Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-874
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 10 januari 2018
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De vraag of Tussenpersoon en/of Verzekeraar in strijd met de op hen rustende zorgplicht hebben gehandeld, moet voor elk van hen afzonderlijk worden beoordeeld en is afhankelijk van de eigen rol die zij hebben gespeeld. Verzekeraar heeft Consument in 1998/99 voldoende geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van de afgenomen verzekeringen en Consument tussentijds voldoende op de hoogte gehouden van de waardeontwikkeling van deze verzekeringen. Ook heeft Verzekeraar voldaan aan zijn verplichtingen in het kader van de hersteladvisering. Naar de destijds geldende maatstaven kan niet worden gezegd dat Tussenpersoon bij de advisering over de beleggingsverzekeringen in 1998/99 niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon kon worden gevergd. Veronderstellenderwijs er van uitgaande dat Tussenpersoon Consument bij het verstrekken van een nieuw hypotheekadvies in 2007 had moeten adviseren ten aanzien van de in 1998/99 afgesloten verzekeringen aanvullende maatregelen te treffen, moet de vraag worden beantwoord wat Consument dan zou hebben gedaan en of hij in dat geval nu beter af zou zijn geweest. De Commissie acht het onwaarschijnlijk dat Consument actie had ondernomen indien Tussenpersoon hem in 2007 er op had gewezen dat de prognosekapitalen mogelijk niet meer gehaald zouden worden en hem de mogelijkheid had voorgesteld aanvullende maatregelen te treffen, nu Consument dat ook nadien nooit heeft willen doen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reacties van Consument op deze verweerschriften;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 november 2017, alwaar beide zaken gevoegd zijn behandeld en partijen zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is met tussenkomt van een rechtsvoorganger van Tussenpersoon een hypothecaire geldlening aangegaan. Ter aflossing van een tweetal leningdelen heeft Consument beleggingsverzekeringen bij rechtsvoorgangers van Verzekeraar afgesloten. Het gaat om een Amev Fundex Variabel Investerings Plan met polisnummer [nummer 1], met ingangsdatum 1 februari 1998 en einddatum 1 februari 2018 en om een Profijtplan Hypotheek met polisnummer [nummer 2], met ingangsdatum 1 maart 1999 en einddatum 1 maart 2019.

2.2 De verzekering met polisnummer [nummer 1] kende een prognosekapitaal van NLG 102.327 (€ 46.433,97), gebaseerd op een gemiddeld rendement van 8%. De maandpremie bedroeg NLG 240 (€ 108,86). De premie is aanvankelijk volledig belegd in het Amev Mixfonds. Bij leven zal een uitkering ter grootte van het spaartegoed van de verzekering worden gedaan. Bij overlijden voor de einddatum kent de verzekering een uitkering van NLG 25.000 (€ 11.344,50) of een bedrag ter grootte van het spaartegoed bij verkoop vermeerderd met 10% indien dit meer is dan NLG 25.000.

2.3 De verzekering met polisnummer [nummer 2] kende een prognosekapitaal van NLG 47.673 (€ 21.633,06) gebaseerd op een prognoserendement van 8%. De maandpremie bedroeg NLG 68 (€ 30,86) per maand. Bij aanvang van de verzekering is een koopsom van NLG 7.000 (€ 3.176,46) voldaan. De premie is volledig belegd in het fonds Fortis Obam, een internationaal aandelenfonds. Bij leven op de einddatum wordt de waarde van de dan aanwezige units uitgekeerd. Bij overlijden voor de einddatum wordt een overlijdenskapitaal van €29.949 uitgekeerd, of 110% van de waarde van de toegewezen units, indien deze tegen biedkoers hoger is dan het overlijdenskapitaal.

2.4 In de hypotheekofferte d.d. 2 december 1997 die betrekking heeft op de verzekering met polisnummer [nummer 1] is de volgende tekst opgenomen:
"Ingeval de lening niet geheel uit de uitkering van de levensverzekering kan worden afgelost, dient het niet-afgeloste gedeelte in, door de bank nader vast te stellen, maandelijkse termijnen te worden afgelost."

2.5 In de hypotheekofferte d.d. 28 januari 1999 die betrekking heeft op de verzekering met polisnummer [nummer 2] is de volgende tekst opgenomen:
"LET OP!
"Beleggen bij wie en in welke vorm dan ook brengt financiële risico's met zich mee. Dat geldt ook voor deze levensverzekering met beleggingsrisico. Beleggen geeft u kans op een hoger, maar ook op een lager dan gemiddeld rendement. Dit risico is voor u.

