvoering te brengen. In dit bericht schrijft Consument verder het volgende:
"Ik zal dit voorleggen aan mijn juridisch adviseur en dan hoor je wel."

2.7 Afk heeft vervolgens de twee polissen met de nummers [p.2.] en [p.3.] samengevoegd resulterend in een bancaire lijfrente met een looptijd van 10 jaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument verwijt Afk dat deze heeft gehandeld in strijd met de opdracht van Consument om in verband met de expiratie van drie levensverzekeringen op naam van Consument deze verzekeringen om te (laten) zetten in één bancaire lijfrente. Consument verzoekt de Commissie een bindende uitspraak te doen over de vraag of Afk toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van deze overeenkomst van opdracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
Op advies van Afk en daardoor overtuigd van het feit dat overdracht van de waarde van de drie onder 2.1 en 2.2 genoemde polissen naar Reaal Bancaire Diensten mogelijk was, heeft Consument op 16 november 2012 ingestemd met het door Afk aan Consument voorgelegde voorstel.
Nadat was gebleken dat dit voorstel was gebaseerd op verkeerde veronderstellingen van Afk, heeft deze zonder toestemming van Consument twee in plaats van drie uitkeringen samengevoegd. Hierdoor heeft Afk gehandeld in strijd met de opdracht van Consument. Afk had de opdracht aan Consument moeten teruggeven nadat hem gebleken was dat hij geen uitvoering kon geven aan de opdracht. Al met al heeft Afk niet als een redelijk handelend adviseur optreden.

Verweer aangeslotene

3.3 Afk heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De rechtsverhouding tussen Consument en Afk kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). Consument heeft als opdrachtgever Afk de concrete opdracht gegeven om de waarde van de drie onder 2.1 en 2.2 genoemde verzekeringen over te dragen aan Reaal Bancaire Diensten teneinde één bancaire lijfrente uitkering te ontvangen gedurende 10 jaar.

4.2 De zorgplicht van Afk brengt mee dat deze op het moment dat hem bleek dat Consument niet op korte termijn reageerde op zijn voorstel van 20 december 2012, de opdracht aan Consument had moeten teruggeven en hem daarover actief had moeten benaderen nu Consument niet reageerde. Consument had Afk immers geen toestemming gegeven om over te gaan tot overdracht van de waarde van twee polissen in plaats van drie. Afk mocht er bovendien - gezien de aan hem versterkte opdracht - niet vanuit gaan dat deze handelwijze in overeenstemming was met de wensen van Consument. (Zie ook Raad van Toezicht Verzekeren, Uitspraak 2008/021 Le.T). Dat Afk - zoals door hem gesteld - heeft gehandeld onder tijddruk en met de beste bedoelingen voor Consument, doet niet af aan het hiervoor overwogene.

4.3 De conclusie is dat is komen vast te staan dat Afk toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht tussen haar en Consument. Dit leidt de Commissie tot het oordeel dat de klacht van Consument gegrond is.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond.

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.