KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 63 d.d. 30 juli 2009
(mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse en drs. A.I.M. Kool)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de klacht, ontvangen op 5 januari 2008;
- de brief van Consument van 30 januari 2008 met bijlagen;
- de brief van Consument van 8 juli 2008 met bijlagen, waaronder het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 15 december 2008 met bijlage;
- de repliek van Consument van 7 januari 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 14 januari 2009 met bijlage.

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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. De moeder van Consument is op 8 mei 1938 geboren en is op 1 februari 2005 overleden. Zij heeft met door haar ondertekende, op 21 juni 2000 gedateerde aanvraagformulieren door bemiddeling van Aangeslotene met ingang van 1 juli 2000 bij een aan Aangeslotene gelieerde levensverzekeraar twee direct ingaande lijfrentes verzekerd. De ene verzekering voorzag in een uitkering van f. 12.579,76 per jaar en had als einddatum 1 juli 2011. De andere verzekering voorzag in een uitkering van f. 7.804,48 per jaar, uit te keren tot het overlijden van de verzekerde. De koopsom bedroeg f. 100.000,- per verzekering. Het polisblad van beide verzekeringen vermeldt dat na het overlijden van de verzekerde geen verdere uitkeringen plaatsvinden. De moeder van Consument had geen contraverzekeringen voor beide lijfrenteverzekeringen gesloten.

2.2. Blijkens de verklaring van erfrecht zijn Consument en zijn twee zusters de erfgenamen van hun moeder. De oudste zuster van Consument is nadien overleden.

3 Geschil

3.1. Consument vordert: vergoeding door Aangeslotene van het bedrag dat de erfgenamen als nalatenschap mislopen door de in 2000 afgesloten verzekeringen, door Consument voorzichtig geschat op f. 200.000,- minus de gedane lijfrente-uitkeringen ten bedrage van circa f. 100.000,-, exclusief de gederfde rente, althans een derde deel ervan aangezien zijn zusters Aangeslotene niet hebben willen aanspreken.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene had de moeder van Consument niet mogen adviseren om de direct ingaande lijfrentes zonder contraverzekering te kopen. Zij was toen al ernstig ziek en had volgens artsen niet lang meer te leven. Tegen de verwachting in heeft zij nog vijf jaar geleefd. Zij had geen verstand van financiële zaken en was in 2000 bovendien mede door een herseninfarct nauwelijks in staat om normaal te communiceren of beslissingen te nemen. Aangeslotene had dat toen moeten onderkennen. Aangeslotene heeft volgens Consument dan ook gehandeld in strijd met haar zorgplicht. Zij legt nu ten onrechte de verantwoordelijkheid bij de erfgenamen. Bovendien is zij tekortgeschoten in het aanleggen en bewaren van een dossier omtrent de wijze waarop zij de moeder van Consument in 2000 heeft geadviseerd. Consument verkeert daardoor in bewijsproblemen. Consument vindt de handelwijze van Aangeslotene beneden alle peil.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument is niet-ontvankelijk in zijn klacht. Blijkens de verklaring van erfrecht zijn Consument en zijn twee zusters de erfgenamen van hun moeder. Aangeslotene wijst op art. 4:182 BW. Slechts de gezamenlijke erfgenamen zijn bevoegd een vordering tegen haar in te stellen. Van toestemming van de andere erfgenamen is niet gebleken.
Mocht de klacht wel ontvankelijk zijn dan geldt het volgende:
- Een reconstructie van het in 2000 gegeven advies is niet meer mogelijk wegens het ontbreken van een cliëntendossier of een gespreksnotitie. Voorts is de betrokken medewerkster niet meer bij Aangeslotene werkzaam. Omdat Consument geen bewijs van het tegendeel heeft aangedragen, houdt Aangeslotene het er vooralsnog op dat de moeder van Consument volledig handelingsbekwaam was.
- Tussen het ondertekenen van de aanvraagformulieren en de polisopmaak lag een termijn van drie maanden. In die tijd had de moeder nog van de verzekeringen kunnen afzien. Na toezending van de polissen had zij nog een bedenktijd van veertien dagen. Ook daarna heeft zij op geen enkele wijze geprotesteerd.

- Het bedrag van f. 200.000,- werd in juli 2000 afgeschreven van een bankrekening die op naam van drie personen stond, waaronder de moeder en de oudste zuster van Consument. Niet alleen de moeder maar ook de beide andere rekeninghouders hebben nimmer tegen de gang van zaken geprotesteerd.
- Bij het afsluiten van een lijfrentepolis bespreken de adviseurs van Aangeslotene standaard de mogelijkheid tot het afsluiten van een contraverzekering. Wellicht heeft de hoogte van de premies daarvan (respectievelijk € 2.284,18 en 1.484,91) de moeder van het afsluiten ervan doen afzien.
- Over de verdere beweegredenen van de moeder tot het afsluiten van de lijfrenteverzekeringen kan Aangeslotene slechts gissen. Wellicht wilde zij zekerheid voor de toekomst. Wellicht meende zij dat de kinderen al voldoende verzorgd waren.
- De schadeberekening van Consument is onjuist. Zo moet in elk geval de premie voor de contraverzekering in mindering worden gebracht.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument de vraag heeft opgeworpen of de door de bemiddeling van Aangeslotene gesloten overeenkomsten met zijn moeder op de juiste wijze tot stand zijn gekomen. De indruk wordt gewekt dat de wijze waarop de door de bemiddeling van Aangeslotene gesloten overeenkomsten met de moeder van Consument tot stand zijn gekomen niet de schoonheidsprijs verdient. Te betreuren is dat Aangeslotene niet enig document over het adviestraject kan produceren. De Commissie dient echter, zoals hierna uiteengezet, zonder nader onderzoek tot niet-ontvankelijkheid te concluderen.

4.2. Blijkens de door Consument overgelegde verklaring van erfrecht heeft zijn moeder drie erfgenamen achtergelaten, namelijk Consument en zijn twee zusters. Na het overlijden van de oudste zuster zijn de erfgenamen van deze zuster in de plaats van laatstgenoemde getreden. De erfgenamen kunnen ageren omdat de rechten van de moeder op hen zijn overgegaan; zij kunnen niet op eigen titel ageren. Daarbij is in beginsel rechtens noodzakelijk dat tegenover alle bij de rechtsbetrekking betrokkenen in dezelfde zin wordt beslist. Consument heeft er echter voor gekozen zich alleen, zonder de overige erfgenamen, tot de Commissie te wenden en te onderwerpen aan een door haar uit te brengen bindend advies. In deze bindend advies procedure is het niet mogelijk de andere erfgenamen alsnog in de procedure te betrekken. De klacht zal daarom niet-ontvankelijk worden verklaard.

4.3. Ten overvloede voegt de Commissie hieraan toe dat het hier gaat om feiten die zich in het jaar 2000 hebben voorgedaan. Het gaat derhalve om feiten die naar het oordeel van de Commissie te ver in het verleden liggen als bedoeld in artikel 10 lid 1 onder e van haar Reglement. De Commissie zou dan ook, indien zij niet op de hierboven onder 4.2 vermelde

grond tot niet-ontvankelijkheid zou hebben geconcludeerd, op grond van genoemd artikel van haar Reglement de zaak niet verder in behandeling hebben genomen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht niet-ontvankelijk.