Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0284

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B.C. Donker, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 september 2016
Ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Advies B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen aangeslotene
Datum uitspraak	6 april 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat aangeslotene tekort is geschoten in zijn zorgplicht en vordert hiervoor een vergoeding. Klachten ongegrond, vorderingen afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies zoals dat gold van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017. Het gaat om:

- het klachtformulier van de consument;
- de aanvullende stukken van de consument;
- het verweerschrift van aangeslotene;
- de repliek van de consument;
- de dupliek van aangeslotene.

1.2 Na het indienen van de dupliek heeft de Hoge Raad prejudiciële vragen van het gerechtshof Den Haag over beleggingsverzekeringen beantwoord. De commissie acht de antwoorden van de Hoge Raad relevant voor de beoordeling van klachten over beleggingsverzekeringen van het type universal life. Daarom zijn partijen in de gelegenheid gesteld om te reageren op deze prejudiciële beslissing van de Hoge Raad.[1] Beide partijen hebben gereageerd.

[1] HR 11 februari 2022, ECLI:NL:HR:2022:166. Zie ook Gerechtshof Den Haag 23 februari 2021, ECLI:NL:GHDHA:2021:302, te vinden op www.rechtspraak.nl.

1.3 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer A. Esser (Hypoco), professioneel vertegenwoordiger.

1.4 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juli 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer A. Esser. Namens aangeslotene was de heer mr. [naam 1] aanwezig.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had door bemiddeling en advisering van een tussenpersoon, de heer X, met ingang van 1 januari 2006 een beleggingsverzekering met de naam AEGON Levensloop (hierna: de verzekering), bij AEGON Levensverzekering NV (hierna de verzekeraar). Dit product betrof een universal life verzekering.

2.2 Bij de verzekering was sprake van een overlijdensrisicodekking en van kapitaalopbouw op basis van beleggen met het beleggingsrisico geheel voor rekening van de consument.

2.3 Per februari 2006 heeft de verzekeraar op verzoek van de consument de begunstiging bij overlijden gewijzigd.

2.4 Vanaf enig moment stond de naam van aangeslotene op de aan de consument gerichte brieven van de verzekeraar vermeld.

2.5 Per 1 november 2011 heeft de consument de verzekering premievrij gemaakt en heeft hij de verzekering op 18 mei 2016 afgekocht.

2.6 Per brief van 28 april 2016 heeft de consument een klacht bij aangeslotene ingediend. Aangeslotene heeft hier per brief van 7 september 2016 op gereageerd, waarna de consument zijn klacht ter behandeling bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument heeft gedurende de procedure zijn vorderingen aangepast en vordert nu dat aangeslotene hem een schadevergoeding betaalt van € 110.620,-, of in ieder geval de provisiekosten met het daarover misgelopen rendement. Daarnaast vordert de consument een bedrag van € 1.452,- als vergoeding voor kosten rechtsbijstand.

2.8 Volgens de consument is aangeslotene daartoe gehouden omdat hij tekort is geschoten in de (na)zorgplicht en de informatieplicht. De consument brengt in dat verband het volgende naar voren. Aangeslotene heeft nagelaten om regelmatig onderhoud te plegen en in dat verband de consument te informeren over productalternatieven, zoals bijvoorbeeld de productintroductie van het banksparen in 2008.

De consument had geadviseerd moeten worden om de verzekering te stoppen, nu ging er jaarlijks ruim 25% van de inleg op aan kosten verzekeraar. Er is sprake van wanprestatie en schending van de doorlopende zorgplicht.

Het verweer

2.9 Aangeslotene heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kan aangeslotene aangesproken worden voor de gestelde zorgplichtschendingen?

3.1 Aangeslotene stelt als verst strekkend verweer dat hij niet aangesproken kan worden voor de klachten en vorderingen van de consument omdat er tussen de consument en aangeslotene kort gezegd geen contractuele relatie bestaat. De commissie oordeelt hierover als volgt.

3.2 De consument is ten tijde van het aangaan van de verzekering bijgestaan door een onafhankelijke tussenpersoon, de heer X. Na het wegvallen van die tussenpersoon en omdat de consument niet een nieuwe tussenpersoon had aangewezen is aangeslotene als assurantietussenpersoon bij de verzekering vermeld. Maar aangeslotene en de heer X zijn geen overneming van de contractuele relatie (van opdracht) met de consument overeengekomen. En ook klager gaat ervan uit dat er geen contractsoverneming heeft plaatsgevonden. Hij stelt namelijk dat hij niet met een contractsoverneming heeft ingestemd. Die medewerking van de consument is toch vereist voor een rechtsgeldige contractsoverneming van de contractuele relatie. Kortom: de contractuele relatie (van opdracht) tussen de consument en zijn tussenpersoon, de heer X, is niet overgegaan op aangeslotene.

3.3 Verder is niet gebleken dat de consument en aangeslotene samen een overeenkomst van opdracht hebben gesloten waaruit voor aangeslotene verplichtingen zouden kunnen voortvloeien.

3.4 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat aangeslotene niet aansprakelijk is voor de door de consument gestelde tekortkomingen in de advisering van de tussenpersoon bij het afsluiten van de verzekering en/of het schenden van de nazorgplicht gedurende de looptijd van de verzekering. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Aard uitspraak en beroepsmogelijkheden

In regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl