Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-266
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A. , gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Adviseur. Consument verwijt de Bank onzorgvuldig handelen omdat hij haar beide ouders niet zou hebben geadviseerd om naast de direct ingaande lijfrenteverzekering een aanvullende contraverzekering te sluiten. Dat de Bank bij de advisering zou zijn tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht kan bij gebreke van een voldoende feitelijke onderbouwing niet worden aangenomen. De Commissie is dientengevolge van oordeel dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, gezien de doelstelling van de ouders van Consument, het onderhavige financieel product mocht adviseren. Vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

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

. het door Consument digitaal ingediende vragenformulier van 24 september 2015 en
. het verweerschrift van de Bank van 4 december 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 30 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 De vader van Consument sloot op 10 mei 2005 een lijfrenteverzekering met een looptijd van veertien jaar. De eenmalige koopsom bedroeg € 205.313. Verzekeraar keerde maandelijks een bedrag uit van € 1.560 uit zolang de beide verzekerden, te weten de vader, geboren op 14 juli 1931, en de moeder van Consument, geboren op 25 juni 1937, in leven zouden zijn.

2.2 Deze lijfrenteverzekering is via tussenkomst van een rechtsvoorganger van de Bank tot stand gekomen. De beschikbare koopsom vloeide voort uit de door de vader van Consument opgebouwde stakingswinst.

2.3 De vader van Consument is in 2009 overleden, waarna vervolgens de moeder van Consument de periodieke uitkering van verzekeraar ontving. Na haar overlijden in juli 2014 werd de lijfrenteverzekering – zo'n 5 jaar voor de einddatum – beëindigd. De nog aanwezige waarde viel conform de verzekeringsvoorwaarden vrij ten gunste van verzekeraar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank ervoor zorgdraagt dat de nabestaanden alsnog aanspraak kunnen maken op de niet door verzekeraar uitgekeerde lijfrentetermijnen. Consument becijfert de vordering op een bedrag van ruim € 93.000.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van de door haar te betrachten zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

De beide ouders van Consument zijn niet of niet voldoende voorgelicht over de consequenties van het op een hoge leeftijd afsluiten van een lijfrenteverzekering. Betrokkenen waren toentertijd 68 respectievelijk 74 jaar. De kans dat beiden zouden komen te overlijden vóór het bereiken van de einddatum was derhalve aanzienlijk. In de optiek van Consument was een kortere looptijd van de lijfrente een meer voor hand liggende optie geweest. Voorts maakt Consument de Bank het verwijt dat haar ouders niet is geadviseerd om een contraverzekering te sluiten. Dat hadden zij zeker gedaan omdat zij beiden zeer risicomijdend waren.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

De lijfrenteverzekering is indertijd tot stand gekomen door bemiddeling van de Friesland Bank. Deze heeft op een gegeven moment haar activiteiten gestaakt. De Bank heeft de door haar rechtsvoorganger beheerde verzekeringsportefeuille overgenomen. Gelet op de inmiddels verstreken termijn, te weten meer dan 10 jaar na het aangaan van de verzekering, dient de Bank zich te baseren op de stukken die zich thans nog in het dossier bevinden.

Hoe het advies door Friesland Bank destijds precies tot stand is gekomen kan op dit moment helaas niet meer gereproduceerd worden. Dit kan en mag ook van de Bank redelijkerwijs niet meer verlangd worden, mede gelet op het inmiddels verstreken zijn van de wettelijke bewaartermijn voor administratieve bescheiden van (thans) 7 jaar, voortvloeiende uit artikel 2:10 lid 1 en 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Voorts dient te worden opgemerkt dat de ouders van Consument een overeenkomst zijn aangegaan met de betrokken verzekeraar, te weten Reaal Verzekeringen.

Daar waar consument zich beklaagt over de kenmerken van het product, zoals de bepaling dat wanneer de beide verzekerden zijn overleden de resterende waarde van de lijfrenteverzekering aan de maatschappij toekomt, dient zij zich te wenden tot deze verzekeraar en niet tot de Bank.

De enige vraag die aan de Bank als assurantietussenpersoon in dit kader gesteld kan worden is of zij gehandeld heeft zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Een vraag die naar de mening van de Bank bevestigend dient te worden beantwoord.

Het verwijt van Consument dient beter onderbouwd te worden. Het enkele feit dat haar ouders een respectabele leeftijd hadden op het moment van sluiten van de lijfrenteverzekering is volstrekt onvoldoende. Ook het feit dat de koopsom een substantieel bedrag vertegenwoordigt is niet voldoende om daaruit de conclusie te trekken dat de Bank haar zorgplicht zou hebben verzaakt.

Deze lijfrenteverzekering en de hiervoor ingebrachte koopsom vloeide overigens voort, zoals op het polisblad en in de offerte ook is verwoord, uit een (partiële) staking van een onderneming waarbij artikel 3.129 van de Wet inkomstenbelasting 2001 in aanmerking dient te worden genomen. Een progressieve belastingheffing van de stakingswinst kon alleen vermeden worden door deze aan te wenden als een koopsom voor een lijfrenteverzekering. Dit zal dan ook de reden voor de ouders van Consument zijn geweest om de onderhavige verzekeringsovereenkomst aan te gaan.

De reden waarom voor een looptijd van veertien jaar is gekozen is thans niet meer met zekerheid te verklaren. Maar, gelet op het feit dat de verzekering voor 100% zou overgaan op de moeder van Consument en zij op de einddatum de leeftijd van 82 jaar zou hebben bereikt, is dit in geen geval een onjuist of niet-passend advies geweest. De looptijd sluit aan bij de levensverwachting van vrouwen in Nederland. Mogelijk is om toen voor de hand liggende (fiscale) redenen gekozen voor een looptijd van veertien jaar, die toen het beste paste bij de persoonlijke situatie van beide ouders.

