KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 214
d.d. 6 september 2011
(prof. mr. C.E. du Perron, voorzitter, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Lijfrenteverzekering, informatieplicht. Consument heeft via bemiddeling van Aangeslotene een lijfrenteverzekering gesloten voor de duur van 2 jaar en 7 maanden. Consument stelt dat Aangeslotene haar niet althans niet voldoende heeft voorgelicht ten aanzien van de hoogte van de lijfrente-uitkering die zij in 2008 zou ontvangen en dat Aangeslotene daarmee tekort is geschoten in haar informatieplicht. De Commissie wijst de vordering toe.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen op 23 januari 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 juni 2010;
- de repliek van Consument van 24 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 juli 2010;
- de brief van Consument van 24 juni 2011;
- de brief van de secretaris van 30 juni 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 16 maart 2011.

Tijdens de mondelinge behandeling is Aangeslotene in de gelegenheid gesteld zich binnen 8 weken – uiterlijk op 11 mei 2011 – uit te laten over de vraag welke informatie en welk advies zij Consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft verstrekt. De Commissie heeft Aangeslotene er daarbij op gewezen dat uitstel van de indieningstermijn niet zou worden verleend. De reactie van Aangeslotene van 18 mei 2011 is op 24 mei 2011door de Commissie ontvangen. Aangeslotene heeft aan de tardieve indiening van de reactie geen verschoonbaarheidsgrond ten grondslag gelegd. De Commissie heeft daarop

besloten dat de reactie van Aangeslotene, wegens strijd met de goede procesorde, niet aan het procesdossier kan worden toegevoegd en derhalve bij de beoordeling van het geschil buiten beschouwing zal worden gelaten. Partijen zijn bij brief van 30 juni 2011 van deze beslissing in kennis gesteld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft met ingang van 30 juni 2005 via Aangeslotene een lijfrente-verzekering afgesloten tegen betaling van een koopsom van € 3.772,73. De eind-datum van de verzekering is 31 januari 2008. De verzekering voorziet in een jaarlijkse uitkering van € 1.413,-.

2.2 Op het aanvraagformulier staat onder de aanhef 'VERZEKERINGSGEGEVENS':

"Ingangsdatum	: 30-06-2005	Koopsom	: € 3.772,00
Looptijd	: 2jaar	Lijfrente	: € 1.413,00
Expiratiedatum	: 31-01-2008	Uitkering per	: jaar achteraf
Rentepercentage	: 2,00%		
		Slotuitkering	: ja
Soort lijfrente	: Voortzetting, Verzekering(en) BHW of IB 2001"		

2.3 Bij brief van 21 juli 2005 heeft Consument Aangeslotene het volgende geschreven:

> "In de polis (…) staat dat 'de rente eindigt op 31-01-2008', maar er staat ook dat "uitbetaling vindt plaats bij nabetaling in jaartermijnen in de maand juni".
>
> Niet duidelijk is voor mij of dit ook geldt voor de einddatum 31-01-2008 (?) of wordt dit uitgekeerd per 31-01-2008? In een telefoongesprek n.a.v. de offerte, heb ik daar vragen over gesteld en u verzekerde mij dat ik dat per 31-01-2008 de rente van € 1413,00 ook zou ontvangen. M.i. zegt Aangeslotene nu wel iets anders?
>
> Kunt u mij **schriftelijk bevestigen** dat ik inderdaad in januari 2008 over de rente kan beschikken?"

2.4 Aangeslotene heeft in juni 2006 respectievelijk 2007 over de perioden 30-6-2005 tot en met 29-06-2006 en 29-06-2007 tot en met 29-06-2007 een lijfrente van € 1.413,- aan Consument uitgekeerd. Over de periode 30-06-2007 tot en met 31-01-2008 heeft Consument een lijfrente-uitkering ontvangen van € 828,17.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert primair dat Aangeslotene aan haar € 584,83 betaalt, zijnde het verschil tussen het lijfrentebedrag ad € 1.413,- dat zij zou hebben gekregen bij een uitkering in juni 2008 en de uitgekeerde lijfrente ad € 828,17 in januari 2008. Subsidiair vordert Consument dat Aangeslotene aan haar een bedrag van € 117,83 betaalt, zijnde het verschil tussen de koopsom ad € 3.772,73 en de totale lijfrente-uitkeringen ad € 3.654,17.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar informatieplicht. Consument stelt daartoe dat Aangeslotene haar onjuist heeft voorgelicht ten aanzien van de hoogte van de lijfrente-uitkering die zij in 2008 zou ontvangen. Consument stelt in dat verband dat Aangeslotene haar heeft toegezegd dat zij in januari 2008 een lijfrente-uitkering ter hoogte van € 1.413,- zou ontvangen en wijst ter onderbouwing van haar standpunt op haar brief van 21 juli 2005 waarin zij verwijst naar een telefoongesprek met een medewerkster van Aangeslotene. Verder stelt Consument dat Aangeslotene haar er nooit op heeft gewezen dat zij bij een lijfrente-uitkering in januari 2008 € 584,83 minder zou ontvangen en dat zij, als zij dit had geweten, zou hebben gekozen voor een uitbetaling in juni 2008.
- De informatie op het aanvraagformulier is onduidelijk. Consument voert daartoe aan dat het bedrag van € 828,17 niet bij de expiratiedatum is vermeld en dat derhalve voor haar niet duidelijk was dat zij dit bedrag in januari 2008 zou ontvangen in plaats van € 1.413,-. Dat dit niet duidelijk was blijkt ook uit de brief van 21 juli 2005. Consument stelt dat Aangeslotene nooit heeft gereageerd op de in die brief gevraagde schriftelijke bevestiging dat in januari 2008 een bedrag van € 1.413,- aan lijfrente-uitkering zal worden uitgekeerd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- De lijfrenteverzekering is naar behoren nagekomen. Aangeslotene stelt daartoe dat met Consument is overeengekomen dat een lijfrente-uitkering zal worden gedaan over een periode van 2 jaar en 7 maanden. Dit blijkt ook duidelijk uit de polis. Omdat de laatste periode van 30-06-2007 tot en met 31-01-2008 geen heel jaar bestrijkt heeft Consument een uitkering naar rato ontvangen van € 828,17.
- Verder stelt Aangeslotene dat het niet aan haar te wijten is dat de uiteindelijke opbrengst lager is uitgevallen dan de ingelegde koopsom. Zij wijst er daarbij op dat de uiteindelijke opbrengst naast de provisie en kosten mede wordt bepaald door de rentestand.

- Aangeslotene betwist dat zij niet op de brief van Consument van 21 juli 2005 heeft gereageerd en stelt dat zij Consument op diverse manieren zowel schriftelijk als telefonisch heeft geprobeerd de inhoud van de polis uit te leggen.

4. Beoordeling

4.1 Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en dat op Aangeslotene als opdrachtnemer een zorgplicht rust. 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 een redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. De vraag die de Commissie thans dient te beoordelen is of Aangeslotene aan deze zorgplicht heeft voldaan.

4.2 Bij de beantwoording van deze vraag overweegt de Commissie dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden dat zij haar cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de overeenkomst een welafgewogen beslissing kunnen nemen. De Commissie stelt vast dat Consument bij het sluiten van de lijfrenteverzekering heeft gekozen voor een looptijd van 2 jaar en 7 maanden en dat zij als gevolg van deze keuze een lager bedrag uitgekeerd heeft gekregen dan de door haar ingelegde koopsom. Consument heeft aangevoerd dat zij niet voor een uitkering in januari 2008 zou hebben gekozen indien zij had geweten dat de uitkering dan € 828,17 zou bedragen.

4.3 Uitgangspunt is dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument aan haar vordering ten grondslag legt dat Aangeslotene in haar informatieplicht te kort is geschoten, rust de bewijslast in beginsel op haar. Aangeslotene heeft tegen de vordering aangevoerd dat Consument op basis van de polis en de gegeven voorlichting heeft moeten begrijpen dat zij in januari 2008 een uitkering naar rato zou ontvangen ter hoogte van € 828,17. De Commissie is van oordeel dat een gemiddelde verzekeringnemer niet uit het aanvraagformulier noch uit de polis kan afleiden dat op de expiratiedatum van 31 januari 2008 een bedrag van € 828,17 zal worden uitgekeerd. Daarnaast overweegt de Commissie dat het feit, dat op het aanvraagformulier en de polis niet is vermeld welk bedrag op de expiratie-datum zal worden uitgekeerd, bij een gemiddelde verzekeringnemer de verwarring kan doen ontstaan dat bij beëindiging van de verzekering in januari 2008 een bedrag van € 1.413,- zal worden uitgekeerd. Daarbij is van belang dat het niet voor de hand

ligt dat een Consument die goed is voorgelicht zal instemmen met een overeenkomst waarbij de uiteindelijke uitkering zeker of met grote waarschijnlijkheid lager zal zijn dan de inleg.

4.4 De Commissie heeft ter zitting aan Aangeslotene de vraag voorgelegd welke informatie en welk advies zij Consument voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft verstrekt. Aangeslotene heeft daarop betoogd dat de vraag hoe advisering heeft plaatsgevonden niet door Consument aan de klacht ten grondslag is gelegd. De Commissie verwerpt dit verweer omdat de kern van het geschil is dat Consument stelt dat zij iets anders heeft gekregen dan zij verwachtte. Hierdoor ligt het gehele totstandkomingstraject van de overeenkomst aan de Commissie voor. De Commissie heeft Aangeslotene, om een verrassingsbeslissing te voorkomen, wel in de gelegenheid gesteld op het ter zitting verhandelde te reageren binnen de hiervoor onder 'procedure' genoemde termijn. Aangeslotene heeft haar reactie echter tardief ingediend waarop de Commissie heeft besloten de reactie niet aan het procesdossier toe te voegen en bij de beoordeling van het geschil buiten beschouwing te laten. Het gevolg hiervan is dat Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie de stellingen van Consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist zodat als vaststaand moet worden aangenomen dat Consument er door Aangeslotene niet of althans niet voldoende over is geïnformeerd dat de lijfrente-uitkering bij de keuze voor een looptijd van 2 jaar en 7 maanden € 828,17 zou bedragen.

4.5 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene aan Consument een bedrag betaalt van € 584,83 betaalt alsmede de eigen bijdrage ad € 50,- voor de behandeling van het geschil door de Commissie. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

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.