Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-080 d.d. 18 februari 2016
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en drs. W. Dullemond, leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument was op grond van de door haar ontvangen documenten in de veronderstelling dat zij een Garantiepolis had afgesloten. De Commissie merkt op dat partijen begin november 2002 weliswaar beide varianten hebben besproken – en dat zowel voor de Koopsom Garantie Polis als de Koopsom Beleggings Polis een offerte is afgegeven – maar dat niet ter discussie staat dat Consument uiteindelijk op 30 december van dat jaar het Aanvraagformulier ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis heeft ondertekend. Indien Consument de door verzekeraar afgegeven polis na ontvangst op hoofdlijnen had gecontroleerd, dan had zij redelijkerwijs kunnen opmerken dat er geen sprake was van een door de verzekeraar op de einddatum gegarandeerd kapitaal. Nu zij dit heeft nagelaten en voorts tegen het ontbreken van deze garantie geen bezwaar heeft gemaakt bij Aangeslotene of verzekeraar, draagt zij zelf schuld aan het ontstaan van de situatie dat de door haar gesloten verzekeringsovereenkomst minder heeft opgebracht dan had zij had verwacht. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 Consument van 14 december 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 25 februari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 5 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument sloot op 31 december 2002 via tussenkomst van Aangeslotene bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. een Koopsom Beleggings Polis met een looptijd van 11 jaar tegen betaling van een eenmalige koopsom ter grootte van € 31.069,84.

3.2 Het verzekerd kapitaal is als volgt omschreven:

"Bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum verzekering, de waarde van de aan deze verzekering verbonden participaties. Deze waarde van de participaties wordt verhoogd met 0,36%.

Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum verzekering, bedraagt het verzekerd kapitaal 90% van de waarde van de aan deze verzekering verbonden participaties op de dag van overlijden. Dit bedrag wordt verhoogd tot 100% van de hiervoor bedoelde waarde, indien het overlijden plaatsvindt op een tijdstip dat ligt nadat meer dan de helft van het aantal jaren tussen ingangsdatum verzekering en einddatum verzekering is verstreken."

3.3 Voorafgaand aan het afgeven van de polis ondertekende Consument op 30 december 2002 het Aanvraagformulier ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis. Op dit formulier zijn onder andere de volgende passages terug te vinden:

Verzekeringsvorm	: Koopsomstorting met belegging in fondsen
Looptijd verzekering	: 11 jaar
Koopsom	: EUR 31.069,84
Investeringsbedrag	: EUR 30.726,06
Voorbeeldlijfrentekapitaal	: EUR 60.441,--

Het investeringsbedrag – zoals genoemd in de offerte – wordt als volgt belegd:

	Percentage	Plancode
ABN AMRO Model Fund 3	100 %	138

3.4 Consument zond op 24 maart 2009 een brief aan Aangeslotene:

"Naar aanleiding van uw brief (abn-amro) inzake levensverzekeringen (zie bijgaande copie) merk ik graag het volgende op:

De levensverzekering met het polisnummer [nr. 1] op naam van mijn echtgenote dient op de vooraf bepaalde einddatum 24/12/213 een gegarandeerd minimum bedrag uit te keren van € 51.856,= en niet zoals vermeld in uw brief van 19 maart jl. en in de voorgaande brief van maart 2010 jl. vanuit uw kantoor [plaats], de waarde tegen de dan geldende koersen.

In het aanvraagformulier van 31 december 2002 wordt overigens zelfs over een bedrag van € 60.441,= gesproken. Dit goldt echter als voorbeeld bedrag.

Wij hebben in december 2002 een zorgvuldige afweging gemaakt nà ontvangen offertes bij welke maatschappij wij de koopsomstorting zouden storten. U gaat mij toch niet vertellen, dat ABN-AMRO –voor de zoveelste keer op rij- een "truc' gaat uithalen ten nadele van ons als cliënten.

Ik verneem per omgaande van u.

Met vriendelijke groet,

[naam consument]"

3.5 De lijfrenteverzekering expireerde op 31 december 2013.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog het verschil vergoedt tussen de opbrengst van de Garantiepolis (€ 51.856) en de Beleggingspolis (€ 45.683), zijnde een bedrag van € 6.173.