Naarmate wordt belegd in meer risicovolle beleggingsvormen, zullen de te behalen rendementen onderhevig zijn aan grotere schommelingen en kan dus ook de eindopbrengst meer afwijken van de in de voorbeelden gehanteerde bedragen. (Zie hiervoor de brochure Rendement en Risico welke bij deze offerte is bijgesloten.)
Wij wijzen u erop, dan de gehanteerde rendementen zijn gebaseerd op behaalde rendementen uit het verleden en daarom geen garantie bieden voor in de toekomst te behalen rendementen. (Zie hiervoor de brochure Rendement en Risico.)

De gepresenteerde bedragen zijn uitsluitend bedoeld als voorbeeld en niet als garantie of prognose. (…)"

2.6 In 2007 heeft consument een nieuwe woning gekocht en is hij via (een rechtsvoorganger van) Tussenpersoon een nieuwe hypotheek aangegaan. Beide hypotheekdelen behorend bij de beleggingsverzekeringen zijn meegenomen bij de financiering van de nieuwe woning. Ten aanzien van deze leningdelen is in de offerte d.d. 5 maart 2007 het volgende opgenomen:
"(…)
Leningdeel 2, Bestaand Leven (belegging)
Terugbetaling vindt plaats op 01-03-2019, of bij eerder overlijden, met de uitkering uit een gesloten levensverzekering bij Interlloyd Levensverzekering Mij. N.V.
(…)

Hoofdsom van de lening
€ 21.633,–

Looptijd van de lening
11 jaar en 11 maanden

Verzekering
De levensverzekering, die voorziet in de aflossing van dit leningdeel, voldoet aan de volgende kenmerken:
- Een resterende verzekeringsduur van 143 maanden (11 jaar en 11 maanden)
- Een premie op grond waarvan – bij een gemiddeld bruto rendement van 8,00%, tot aan de uitkeringsdatum van de verzekering bij leven – een waarde zal worden opgebouwd van tenminste € 21.633,–
- Een overlijdensrisicodekking op het leven van [Consument] voor tenminste een bedrag van € 29.949,–

Ingeval het leningdeel niet geheel uit de uitkering van de levensverzekering kan worden afgelost, dient het niet-afgeloste gedeelte in, door de bank nader vast te stellen, maandelijkse termijnen te worden afgelost.
(…)

Leningdeel 3, Bestaand Leven (Belegging)
Terugbetaling vindt plaats op 01-02-2018, of bij eerder overlijden, met de uitkering uit een gesloten levensverzekering bij Fortis ASR Levensverzekering N.V.
(…)

Hoofdsom van de lening
€ 48.131,–

Looptijd van de lening
10 jaar en 10 maanden

Verzekering
De levensverzekering, die voorziet in de aflossing van dit leningdeel, voldoet aan de volgende kenmerken:
- Een resterende verzekeringsduur van 130 maanden (10 jaar en 10 maanden)
- Een premie op grond waarvan – bij een gemiddeld bruto rendement van 7.90%, tot aan de uitkeringsdatum van de verzekering bij leven- een waarde zal worden opgebouwd van tenminste € 48.131,–
- Een overlijdensrisicoverzekering op het leven van [Consument] voor tenminste een bedrag van € 11.345,–

Ingeval het leningdeel niet geheel uit de uitkering van de levensverzekering kan worden afgelost, dient het niet-afgeloste gedeelte in, door de bank nader vast te stellen, maandelijkse termijnen te worden afgelost.
(…)"

2.7 Bij brieven van 16 november 2010 en augustus 2011 is Consument door Verzekeraar geïnformeerd over de op beide verzekeringen toepasselijke compensatieregeling. In beide brieven is Consument eveneens geïnformeerd over het hefboom-/inteereffect en dat hij de gevolgen daarvan in de toekomst kan verminderen door de beleggingen of de overlijdensrisicodekking in de beleggingsverzekeringen aan te passen. In de brief van 16 november 2010 raadt Verzekeraar Consument aan contact op te nemen met zijn verzekeringsadviseur om te bezien of zijn beleggingsverzekering nog past bij zijn persoonlijke situatie.

2.8 Bij brief van 3 november 2011 is Consument een aantal alternatieven voor zijn verzekering met polisnummer [nummer 1] voorgerekend. Het gaat om de mogelijkheid van een overstap naar een bankspaarproduct of naar een vermogensopbouwverzekering. Daarbij biedt Verzekeraar een vergoeding van € 125 aan voor een gesprek met een adviseur van Tussenpersoon, zodat Consument zijn mogelijkheden kan bespreken.

2.9 Bij brief van 1 december 2011 informeert Verzekeraar Consument over de mogelijkheden voor zijn beleggingsverzekering met polisnummer [nummer 2]. Er worden hem geen alternatieven voorgerekend. Wel wordt Consument geadviseerd contact op te nemen met zijn adviseur bij Tussenpersoon, waar hem ook nu een tegemoetkoming van € 125 wordt geboden.

2.10 Bij brief van 21 november 2014 schrijft ASR aan Consument:
"(…)

Betreft uw polis: Levensplan Hypotheek (int) met polisnummer [nummer 2]

Ik heb helaas slecht nieuws voor u. U behoort tot een kleine groep mensen die maandelijks geld 'verliest' met een beleggingsverzekering.

Geachte [Consument],

Vorige week heeft u een brief ontvangen van [Naam 1], directeur Levensverzekeringen bij [Verzekeraar]. Op zijn verzoek bekijken we alle beleggingspolissen die onvoldoende vermogen opbouwen. Helaas is dat ook bij uw polis het geval. Een hoge risicopremie is vaak de reden dat uw premie-inleg niet tot opbouw van uw vermogen leidt. Zelfs bij een aantrekkende beurs zal deze verzekering waarschijnlijk geen beter resultaat voor u opleveren. [Verzekeraar] wil dit probleem voor u oplossen.

Mijn naam is [Naam 2]. Samen met mijn collega's houd ik mij persoonlijk bezig met uw dossier. Ik wil u graag adviseren en zou het fijn vinden als u deze week contact met mij of één van mijn collega's wilt opnemen.
(…)
Samen met mijn team kan ik u uitgebreid adviseren. We hebben daar alle tijd voor vrijgemaakt, want u zit vast met vragen. Is een ander product misschien beter? Kost overstappen naar een ander product geld? Moet ik wel bij [Verzekeraar] blijven? Welke vragen u ook heeft, ik zet de antwoorden overzichtelijk voor u op een rij. Samen met mijn team wacht ik op uw telefoontje of e-mail.
(…)"

2.11 Op 1 oktober 2016 heeft Verzekeraar telefonisch contact opgenomen met Consument om alternatieven voor zijn beleggingsverzekeringen te bespreken. Naar aanleiding daarvan heeft Consument een klacht ingediend. Naar aanleiding van deze klacht heeft Verzekeraar Consument als volgt geïnformeerd:
"(…)
Hersteladvies
Daar waar mogelijk proberen wij onze klanten die beleggingsverlies hebben geleden te helpen bij het zoeken naar een oplossing. Dat kan bijvoorbeeld het wijzigen van de dekking, het verhogen van de premie of zelfs omzetting naar een ander product inhouden. Uw verzekeringen eindigen echter op 1 februari 2018 en 1 maart 2019. Omdat de toekomstige duur nu relatief gering is, zal een wijziging van uw verzekeringen weinig effect hebben. Het geleden beleggingsverlies kan nu niet meer worden gecompenseerd.

Advisering
Wij hebben ook besproken dat het wellicht verstandig is als u uw situatie bespreekt met een financieel adviseur die uw hele financiële situatie inclusief de totale hypotheekschuld kan beoordelen en u hierin beter kan en mag adviseren dan wij als verzekeraar. Ik heb u aangeboden dat wij als coulance de kosten van een dergelijk advies (gedeeltelijk) willen vergoeden. Ik bied u aan dat wij na het opsturen van de rekening van uw adviseur deze zullen vergoeden tot een maximum van € 500,00
(…)"

2.12 Op 26 januari 2011 heeft Consument een financieel advies ingewonnen bij Tussenpersoon, omdat hij bij zijn werkgever uit dienst trad en een ontslagvergoeding ontving. Over de beleggingsverzekeringen heeft de adviseur het volgende in het rapport opgenomen:
"(…)
U heeft twee kapitaalverzekeringen gekoppeld aan uw hypotheek. Voor beide polissen betaalt u een maandelijkse premie die geïnvesteerd wordt in beleggingen. Op de einddatum wordt het opgebouwde kapitaal uitgekeerd. U heeft aangegeven dat u het kapitaal wenst te gebruiken voor aflossing van de bestaande hypotheken. Ik heb berekend dat de polis die in 2018 tot uitkering komt indicatief circa EUR 31.300 uitkeert. De tweede polis komt een jaar later tot uitkering en levert indicatief berekend circa EUR 12.500 op."

Bij de berekeningen die de financieel adviseur heeft gemaakt, heeft hij rekening gehouden met een restschuld van € 9.133 respectievelijk € 17.831 op de beide hypotheekdelen.

