**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-21 d.d. 22 januari 2013**
**(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. R.J. Verschoof, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

## Samenvatting

Consument heeft in 1997, 1998 en 1999 aanvullende premiestortingen verricht op twee verzekeringen waarbij Aangeslotene als tussenpersoon optreedt. Deze stortingen zijn destijds door Aangeslotene aan Consument bevestigd met toezending van een door de verzekeraar afgegeven polisaanhangsel. In 2011 zendt de verzekeraar nieuwe polissen aan Consument waarin deze aanvullende stortingen niet zijn vermeld. Tussen Consument en Aangeslotene ontstaat discussie of de stortingen wel zijn verwerkt in de waarde van de Verzekeringen. Ter zitting verklaart Aangeslotene zich bereid om namens de verzekeraar te verklaren dat de stortingen wel zijn verwerkt. De Commissie is van oordeel is dat Aangeslotene destijds door het toezenden van bevestigingen en polisaanhangsels heeft gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. Echter omdat Aangeslotene de onzekerheid bij Consument al eerder had kunnen wegnemen door een brief namens de verzekeraar te schrijven waarin de verwerking wordt bevestigd, wordt zij gehouden tot vergoeding van de eigen bijdrage aan Consument.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V, gevestigd te Amsterdam, 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;
- het door het door Consument ingevulde en op 1 maart 2012 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- de brief van Consument van 5 april 2012 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting door Consument overhandigde pleitnotitie.

## 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.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 november 2012 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft in 1990 een zogenoemde "ABN AMRO Spaarhypotheek" gesloten bij een verzekeraar waarbij hij optreedt als verzekeringnemer en verzekerde. Het betreft een gemengde levensverzekering met een gegarandeerde uitkering van € 54.454,- bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering dan wel bij in leven zijn van de verzekerde op die einddatum. Op de per 30 mei 2011 afgegeven polis is aangetekend dat op 20 juni 1997 een extra spaarpremiestorting van € 2.552,06,- is voldaan en dat de maandelijks te betalen premie is verlaagd.

3.2 In 1997 heeft Consument een zogenoemde "ABN AMRO Levenhypotheek" gesloten bij een verzekeraar waarbij hij optreedt als verzekeringnemer en verzekerde. Het betreft een gemengde levensverzekering met een gegarandeerde uitkering van € 108.908,- bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de Verzekering dan wel bij in leven zijn van de verzekerde op die einddatum. Op de per 30 mei 2011 afgegeven polis is aangetekend dat op 3 april 1997 een extra spaarpremiestorting van € 3.463,- is voldaan en op 1 februari 2003 een extra spaarpremiestorting van € 3.500,- en dat de maandelijks te betalen premie is verlaagd.

## 4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om door Consument per 1 maart 1997, 20 juni 1997, 1 juni 1998 en 1 juni 1999 verrichte aanvullende premiestortingen op de polissen van de Verzekeringen te doen aantekenen en alsnog te doen bevestigen dat deze stortingen zijn verwerkt in de spaarsaldi van de respectieve Verzekeringen. Verder dient Aangeslotene gehouden te worden tot het verschaffen van een overzicht van de waardeontwikkeling van de spaarsaldi vanaf het sluiten van de Verzekeringen. Daarbij dient duidelijk te zijn dat van april 1997 tot en met augustus 1998 de juiste rentepercentages zijn toegepast. Ten slotte dient Aangeslotene gehouden te worden om vanaf 1 mei 2011 het rentepercentage weer te verhogen naar het voorgaande hogere percentage.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- In 1997, 1998 en 1999 heeft Consument de volgende aanvullende premiestoringen op de onderscheiden Verzekeringen verricht:
  - 1 maart 1997: € 2.552,06 (*ƒ* 5.624,-);
  - 20 juni 1997 : € 2.552,06 (*ƒ* 5.624,-);

- 1 juni 1998 : € 3.462,34 (*ƒ* 7.630,-);
- 1 juni 1999 : € 3.462,34 (*ƒ* 7.630,-);

Deze stortingen zijn wel van de bankrekening van Consument afgeschreven maar niet door Aangeslotene verwerkt en blijken niet uit de door de verzekeraar van de Verzekeringen verstrekte overzichten. Aangezien de verzekeraar de betreffende overzichten pas per 30 mei 2011 heeft verstrekt was Consument niet eerder op de hoogte van het niet verwerken van de stortingen. Ook uit de door de verzekeraar verstrekte polissen met een latere datum zijn de vier stortingen niet op te maken;

- In tegenstelling tot wat in de offerte stond was in de hypotheekakte opgenomen dat Aangeslotene over het spaarsaldo 1% minder rente zou vergoeden dan Consument als hypotheekrente moest betalen. Dit is in 1997 gerectificeerd. De verzekeraar heeft Consument echter geen overzicht gezonden waaruit blijkt dat van april 1997 tot en met augustus 1998 het juiste rentepercentage is vergoed. Het door verzekeraar gegeven overzicht begint op 1 september 1998;
- Aangeslotene heeft de rentevergoeding over de spaarsaldi per 1 mei 2011 ten onrechte verlaagd. Ondanks het feit dat Aangeslotene heeft geschreven dat zij het rentepercentage weer zou verhogen heeft zij dat nog niet gedaan.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
De klacht van Consument inzake de vier extra stortingen dient niet ontvankelijk te worden verklaard omdat zij te laat is ingediend. Consument heeft destijds van alle vier stortingen schriftelijk bevestiging ontvangen dat deze zijn toegevoegd aan de spaarsaldi van de Verzekeringen. Verder heeft Consument op 26 augustus 1999 schriftelijk navraag gedaan bij Aangeslotene en is hij op 4 april 2000 schriftelijk geïnformeerd over de ontvangst van de stortingen. Consument kan hierop dan niet ruim 11 jaar later terug komen. Hiernaast bestrijdt Aangeslotene dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader stelt zij het volgende:

- in alle gevallen heeft Aangeslotene Consument een door de verzekeraar verstrekt polisaanhangsel toegezonden waarin de betreffende storting is bevestigd. Uit deze bevestigingen blijkt dat de extra stortingen zijn verwerkt door de verzekeraar. Ook blijkt uit deze bevestigingen dat de premie (bij gelijkblijvende rente) omlaag gaat als gevolg van de extra storting. Consument had hieruit kunnen opmaken dat de stortingen verwerkt waren. Indien dit niet begrijpelijk was had het op de weg van Consument gelegen om hierover navraag te doen. Aangeslotene beroept zich hier tevens op de toepasselijke algemene bankvoorwaarden;
- inzake de per 1 mei 2011 geldende rentevergoeding heeft Aangeslotene bij brief van 30 maart 2012 aan Consument bericht dat de correcties zullen worden uitgevoerd. De correcties zijn inmiddels uitgevoerd;
- de verzekeraar heeft de administratie van de spaarsaldi van de Verzekeringen per 12 september 1998 overgenomen van Aangeslotene. Dit verklaart waarom de door de verzekeraar verstrekte overzichten per 1 september 1998 beginnen.

## 5. Beoordeling

5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen door:

- niet te bewerkstelligen dat de door Consument per 1 maart 1997, 20 juni 1997, 1 juni 1998 en 1 juni 1999 verrichte aanvullende premiestortingen in de polissen van de Verzekeringen worden vermeld en niet te doen bevestigen dat deze stortingen zijn verwerkt in de spaarsaldi van de respectieve Verzekeringen;
- Consument geen overzicht te verschaffen van de waardeontwikkeling van de spaarsaldi vanaf het sluiten van de Verzekeringen waaruit duidelijk blijkt dat van april 1997 tot en met augustus 1998 de juiste rentepercentages zijn toegepast;
- de rentevergoeding over de spaarsaldi per 1 mei 2011 ten onrechte te verlagen.

Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

5.2 *Aanvullende stortingen*

Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat de klacht van Consument op dit onderdeel niet-ontvankelijk verklaard moet worden vanwege de tijd die is verstreken tussen de data van de stortingen en de datum waarop Consument zijn klacht in 2011 aanhangig heeft gemaakt. De Commissie overweegt als volgt. Uit de door Consument met zijn brief van 5 april 2012 aan de Commissie meegezonden bijlagen blijkt dat de ontvangst en de verwerking van de aanvullende stortingen van 1 maart 1997, 20 juni 1997, 1 juni 1998 en 1 juni 1999 door Aangeslotene aan Consument zijn bevestigd door toezending van door de verzekeraar afgegeven polisaanhangsels. Aangeslotene heeft daardoor naar het oordeel van de Commissie destijds op een zorgvuldige wijze invulling aan haar verplichtingen uit hoofde van die stortingen gegeven. Naar de Commissie begrijpt is bij Consument onzekerheid ontstaan omtrent de (juiste) verwerking van de stortingen in de spaarsaldi van de onderscheiden Verzekeringen, omdat deze stortingen niet in de door de verzekeraar per 30 mei 2011 afgegeven polissen zijn vermeld. Ter zitting heeft Aangeslotene toegezegd om namens de verzekeraar schriftelijk aan Consument te bevestigen dat deze aanvullende stortingen wel in de spaarsaldi van de onderscheiden Verzekeringen zijn verwerkt. De Commissie gaat ervan uit dat met deze schriftelijke bevestiging de onzekerheid van Consument omtrent de verwerking van de aanvullende stortingen is weggenomen. De Commissie merkt hierbij op dat Aangeslotene ook in eerdere instantie een dergelijke verklaring had kunnen verstrekken om die kennelijke onzekerheid weg te nemen waardoor het voeren van de onderhavige klachtprocedure wellicht was voorkomen. De Commissie acht het daarom redelijk dat Aangeslotene Consument diens eigen bijdrage van € 50,- voor het voeren van deze klachtprocedure vergoedt.

5.3 *Renteoverzicht april 1997 tot en met augustus 1998*

Ter zitting heeft Aangeslotene zich op het standpunt gesteld dat de klacht van Consument op dit onderdeel niet-ontvankelijk verklaard moet worden vanwege de tijd die is verstreken tussen de rectificatie in 1997 van de door Aangeslotene over de

spaarsaldi te vergoeden rente en de datum waarop Consument in 2011 zijn klacht aanhangig heeft gemaakt. De Commissie overweegt dat uit artikel 6:89 BW voortvloeit dat een klacht binnen bekwame tijd nadat het gebrek in de prestatie van de wederpartij is ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt, moet worden ingediend. Indien dat niet gebeurt, kan op het gebrek in de prestatie geen beroep meer worden gedaan. In het onderhavige geval heeft Consument gesteld dat - in tegenstelling tot wat in de offerte stond- in de hypotheekakte was opgenomen dat Aangeslotene over het spaarsaldo 1% minder rente zou vergoeden dan Consument als hypotheekrente moest betalen. Dit is in 1997 gerectificeerd. Consument heeft in dit verband de Rectificatieovereenkomst uit juni 1997 overgelegd. Ter zitting heeft Aangeslotene een brief van 4 april 2000 van haar aan Consument ingebracht met daarin een opgave van de opgebouwde waarde van de Verzekeringen. Dit in aanmerking genomen had Consument reeds op grond van die brief in 2000 bij Aangeslotene kunnen navragen op welke rentepercentages die waardeopgaven waren gebaseerd en aldus kunnen vaststellen of van april 1997 tot en met augustus 1998 het juiste rentepercentage is vergoed. Door dit na te laten en tot juni 2011 te wachten met zich te beklagen over een (mogelijk) gebrek in de prestatie op dit onderdeel door Aangeslotene heeft Consument zijn klacht niet binnen bekwame tijd nadat het gebrek in de prestatie van de wederpartij is ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt, bij Aangeslotene ingediend. Naar het oordeel van de Commissie leidt dit ertoe dat dit onderdeel van de klacht op grond van het bepaalde in artikel 6:89 BW daarom niet-ontvankelijk is.

5.4 *Rentevergoeding per 1 mei 2011*
Ter zitting heeft Aangeslotene onweersproken verklaard dat zij op 30 maart 2012 schriftelijk aan Consument heeft bevestigd dat de ten onrechte per 1 mei 2011 verlaagde rentevergoeding zou worden gecorrigeerd en dat deze correctie inmiddels heeft plaatsgevonden. De Commissie gaat ervan uit dat hiermee dit onderdeel van de klacht van Consument naar zijn tevredenheid is opgelost.

5.5 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen en dat Aangeslotene gehouden is om binnen een door de Commissie te stellen termijn de eigen bijdrage van € 50,- van Consument voor het voeren van deze procedure aan hem te vergoeden. Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de eigen bijdrage van € 50,- voor het voeren van deze procedure aan hem te vergoeden. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

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.