Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-182 d.d. 10 juni 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering. Op advies van Aangeslotene verkopen Consumenten hun levensverzekeringen aan GSM (Prime Select) tegen een periodieke maandelijkse uitkering gedurende 10 jaar. GSM stopt na twee jaar met de uitkeringen. Consumenten verwijten Aangeslotene dat zij hun slecht heeft geadviseerd en hen in de kou heeft laten staan nadat GSM de uitkeringen heeft beëindigd. Aangeslotene voert geen verweer. De Commissie omschrijft de zorgplicht van Aangeslotene. Aangezien Aangeslotene geen verweer heeft gevoerd worden de door Consumenten gestelde feiten en omstandigheden als vaststaand aangenomen. De vordering wordt grotendeels toegewezen.

Consumenten,

tegen

Timmerman & Timmerman B.V, gevestigd te Goes, 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 op 23 augustus 2012 door de Commissie ontvangen brief van Consumenten met bijlagen waaronder het op 22 augustus 2012 ondertekende vragenformulier.

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.
Aangezien Aangeslotene, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweerschrift heeft ingediend zal de Commissie een uitspraak doen als bedoeld in artikel 37.4 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. In 2009 hadden Consumenten drie levensverzekeringen (hierna: de "Verzekeringen") lopen bij een verzekeraar. De gezamenlijke waarde van de Verzekeringen bedroeg in

2008 € 33.192,-. Op advies van en door bemiddeling van Aangeslotene zijn de Verzekeringen verkocht aan GSM AG B.V ("GSM") ten behoeve van een investering in het vastgoedbeleggingsplan Prime Select. Daartegenover heeft GSM aan Consumenten drie certificaten afgegeven en zou zij gedurende tien jaar maandelijks een bedrag aan Consumenten betalen ter aflossing van de overeengekomen verkoopprijs van de onderscheiden Verzekeringen.

3.2. GSM heeft per certificaat gedurende twee jaar maandelijkse betalingen verricht, in totaal een bedrag van € 8.408,-. Daarna zijn de betalingen gestopt. GSM biedt geen verhaal.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt gehouden tot betaling van een bedrag van € 24.784,-. Dit bedrag bestaat uit de waarde van de Verzekeringen verminderd met van GSM ontvangen maandelijkse betalingen. Hiernaast vorderen Consumenten dat Aangeslotene gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 23.467,- . Dit bedrag betreft de waardevermindering van de Verzekeringen in het jaar 2008.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens hen door hen vóór de verkoop van de Verzekeringen onvoldoende en onjuiste informatie over het product van Prime Select te verschaffen en door hen een niet passend advies te geven. Verder heeft Aangeslotene nadat de betalingen door GSM zijn gestopt, de belangen van Consumenten niet behartigd en niet gereageerd op hun verzoeken om advies.

4.3 Aangeslotene heeft, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweer gevoerd.

5. Beoordeling

5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consumenten de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de hierboven onder 3 genoemde feiten.

5.2 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgevers (Consumenten) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

5.3 Uit de onder 5.2 omschreven zorgplicht vloeit onder meer voort dat een assurantietussenpersoon die, zoals in het onderhavige geval, zijn opdrachtgevers (Consumenten) adviseert tot verkoop van hun Verzekeringen tegen aankoop van een

financieel product, dient te beschikken over voldoende kennis van de aard, inhoud en risico's van het aan te kopen product en op basis van die informatie kan onderbouwen waarom het gegeven advies in de gegeven omstandigheden als passend voor Consumenten dient te worden beschouwd en in hun belang is. Verder dient de assurantietussenpersoon in een situatie als de onderhavige waarin de betalingen door GSM na twee jaar zijn gestopt, zijn opdrachtgevers bij te staan en hen te adviseren over eventuele tot veiligstelling van hun vermogen te ondernemen stappen.

5.4 Nu Aangeslotene geen verweer heeft gevoerd moet met Consumenten als vaststaand worden aangenomen dat Aangeslotene vóór de verkoop van de Verzekeringen onvoldoende en onjuiste informatie over het product van Prime Select heeft verschaft en dat het door haar verstrekte advies de Verzekeringen te verkopen onjuist, want niet passend is geweest. Aldus moet als vaststaand worden aangenomen dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar bovenomschreven zorgplicht jegens Consumenten en om die reden verplicht is tot vergoeding van dientengevolge door Consumenten geleden schade. Het in dat kader gevorderde bedrag van € 24.784,- komt de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en zal worden toegewezen. Voor het eveneens door Consumenten gevorderde schadebedrag van € 23.467,- geldt echter dat zonder nadere toelichting, die ontbreekt, niet duidelijk is hoe dit het gevolg is van het door Consument aan Aangeslotene gemaakte verwijt. Dit bedrag dient bij gebrek aan feitelijke onderbouwing te worden afgewezen.

5.5 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie beslist bij bindend advies dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument dient te vergoeden een bedrag van € 24.784,- met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-

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.