2.13 Verzekeraar heeft Consument waardeoverzichten van zijn beleggingsverzekering gestuurd. Van de verzekering met polisnummer [nummer 1] heeft Verzekeraar de vanaf 19 maart 2010 verzonden waardeoverzichten overgelegd. Over de periode 2009 – 2010 blijkt het volgende. Het saldo van de verzekering per 1 januari 2010 is € 12.691,97. Het voorbeeldkapitaal op de einddatum op grond van een pessimistisch rendement van -5,32% is € 15.119,23. Het voorbeeldkapitaal op de einddatum op grond van het historisch rendement van 6,20% is € 31.255,40. Op het waardeoverzicht is de volgende tekst opgenomen:
"(…)
Het is voor u van groot belang te weten wat de te verwachten waarde van de verzekering op de einddatum is. Wat houdt u aan het eind over? En is dat voldoende om uw financiële doel (opbouwen pensioen, aflossen hypotheek) te realiseren? Om die reden geeft [Verzekeraar] naast de waarde van de beleggingen ook twee voorbeelden van de mogelijke waarde op de einddatum. Maar let op: de getoonde voorbeeldkapitalen zijn een indicatie. Het werkelijke bedrag kan hoger, maar ook lager uitkomen.

U kunt de voorbeeldkapitalen vergelijken met uw doelkapitaal van de verzekering. Uw doelkapitaal staat in de oorspronkelijk offerte. Als uw doelkapitaal bij [Verzekeraar] bekend is, vermelden wij dat op uw overzicht. Is dit niet het geval, geef dan uw doelkapitaal aan ons door.

Is uw doelkapitaal hoger dan de voorbeeldkapitalen en u hebt de verzekering gesloten in het kader van een specifiek financieel doel, dan komt dit doel misschien in gevaar. Bespreek de risico's met uw bemiddelaar of uw verzekeringsadviseur.
(…)"

2.14 Van de verzekering met polisnummer [nummer 2] heeft Verzekeraar de waardeoverzichten vanaf 3 april 2008 overgelegd. Over de periode van 9 februari 2007 tot 12 december 2008 blijkt het volgende. Het saldo per 12 december 2008 is € 7.551,51. Het voorbeeldkapitaal op de einddatum op grond van een pessimistisch rendement van -7,66% is € 3.103. Het voorbeeldkapitaal op basis van het historisch rendement van 11,40% is € 22.900 en het voorbeeldkapitaal op basis van het zelf gekozen voorbeeldrendement is € 16.455.

Dit is inmiddels lager dan het voorbeeldkapitaal van € 21.633 dat aan het begin van de verzekering met het gekozen rendement van 8% kon worden behaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van € 20.000. Dit is het verschil tussen de oorspronkelijke geprognosticeerde waarden van de beide beleggingsverzekeringen (€ 46.433,97 en € 21.633,06) en de prognoses die in oktober 2016 voor de eindwaarden zijn gedaan.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar en Tussenpersoon hebben de op hen rustende en jegens Consument in acht te nemen zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Toen Consument de hypothecaire geldleidingen eind jaren '90 afsloot, waren de rechtsvoorgangers van Tussenpersoon niet alleen adviseur en tussenpersoon wat betreft de beleggingsverzekeringen, zij waren eveneens verkopers van de eigen beleggingsproducten bij de rechtsvoorgangers van Verzekeraar. Zij behoorden allen tot hetzelfde conglomeraat en het bij het aangaan van de hypotheek afnemen van de beleggingsverzekeringen leverde een rentekorting op om dit zo aantrekkelijk mogelijk te maken. Verzekeraar had daarbij minimaal kenbaar moeten maken dat de risicovolle producten door Tussenpersoon werden verkocht vanuit een nauw verweven eigen belang, zodat Consument een werkelijk onafhankelijke tussenpersoon het advies had kunnen laten toetsen. Er was sprake van belangenverstrengeling.
- In 2007 heeft Consument zijn oude woning verkocht en een nieuwe woning aangekocht. Zijn nieuwe hypotheek is hij ook via Tussenpersoon aangegaan en zijn financiële situatie is weer tegen het licht gehouden. Consument heeft zijn zorg over de beleggingsverzekeringen kenbaar gemaakt, nu de beurzen in de voorafgaande jaren ook flinke dalingen hadden laten zien en de verzekeringen halverwege de looptijd waren. Zijn adviseur heeft aangegeven dat beleggingspolissen op de lange termijn moesten worden bezien, ze waren nog maar 'halverwege' en dat uit het doorlopen van de goedkeuringsprocedure van de hypotheekaanvraag eventueel aanvullend te nemen maatregelen zouden volgen. Consument is niet gewaarschuwd dat de rendementen onder druk stonden. Hij is evenmin geadviseerd om aanvullende maatregelen te nemen. Men is er stilzwijgend mee akkoord gegaan dat beide beleggingsverzekeringen tegen exact de eerder vastgestelde eindwaarden opnieuw werden gebruikt.
  Ten onrechte, aldus Consument. Verzekeraar moest toentertijd ook akkoord gaan met het inzetten van de beleggingsverzekeringen voor de nieuwe hypotheken en had niet passief mogen blijven.
- Consument heeft meerdere malen telefonisch contact gezocht met Verzekeraar en is verschillende keren afgepoeierd. Zo kreeg hij in ieder contact standaard te horen dat hij met zijn tussenpersoon contact moest opnemen en dat Verzekeraar niets voor hem kon doen.
- Verzekeraar heeft de suggestie gedaan de beleggingsverzekeringen dan maar tussentijds op te zeggen, terwijl deze op dat moment in waarde op een dieptepunt stonden.

Ook werd Consument geadviseerd over te stappen naar fondsen met meer risico, wat als "kansrijker" aan hem werd voorgeschoteld. Consument is echter niet van fonds gewisseld omdat het mixfonds juist het minst onderhevig zou zijn geweest aan fluctuaties en daarmee als "stabiel" geoormerkt stond.

- De suggesties van Verzekeraar betekenen allemaal dat Consument een groot financieel verlies voor lief moet nemen, waarna Verzekeraar zijn handen in onschuld wast. Consument wijst ook op de aangeboden compensatieregeling van € 38,53 en € 56,98 terwijl een totaal tekort van € 20.000 dreigt.
- Het totale tekort op einddatum is nog geen uitgemaakte zaak, maar omdat de expiratiedata van beide verzekeringen niet ver in de toekomst liggen, zal de uiteindelijke schade niet ver bezijden de € 20.000 liggen.
- Consument heeft in februari 2012 zijn financiële situatie laten doorlichten door Tussenpersoon, wat is uitgewerkt in een rapport met een drietal financiële scenario's. Tussenpersoon heeft nergens gerept over de achterblijvende waarden van de beleggingsverzekeringen of over (aanvullend) te treffen maatregelen.

Verweer Verzekeraar en Tussenpersoon
Verzekeraar en Tussenpersoon hebben de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de door Consument ingediende klacht enkel betrekking heeft op de advisering over zijn beleggingsverzekeringen met polisnummers [nummer 1] en [nummer 2] en het rendement op deze verzekeringen. Consument heeft niet geklaagd over het kostenniveau van deze beleggingsverzekeringen of over de hoogte van de overlijdensrisicopremies. Hierover zal de Commissie dan ook niet oordelen.

4.2 De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat Tussenpersoon en Verzekeraar hem in 1998/1999 en in 2007 onvoldoende hebben geïnformeerd over de risico's van de door hem gekozen hypotheekconstructie, waarbij een deel van zijn hypotheek zou worden afgelost middels de opbrengst van de beleggingsverzekeringen. Met name in 2007 had Consument van deze risico's op de hoogte moeten worden gesteld, althans had hem moeten worden geadviseerd aanvullende maatregelen te treffen. Ten slotte had Tussenpersoon Consument in 2011 moeten waarschuwen, althans hem moeten adviseren aanvullende maatregelen te treffen.

4.3 Bij de beoordeling stelt de Commissie voorop dat hoewel Verzekeraar en Tussenpersoon ten tijde van het afsluiten van de hypotheek onderdeel waren van hetzelfde concern, Tussenpersoon heeft geadviseerd over verzekeringsproducten van Verzekeraar en het afnemen van verzekeringsproducten van Verzekeraar tot korting op de voor de bij Tussenpersoon af te nemen hypothecaire geldlening kon leiden, beide partijen niet met elkaar kunnen worden vereenzelvigd. Het zijn twee verschillende rechtspersonen met eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de omstandigheid dat zij (deels) tot hetzelfde concern behoren en op onderdelen samenwerkten maakt niet dat de een verantwoordelijk gehouden kan worden voor het handelen van de ander.

De vraag of Tussenpersoon en/of Verzekeraar in strijd met de op hen rustende zorgplicht hebben gehandeld, moet dan ook voor elk van hen afzonderlijk worden beoordeeld en is afhankelijk van de eigen rol die zij in het proces van hypotheekverlening en afname van de verzekeringen hebben gespeeld.

In de procedure jegens Verzekeraar

4.4 De reikwijdte van een op een financiële dienstverlener als Verzekeraar rustende zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval waaronder ook de aard van de financiële dienst die Verzekeraar aanbiedt. Consument heeft bij (rechtsvoorgangers van) Verzekeraar twee beleggingsverzekeringen afgesloten, met tussenkomst van Tussenpersoon als zijn adviseur. Verzekeraar is daarbij slechts opgetreden als aanbieder van de verzekeringen en heeft Consument niet geadviseerd. De door Verzekeraar jegens Consument in acht te nemen zorgvuldigheid reikt dan ook niet verder dan de zorgplicht die uit hoofde van het aanbieden van de beleggingsverzekeringen op hem rust. Dat Verzekeraar en Tussenpersoon ten tijde van de advisering omtrent en het aangaan van de hypotheek in concernverband met elkaar verbonden waren, maakt dit als gezegd niet anders.

4.5 De twee door Consument afgenomen verzekeringen zijn beleggingsverzekeringen. Dit blijkt uit de offertes van de verzekeringen en uit de verstrekte polisbladen. Het is een feit van algemene bekendheid dat de waarde van beleggingen kan fluctueren. Waar een koers omhoog kan gaan, kan deze ook weer dalen. Uit de offertes blijkt ook overigens voldoende duidelijk dat sprake is van prognoserendementen met bijbehorende kapitalen waarvan allerminst zeker is dat deze ook daadwerkelijk gehaald zullen worden. Anders dan Consument blijkens zijn vordering lijkt te veronderstellen wordt voor het behalen van de genoemde kapitalen geen garantie gegeven. Verzekeraar heeft verder in de loop van de tijd steeds waardeoverzichten aan Consument gezonden. Uit deze waardeoverzichten blijkt al evenzeer dat het met de verzekeringen te bereiken eindkapitaal afhankelijk is van het rendement op de gekozen beleggingsfondsen. Daarbij is vanaf 2008 ook aangegeven dat het aanvankelijk prognosekapitaal vermoedelijk niet meer gehaald zou worden.

4.6 Daarmee heeft Verzekeraar Consument bij aanvang van de verzekeringen voldoende geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van de bij hem afgenomen verzekeringen. Ook heeft Verzekeraar Consument tussentijds voldoende op de hoogte gehouden van de waardeontwikkeling van deze verzekeringen. Op basis van de door Verzekeraar verstrekte informatie had Consument kunnen en moeten begrijpen dat het onzeker was dat de prognosekapitalen zouden worden gehaald en dat dit afhankelijk zou zijn van onzekere toekomstige beleggingsresultaten. Ook heeft Consument na verloop van tijd kunnen constateren dat het steeds minder waarschijnlijk werd dat deze kapitalen ook zouden worden gehaald.

4.7 De Commissie acht het aannemelijk dat Tussenpersoon bij het wijzigen van de hypotheek van Consument, bij Verzekeraar geen nieuwe tussentijdse prognosekapitalen heeft aangevraagd voor de nog lopende beleggingsverzekeringen, maar eenvoudigweg opnieuw is uitgegaan van de in 1998 en 1999 opgegeven prognosekapitalen. Omdat Tussenpersoon en niet Verzekeraar Consument over de wijziging van de hypotheek heeft geadviseerd, kan Verzekeraar hiervan geen verwijt worden gemaakt.

4.8 Consument verwijt Verzekeraar ten slotte dat deze hem geen hulp of ondersteuning heeft geboden, toen duidelijk werd dat de verzekeringen de prognosekapitalen niet zouden halen. Verzekeraar zou Consument hebben afgepoeierd en ten onrechte naar Tussenpersoon hebben verwezen.

4.9 Juist is dat op Verzekeraar verplichtingen rusten in het kader van de hersteladvisering aan afnemers van beleggingsverzekering. Op basis van de op Verzekeraar betrekking hebbende relevante wettelijke voorschriften en richtlijnen over hersteladvisering was voor Verzekeraar een activerende en faciliterende rol weggelegd, in die zin dat Verzekeraar gehouden was zich in te spannen om Consument een weloverwogen keuze te laten maken tot voortzetting, wijziging of stopzetting van de verzekering en om dat kader aan de adviseur van Consument voldoende informatie te verstrekken om hem in staat te stellen een passend advies aan Consument te geven. Zie onder meer GC Kifid 21 september 2016, GC 2016-438. Verzekeraar heeft vanaf 16 november 2010 een aantal malen contact gezocht met Consument en getracht Consument te activeren, waarbij Verzekeraar heeft aangegeven dat het in het belang van Consument zou kunnen zijn om contact op te nemen met zijn adviseur. De bewoordingen van de brief van 21 november 2014 zijn niet mis te verstaan. Het is aan Consument om naar aanleiding van de door Verzekeraar verzonden brieven en het door Verzekeraar geïnitieerde telefonisch contact verder advies bij Verzekeraar of Tussenpersoon in te winnen. Dat Verzekeraar Consument naar zijn adviseur verwees, was in het belang van Consument, nu de adviseur Consument in de rolverdeling tussen Verzekeraar en Tussenpersoon, op meer uitgebreide wijze van advies kon voorzien.

In de procedure jegens Tussenpersoon

4.10 Tussenpersoon is als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever (Consument) gehouden om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, *NJ* 2003, 375, r.o. 3.4.1). De aard en omvang van deze zorgplicht is in de jurisprudentie verder ingevuld en is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Bij de beantwoording van de vraag of Tussenpersoon aan zijn zorgplicht heeft voldaan, geldt als uitgangspunt dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon 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. Ook geldt dat Tussenpersoon Consument zodanig moet informeren over de aard en inhoud van het product, dat Consument voor het sluiten van de overeenkomst een weloverwogen beslissing kan nemen. Zie GC Kifid 16 januari 2017, GC 2017-631.

4.11 Consument stelt dat sprake is van belangenverstrengeling tussen Tussenpersoon en Verzekeraar. De enkele omstandigheid dat Tussenpersoon adviseert over producten van een gelieerde vennootschap brengt echter niet rechtstreeks met zich dat deze producten niet passend zijn voor Consument. Consument heeft geen verdere omstandigheden aangevoerd waaruit zou blijken dat dit het geval is. De Commissie zal het advies van Tussenpersoon dan ook op zijn eigen merites beoordelen.

4.12 In 1998/1999 heeft Consument na inwinnen van advies bij Tussenpersoon besloten om ter aflossing van twee hypotheekdelen beleggingsverzekeringen bij rechtsvoorgangers van Verzekeraar af te sluiten. Tussenpersoon heeft onweersproken gesteld dat Consument daarbij door zijn adviseur is geïnformeerd over de risico's van beleggen. Uit beide hypotheekoffertes blijkt dat er geen garantie bestaat dat de daarin genoemde prognosekapitalen zullen worden behaald. Voorts geldt, zoals hierboven onder 4.5 reeds is overwogen, dat het een feit van algemene bekendheid is dat dat de waarde van beleggingen kan fluctueren. Consument kon derhalve aan de hand van de hem verstrekte en de hem kenbare informatie afwegen of de keuze voor een beleggingsverzekering voor hem passend was. Ten slotte geldt dat de gebruikte gemiddelde rekenrendementen van 8% tegenwoordig als aan de hoge kant kunnen worden gekwalificeerd, maar dat het in 1999 zeer gebruikelijk was om met dergelijke rendementen te rekenen. Naar de toentertijd geldende maatstaven kan derhalve niet worden gezegd dat Tussenpersoon ter zake van de aan Consument verstrekte informatie niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon kon worden gevergd.

4.13 In 2007 heeft Consument wederom een hypotheekadvies ingewonnen bij Tussenpersoon. De Commissie acht aannemelijk dat voor de beide beleggingsverzekeringen, die Consument ook nu wenste te gebruiken ter aflossing van de twee bijbehorende hypotheekdelen, geen nieuwe prognosekapitalen heeft opgevraagd bij Verzekeraar. In de hypotheekofferte d.d. 5 maart 2007 zijn immers dezelfde prognosekapitalen en prognoserendementen gebruikt als in de offertes van 1998/1999. Uit de omstandigheid dat Tussenpersoon geen nieuwe prognosekapitalen heeft opgevraagd, leidt de Commissie af dat de hypotheekverstrekker van oordeel was dat de beleggingsverzekeringen hem in ieder geval genoeg zekerheid boden voor de beide leningdelen die daarmee zouden moeten worden afgelost.

4.14 De op Tussenpersoon rustende zorgplicht brengt echter ook mee dat Tussenpersoon de belangen van Consument in ogenschouw neemt. Consument stelt dat Tussenpersoon had moeten constateren dat de rendementen in de beleggingsverzekeringen in 2007 duidelijk achterbleven bij de prognoses, zodat allerminst zeker was dat hij de leningdelen daarmee zouden kunnen aflossen en dat Tussenpersoon hem daarom had moeten adviseren aanvullende maatregelen te nemen, nu de helft van de looptijd van de verzekeringen al bijna voorbij was. De Commissie stelt vast dat over het jaar 2007 geen waardeoverzichten zijn overgelegd aan de hand waarvan kan worden vastgesteld of de oorspronkelijke prognosekapitalen op het moment van het opstellen van de hypotheekofferte redelijkerwijs nog konden worden behaald. Wat betreft de verzekering met polisnummer [nummer 2] kan aan de hand van het waardeoverzicht over van 3 april 2008 worden vastgesteld dat vanaf dat moment inmiddels een hoger gemiddeld rendement dan 8% vereist was voor het behalen van het doelkapitaal van € 21.633. Van de verzekering met polisnummer [nummer 1] zijn slechts de waardeoverzichten vanaf 2010 overgelegd, zodat over de stand per 2007 van deze verzekering geen relevante informatie beschikbaar is. Nu aan de hand van de waardeoverzichten niet kan worden nagegaan of in 2007 aanvullende maatregelen daadwerkelijk nodig waren geweest, kan de Commissie niet met zekerheid vaststellen of Tussenpersoon de mogelijkheid aanvullende maatregelen te treffen aan Consument had dienen voor te leggen.