4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Consument is op grond van de door haar ontvangen documenten altijd in de veronderstelling geweest dat zij een Garantiepolis heeft afgesloten. In de diverse contacten met Aangeslotene is nooit het begrip Beleggingspolis ter sprake gekomen. Het desbetreffende rekenvoorbeeld van 6 november 2002 ging ook uit van een gegarandeerd lijfrentekapitaal op basis van een rente van 4,50 procent.

Na ontvangst van het eerste financiële overzicht over het jaar 2008 heeft Consument direct actie ondernomen door het schrijven van de brief aan Aangeslotene van 24 maart 2009. Na telefonisch contact met mevrouw [X] van het kantoor [Y] in [plaats 1] is verder ten onrechte enige reactie van Aangeslotene uitgebleven. Deze brief had voor Aangeslotene juist aanleiding moeten zijn om de gemaakte fout inzake de verwarring "Garantiepolis/Beleggingspolis" te herstellen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

Het had voor Consument op grond van de desbetreffende overeenkomst en de overige stukken die zij voorafgaand aan het sluiten en gedurende de looptijd van de gewraakte polis heeft ontvangen duidelijk moeten en kunnen zijn dat zij een beleggingsverzekering had afgesloten.

Als bij Consument eerst in maart 2009 daarover twijfel zou zijn ontstaan en zij de verzekering had willen omzetten naar een Garantiepolis, dan had zij bij het uitblijven van enige actie door Aangeslotene op de door haar gestelde verzonden brief zelf alsnog bij Aangeslotene moeten aankloppen om deze omzetting door te zetten. Nu Consument heeft nagelaten dit te doen, kan in redelijkheid niet worden gesteld dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens haar heeft verzaakt. Bovendien is het nog maar de vraag of de Garantiepolis alsdan op de einddatum een hogere opbrengst zou hebben opgeleverd. De schade, zoals door Consument gesteld, betwist Aangeslotene.

Aangeslotene is voorts van mening dat zij Consument voorafgaand en tijdens de duur van de Koopsom Beleggings Polis juist en volledig heeft geïnformeerd over de producteigenschappen van de polis, waaronder de beleggingen. Consument heeft in dat verband ook aangegeven wat haar risicohouding ten aanzien van deze beleggingen was door een beleggingsrisicoprofiel in te vullen. Het moet Consument derhalve duidelijk zijn geweest dat de opbrengst van de verzekering afhankelijk zou zijn van de waarde van de beleggingen op de einddatum. Dat dit Consument is tegengevallen, betreurt Aangeslotene, maar hem kan hierover geen verwijt worden gemaakt.

5. Beoordeling

5.1 De rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Op Aangeslotene rust in dit kader een zorgplicht jegens Consument.

5.2 In de jurisprudentie is die zorgplicht voor assurantietussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1).

5.3 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Aangeslotene aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie tot uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

5.4 De Commissie merkt op dat uit de stukken blijkt dat partijen begin november 2002 weliswaar beide varianten hebben besproken – en dat zowel voor de Koopsom Garantie Polis als de Koopsom Beleggings Polis een offerte is afgegeven – maar dat niet ter discussie staat dat Consument uiteindelijk op 30 december van dat jaar het Aanvraagformulier ABN AMRO Koopsom Beleggings Polis heeft ondertekend. Voorts is door de betrokken

verzekeraar, ABN AMRO Levensverzekering N.V., op 26 februari 2003 een polis opgemaakt, welke aan Consument is overhandigd.

5.5 Indien Consument de Koopsom Beleggings Polis na ontvangst op hoofdlijnen had gecontroleerd, dan had zij redelijkerwijs kunnen en moeten opmerken dat er geen sprake was van een door de verzekeraar op de einddatum gegarandeerd kapitaal. Nu zij dit heeft nagelaten en destijds tegen het ontbreken van deze garantie geen bezwaar heeft gemaakt bij Aangeslotene of verzekeraar, draagt zij zelf schuld aan het ontstaan van de situatie waarin de door haar gesloten verzekeringsovereenkomst minder heeft opgebracht dan had zij had verwacht en dient deze "schade" derhalve voor haar rekening te blijven.

5.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene voldoende zorgvuldigheid in acht genomen bij de advisering en aanvraag van de levensverzekering, waardoor gesteld kan worden dat door Aangeslotene is gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur betaamt. Aldus is Aangeslotene niet toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens Consument en is hij ook niet gehouden het door haar gevorderde bedrag te vergoeden.

5.7 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld