Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-279 d.d. 18 juli 2014
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft op advies van Aangeslotene een beleggingsverzekering afgesloten. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens hem. Volgens Consument heeft Aangeslotene geen proactieve houding aangenomen op het moment dat bleek dat de opbrengst van de gesloten verzekering niet afdoende zou zijn om de geldlening af te lossen. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in de periode waarover Consument klaagt te weinig actief is geweest en niet adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de door Consument gestelde vragen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene op dit punt dan ook niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie stelt voorts vast dat Aangeslotene in een later stadium meerdere malen bereid is gebleken Consument kosteloos te adviseren en te begeleiden ten aanzien van mogelijk aanpassingen van de in het verleden gesloten producten. De Commissie is van oordeel dat, nu Aangeslotene zich afdoende heeft ingespannen om de gevolgen van haar tekortschieten weg te nemen, Consument thans geen vordering meer heeft op Aangeslotene.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, 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;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 26 november 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Consument van 8 april 2014;
- de schriftelijke reactie van Aangeslotene van 11 april 2014 op het gesprek van 9 april 2014;
- de schriftelijke reactie van Consument van 14 juni 2014 op de reactie van Aangeslotene.

2. Overwegingen

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 april 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op 11 november 1995 op advies van Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') gesloten bij ABN AMRO Bank N.V. met een looptijd van 30 jaar. De einddatum van de geldlening is 11 november 2025.

3.2. Daarnaast heeft Consument op advies van Aangeslotene twee levensverzekeringen afgesloten bij AXA Verzekeringen. De einddatum van de premiebetaling voor de verzekeringen is 28 juli 2031.

3.3. In 2000 heeft Consument, op advies van Aangeslotene, een beleggingsverzekering afgesloten bij AXA Verzekeringen ingaande op 1 december 2000. De maandelijkse premie bedraagt € 81,40 en dient te worden voldaan tot 1 september 2031. De waarde van de eerder door Consument gesloten levensverzekeringen is ingebracht in de beleggingsverzekering.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert vergoeding van de te veel betaalde afsluitprovisie, zijnde een bedrag van € 910,80. Daarnaast vordert Consument dat Aangeslotene hem kosteloos adviseert bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering.

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

- De looptijd van de geldlening en de premiebetalingsduur van de verzekering(en) komen niet overeen. De premiebetalingsduur van de verzekering(en) is 6 jaar langer dan de looptijd van de geldlening, waardoor het doelkapitaal (theoretisch) wordt gerealiseerd 6 jaar na het verstrijken van de looptijd van de geldlening.
- Consument heeft nimmer ingestemd, dan wel verzocht om de premiebetalingsduur van de verzekering(en) afwijkend te laten zijn van de looptijd van de geldlening. Door de premiebetalingsduur van de verzekering met 6 jaar te verlengen, heeft Aangeslotene € 910,80 meer aan afsluitprovisie ontvangen.
- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. Aangeslotene heeft geen proactieve houding aangenomen op het moment dat bleek dat de opbrengst van de in 2000 gesloten verzekering niet afdoende zou zijn om de geldlening af te lossen. Aangeslotene heeft nagelaten de door Consument gestelde vragen omtrent de door hem gesloten verzekeringen te beantwoorden, dan wel contact met hem op te nemen om mogelijke alternatieven te bespreken.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is voor Aangeslotene niet meer te reproduceren wat de exacte reden is geweest om de premiebetalingsduur van de verzekering(en) 6 jaar langer te stellen dan de looptijd van de geldlening. Volgens Aangeslotene is echter niet aannemelijk dat de door haar te ontvangen provisie hiervoor aanleiding is geweest. Waarschijnlijker is dat een lagere premiebetaling per maand, dan wel het gegeven dat bij een langere premiebetalingsduur de verzekering bij een tegenvallend resultaat langer door kan lopen, aanleiding is geweest om de premiebetalingsduur van de verzekering(en) zes jaar langer te stellen dan de looptijd van de geldlening.
- Consument heeft ten tijde van het afsluiten van de verzekeringen polisbladen ontvangen waarop de premiebetalingsduur vermeld stond en heeft daarna bewust gekozen de twee verzekeringen om te zetten in één nieuwe verzekering waarbij er opnieuw een aanvraagformulier ondertekend moet zijn met daarop de premiebetalingsduur. Het is dan ook vreemd dat Consument pas in 2008 beseft dat de premiebetalingsduur van de verzekering langer is dan de looptijd van de geldlening.
- De door Consument gestelde vragen zijn door Aangeslotene altijd zeer uitgebreid beantwoord en voor zover deze vragen niet beantwoord konden worden, is de informatie opgevraagd bij de betreffende partij en doorgezonden aan Consument.
- Aangeslotene heeft alle cliënten met een beleggingsverzekering aangeschreven door middel van een mailing waarin zij verzocht werden contact op te nemen indien zij vragen hadden over de in het verleden gesloten producten. Aangesloten heeft dan ook voldaan aan haar zorgplicht.

5. Beoordeling

5.1. Naar aanleiding van de behandeling ter zitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld in overleg te gaan om samen tot een oplossing voor onderhavig geschil te komen. Uit het gesprek dat op 9 april 2014 heeft plaatsgevonden is naar voren gekomen dat Consument reeds in 2013 de beleggingsverzekering bij AXA Verzekeringen heeft omgezet in een vermogensverzekering bij Reaal Verzekeringen. Tevens is gebleken dat Consument geen behoefte heeft aan een totale analyse, maar slechts de wens heeft een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

5.2. Consument heeft de Commissie bij e-mailbericht van 14 juni 2014 medegedeeld dat het gesprek van 9 april 2014, alsmede de advisering bij het afsluiten van zijn overlijdensrisicoverzekering prettig zijn verlopen. Consument verwacht echter desondanks een uitspraak van de Commissie omtrent de vraag of Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.

5.3. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als adviseur op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mag worden. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene geen proactieve houding heeft aangenomen op het moment dat bleek

dat de opbrengst van de in 2000 gesloten verzekering niet afdoende zou zijn om de geldlening af te lossen. Aangeslotene zou hebben nagelaten de door Consument gestelde vragen omtrent de door hem gesloten verzekeringen te beantwoorden, dan wel contact met hem op te nemen om mogelijke alternatieven te bespreken.

5.4. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in het verleden, de periode waarover Consument klaagt, te weinig actief is geweest en niet adequaat heeft gehandeld naar aanleiding van de door Consument gestelde vragen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene op dit punt dan ook niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Er is derhalve sprake van een tekortkoming in de nakoming van de zorgplicht van Aangeslotene jegens Consument.

5.5. Voorts stelt de Commissie vast dat Aangeslotene in een later stadium meerdere malen bereid is gebleken Consument kosteloos te adviseren en te begeleiden ten aanzien van mogelijke aanpassing van de in het verleden gesloten producten. Consument wenste hiervan evenwel geen gebruik (meer) te maken en heeft Aangeslotene medegedeeld geen behoefte te hebben aan het door haar aangeboden hersteladvies. Wel heeft Aangeslotene Consument, naar zijn wens, kosteloos geadviseerd bij het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat, nu Aangeslotene zich afdoende heeft ingespannen om de gevolgen van haar tekortschieten weg te nemen, Consument thans geen vordering meer heeft op Aangeslotene.

5.6. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument, voor zover die ziet op het in het verleden niet nakomen van de zorgplicht van Aangeslotene, gegrond is. Op basis van de in rechtsoverweging 5.5. genoemde omstandigheden heeft Consument echter geen vordering meer op Aangeslotene. De Commissie neemt evenwel aan dat Aangeslotene, gezien haar tekortschieten in het verleden en de omstandigheid dat het tijdens de behandeling van het geschil weer tot een goede relatie tussen partijen is gekomen, bereid zal zijn de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

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

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de klacht van Consument, voor zover die ziet op het in het verleden niet nakomen van de zorgplicht van Aangeslotene, gegrond is en wijst het meer of anders gevorderde af.

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.