Echter, veronderstellenderwijs er van uitgaande dat dit wel het geval was geweest, moet vervolgens de vraag worden beantwoord wat Consument dan zou hebben gedaan en of hij in dat geval nu beter af zou zijn geweest. In dat kader is van belang dat Consument uit de latere waardeoverzichten ook zelf moet hebben begrepen dat de waarde opbouw in zijn beleggingsverzekeringen achterbleef en dat de kans dat hij de prognosekapitalen daadwerkelijk zou behalen steeds kleiner werd. Bovendien heeft Verzekeraar Consument bij brieven 16 november 2010 en augustus 2011 geïnformeerd over het hefboom-/inteereffect en dat hij de gevolgen daarvan in de toekomst kan verminderen door de beleggingen of de overlijdensrisicodekking in de beleggingsverzekeringen aan te passen en hem aangeraden contact op te nemen met zijn adviseur om te bezien of zijn beleggingsverzekering nog past bij zijn persoonlijke situatie.

Bij brief van 3 november 2011 is Consument vervolgens een aantal alternatieven voor zijn verzekering met polisnummer [nummer 1] voorgerekend en bij brief van 1 december 2011 is Consument geïnformeerd over de mogelijkheden voor zijn beleggingsverzekering met polisnummer [nummer 2]. Ook is Consument daarbij geadviseerd contact op te nemen met zijn adviseur bij Tussenpersoon, waarbij hem telkens ook een tegemoetkoming in de kosten is aangeboden. Nu vaststaat dat Consument daarin telkens geen aanleiding heeft gezien om actie te ondernemen om tot een aanpassing van zijn beleggingsverzekeringen te komen, acht de Commissie het onwaarschijnlijk dat hij dat wél zou hebben gedaan indien Tussenpersoon hem in 2007 er op had gewezen dat de prognosekapitalen mogelijk niet meer gehaald zouden worden en hem de mogelijkheid had voorgesteld aanvullende maatregelen te treffen. De Commissie wijst er in dit verband nog op dat het treffen van aanvullende maatregelen in 2007 voor Consument naar alle waarschijnlijkheid tot een hogere maandlast zou hebben geleid. De slotsom is dan ook dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon Consument in 2007 onvoldoende heeft geadviseerd en dat zelfs indien dat wel het geval is geweest, niet kan worden aangenomen dat Consument dan bereid zou zijn geweest aanvullende maatregelen te nemen om tot aanpassing van zijn beleggingsverzekeringen te komen die thans tot een beter resultaat zouden hebben geleid.

4.15 Consument is ten slotte van mening dat Tussenpersoon hem in 2011, toen hij om een financieel advies met betrekking tot zijn inkomenspositie had verzocht, had moeten adviseren aanvullende maatregelen te nemen. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Commissie voorop dat het door Consument ingewonnen advies geen betrekking had op zijn hypothecaire geldlening en zijn beleggingsverzekeringen, maar op zijn inkomenspositie. Tussenpersoon hoefde daarom niet in het bijzonder op de hypothecaire geldlening in te gaan. Bij lezing van het adviesrapport stelt de Commissie vast dat in het rapport wordt uitgegaan van een restschuld op de bij de beleggingsverzekering behorende hypotheekdelen. Tussenpersoon heeft derhalve onderzocht of Consument in staat zou zijn de bij een restschuld behorende financiële verplichtingen te dragen en geconstateerd dat dit het geval was. Daarmee heeft Tussenpersoon zich als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur van zijn taak gekweten. Bij lezing van het rapport had Consument zelf kunnen en dienen vast te stellen dat Tussenpersoon ervan uitging dat sprake zou zijn van een restschuld. Indien Consument zich niet in dit uitgangspunt had kunnen vinden, had het op zijn weg gelegen hierover vragen aan Tussenpersoon te stellen.

4.16 De slotsom is dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon en/of Verzekeraar hun zorgplicht hebben geschonden en/of dat Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. Nu de vorderingen van Consument op inhoudelijke gronden niet kunnen worden toegewezen, komt de Commissie niet toe aan het bespreken van het door Tussenpersoon gevoerde verjaringsverweer. De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.