Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1025
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Univé Stad en Land B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 10 december 2019
Uitkomst uitspraak	: Vordering afgewezen
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Assurantietussenpersoon. Consument stelt dat Adviseur niet heeft voldaan aan zijn informatie- en zorgplichten. Commissie is van oordeel dat Adviseur heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht door alle geuite wensen door te geven aan Verzekeraar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument, 2) de aanvullende stukken van Consument, 3) het verweerschrift van Adviseur, 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Adviseur. Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies, waardoor partijen niet aan de beslissing gebonden zijn.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om

2.1 Via Adviseur heeft Consument bij (de voorganger van) Reaal (hierna: Verzekeraar) een beleggingsverzekering afgesloten waarmee een lijfrentekapitaal wordt opgebouwd. De lijfrenteverzekering loopt van 1 februari 2002 tot en met 1 oktober 2033. De lijfrentepolis is een opbouwpolis waarbij de inleg wordt belegd. Als begunstigde op de polis is opgenomen: "*de echtgenote van de verzekeringnemer*."

2.2 Op 17 november 2015 hebben Consument en zijn (ex)echtgenote een echtscheidings-convenant gesloten. Hierin staat onder andere:

"2.3 De man koopt de partneralimentatie geheel af middels afkoop van de lopende lijfrentepolis bij Zwitserleven met polisnummer [nummer]. De afkoopwaarde van deze polis zal rechtstreeks worden doorgestort in een direct ingaande lijfrenteverzekering ten behoeve van de vrouw. Partijen verplichten zich in dit verband binnen één maand na ontbinding van het huwelijk alle feitelijke rechtshandelingen te verrichten die voor deze afkoop van de partneralimentatie noodzakelijk zijn. Voorts verplichten zij zich daar waar noodzakelijk alle door Zwitserleven in verband met deze afkoop verlangde stukken te ondertekenen.

2.4 Hierdoor wordt de alimentatieverplichting jegens de vrouw definitief en onvoorwaardelijk afgekocht. De man zal niet gehouden zijn verder nog op enigerlei wijze bij te dragen in het levensonderhoud van de vrouw. Dit betekent dat de vrouw op het moment waarop de lijfrente-uitkering wegvalt geen recht meer heeft op partneralimentatie en partijen na de ontbinding van hun huwelijk tegenover elkaar op geen enkele wijze tot betaling van een alimentatie gehouden zijn."

2.3 Op 7 maart 2016 heeft Consument aan Adviseur een door hem ondertekende brief gestuurd met hierin geschreven:

"Hierbij de gegevens van de Lijfrentepolis van Zwitserleven. Bij deze doe ik afstand van de polis zoals afgesproken in het echtscheidingsconvenant punt 2.3.
Het bijbehorende polisnummer is [nummer] deze polis komt toe aan [naam] [adres en woonplaats]

2.4 De ontvangen brief heeft Adviseur aan Verzekeraar gestuurd. Verzekeraar heeft Consument op 22 maart 2016 een brief gestuurd. Hierin wordt Consument als volgt geïnformeerd:

"(…) Onlangs heeft u ons opdracht gegeven uw lijfrenteverzekering stop te zetten en uit te keren.
(…) Wilt u de verzekering afkopen? Dan heeft Reaal het volgende van u nodig:
1. Een kopie van het identiteitsbewijs; (…)
2. Het ondertekende afkoopformulier (bijlage I) dat u vindt bij deze brief (…)"

Het opgebouwde kapitaal bedroeg op dat moment € 34.426,07.

2.5 Het door Verzekeraar meegestuurde afkoopformulier heeft Consument niet ingevuld teruggestuurd aan de Verzekeraar.

2.6 Adviseur heeft op 7 april 2016 Verzekeraar geïnformeerd dat Consument andere plannen heeft met de verzekering.

2.7 Bijna een jaar later, op 20 februari 2017, heeft Consument Adviseur medegedeeld dat de betreffende verzekering zal worden voortgezet, op zijn naam, zoals bedoeld en dat de premie zal worden betaald. Adviseur heeft Consument en zijn (ex)echtgenote gesproken hierover en geadviseerd terug te gaan naar de mediator.

2.8 In januari 2018 heeft Adviseur een verzoek ontvangen van de (ex)echtgenote om de lijfrente tot uitkering te brengen en zij gaf aan dat Consument niet voor de afkoop wenste te tekenen. Adviseur heeft op 12 februari 2018 per e-mail, namens (ex)echtgenote, Verzekeraar laten weten dat Consument niet wenst te tekenen voor de afkoop. Van deze e-mail was Consument niet op de hoogte. Verzekeraar heeft Adviseur bericht dat op basis van het echtscheidingsconvenant en de brief van 7 maart 2016, waarin Consument schrijft dat hij afstand doet van de verzekering, geen aanvullende handtekening was vereist.

2.9 Op 8 oktober 2018 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd dat zij een verzoek hebben ontvangen om de verzekering uit te keren. Een bedrag van € 41.216,79 zal op 9 oktober 2018 worden overgedragen naar Aegon levensverzekering en de lijfrenteverzekering van Consument wordt beëindigd.

Vordering Consument

2.10 Consument is het ermee oneens dat zijn verzekering tot uitkering is gekomen, zonder dat hij hiervoor toestemming had gegeven, zelfs zonder dat hij hiervan op de hoogte was. Consument houdt Adviseur hiervoor aansprakelijk en stelt dat Adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht door in onvoldoende mate zijn belangen te behartigen. Consument mocht erop vertrouwen dat de wens tot continuering van de verzekering, die hij Adviseur had doorgegeven, een feit was. Adviseur heeft Consument niet deugdelijk geïnformeerd en onvoldoende begeleid en/of gefaciliteerd bij het effectueren van zijn wens om de verzekering voort te zetten. De Adviseur heeft een afwachtende houding aangenomen die in strijd is met de op zijn rustende zorgplicht. De e-mail van 12 februari 2018 die Adviseur namens zijn (ex)echtgenote heeft verzonden toont dat hij niet in het belang van Consument heeft gehandeld.

Verweer Adviseur

2.11 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat Adviseur niet is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en hij hoeft Consument dus ook geen schadevergoeding te betalen. Hieronder licht de Commissie haar oordeel toe.

Zorgplicht

3.2 Als uitgangspunt geldt dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

3.3 Aan deze maatstaf heeft de Commissie het handelen van Adviseur getoetst. Vast staat dat Adviseur Verzekeraar op de hoogte heeft gebracht van de wens die Consument toen had om afstand te doen van de verzekering. Later heeft Adviseur Verzekeraar laten weten dat Consument andere plannen met de verzekering had en tot slot heeft Adviseur Verzekeraar op de hoogte gesteld dat Consument niet voor afkoop van de verzekering wilde tekenen. Daarmee heeft Adviseur de wensen van Consument aan Verzekeraar doorgegeven. Aldus heeft Adviseur voldaan aan zijn zorgplicht. Dat Adviseur ook een bericht namens de (ex)echtgenote aan Verzekeraar heeft doorgeleid, doet hieraan niet af. Dit bericht was enkel een bevestiging van wat Consument zelf door Adviseur aan Verzekeraar had laten doorgeven.

3.4 Verzekeraar heeft vervolgens besloten de verzekering uit te keren ten behoeve van de (ex)echtgenote op basis van het verzoek van (ex)echtgenote, van het echtscheidings-convenant en de brief van Consument van 7 maart 2016 waarin hij afstand van de verzekering deed. Dit maakt niet dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Het is niet aan Adviseur om te beoordelen of de verzekering wel of niet tot uitkering komt.

Is er sprake van een andere tekortkoming van Adviseur?

3.5 Consument stelt dat hij erop mocht vertrouwen dat de door hem aangegeven continuering van de verzekering een feit was. Of van een gerechtvaardigd vertrouwen sprake is laat de Commissie in het midden, omdat uit niets blijkt dat enig vertrouwen door handelen of nalaten van Adviseur is veroorzaakt. De Commissie merkt daarbij op dat de wens van Consument om de verzekering voort te zetten, voor Adviseur geen aanleiding hoefde te zijn voor meer of anders handelen dan het doorgeven van die wens aan Verzekeraar. Van een te afwachtende houding van Adviseur in dit opzicht is geen sprake.

Conclusie

3.6 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Adviseur zijn zorgplicht als assurantietussenpersoon jegens Consument heeft geschonden. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.