Een kenmerk van een direct ingaande lijfrente is dat wanneer de verzekerde overlijdt, het resterende kapitaal toekomt aan de verzekeringmaatschappij. Dit kan worden voorkomen door te kiezen voor een overgang van 70 of 100% naar de partner. Het maandelijks uit te keren bedrag wordt dan weliswaar lager, maar is er de zekerheid dat de partner bij het overlijden van de eerste verzekerd nog steeds maandelijks een bedrag zal blijven ontvangen.

Hoewel de Bank niet met stukken kan onderbouwen dat het afsluiten van een contraverzekering is besproken, ligt dit wel voor de hand. Een contraverzekering is immers standaard een gespreksonderwerp bij het sluiten van een direct ingaande lijfrente.

Middels het sluiten van een contraverzekering kan worden voorkomen dat als beide verzekerden voor het eind van de looptijd komen te overlijden het alsdan resterende kapitaal toekomt aan de verzekeraar. De premie is altijd op basis van een eenmalige koopsom. Overigens bieden niet alle verzekeraars dit product aan.

De koopsom was in de onderhavige situatie, gezien de leeftijd van de ouders van Consument, aanzienlijk, namelijk ongeveer € 5.500. Om erfbelasting te voorkomen hadden in een dergelijke situatie de begunstigden, zijnde de kinderen, deze koopsom moeten voldoen. De vraag is altijd of deze hier altijd toe bereid zouden zijn geweest. Zij moeten dan immers een fors bedrag betalen met het risico dat zij geen enkele of slechts een kleine uitkering zullen ontvangen.

4. Beoordeling

4.1 De rechtsverhouding tussen de ouders van Consument en de Bank dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Op de Bank rust in dit kader derhalve een zorgplicht jegens de ouders van Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1).

4.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is dan ook of de Bank aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij de beantwoording van deze vraag dient de Commissie tot uitgangspunt te nemen dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

4.3 Voorts is naar het oordeel van de Commissie het volgende van belang. Ingevolge het bepaalde in artikel 149 en 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering zal de partij die zich die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten, die feiten of rechten bij voldoende betwisting door de tegenpartij moeten bewijzen. Hier betekent dit dat, nu Consument zich op het standpunt stelt dat in de onderhavige situatie niet gesproken kan worden van een passend advies, zij dat tegenover de gemotiveerde betwisting door Bank zal moeten bewijzen.

4.4 Met een contraverzekering zoals door Consument is genoemd zou het risico zijn gedekt van het teloorgaan van het in de lijfrente geïnvesteerde kapitaal in geval van voortijdig overlijden van de beide ouders.

Hierbij dient wel in overweging te worden genomen dat Consument voldoende concrete feiten en omstandigheden moet hebben gesteld waaruit zou kunnen volgen dat de ouders wel bereid zouden zijn geweest een contraverzekering te (laten) sluiten.

4.5 Inherent aan een lijfrenteverzekering is dat de aanspraak op de uitkering eindigt uiterlijk bij het overlijden van de (beide) verzekerde(n) en dat het eventueel resterende kapitaal niet toekomt aan de nabestaanden, tenzij een aanvullende contraverzekering wordt gesloten. Dat de lijfrenteverzekering zonder een dergelijke aanvullende verzekering wordt afgesloten is overigens geenszins ongebruikelijk, nu aan een dergelijke overeenkomst substantiële kosten zijn verbonden die in mindering kunnen strekken op de hoogte van de uit te keren termijnen, waarbij tevens wel degelijk het risico aanwezig is dat de contraverzekering tot geen enkele aanspraak leidt.

4.6 De Commissie is van oordeel dat uit de afgegeven polis voldoende duidelijk bleek welke uitkeringen waren verzekerd en onder welke voorwaarden deze werden uitgekeerd en dat na het overlijden van beide verzekerden geen uitkering meer zou volgen. Dat de ouders van Consument vóór het bereiken van de einddatum zijn overleden is weliswaar te betreuren, maar brengt niet per definitie mee dat de Bank een verwijt kan worden gemaakt voor het al dan niet passend zijn van het door haar rechtsvoorganger gegeven advies.

4.7 Ook heeft Consument niet, althans niet voldoende concreet onderbouwd waarom de advisering van de Bank niet juist of onvolledig zou zijn geweest. Met name zijn er geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit zou kunnen volgen dat de verzekering niet conform de wens van haar ouders was en dat beiden redelijkerwijs niet zouden hebben kunnen begrijpen dat de lijfrente-uitkeringen zouden eindigen bij hun voortijdig overlijden.

4.8 Daarbij heeft de Commissie voorts in overweging genomen dat de looptijd van veertien jaar, enerzijds gezien de gemiddelde statische leeftijdsverwachting van de Nederlandse man en vrouw en anderzijds gezien het feit dat sprake was van een 100% overgang van de uitkering na het overlijden van één van de verzekerden, naar het oordeel van de Commissie niet als onredelijk lang kan worden betiteld.

4.9 Dat de Bank bij de advisering zou zijn tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht kan bij gebreke van een voldoende feitelijke onderbouwing derhalve niet worden aangenomen. De Commissie is dientengevolge van oordeel dat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur, gezien de doelstelling van de ouders van Consument, het onderhavige financieel product mocht adviseren.

4.10 De slotsom is derhalve dat Consument niet in staat is het van haar verlangde bewijs te leveren. De vordering van Consument zal om die reden worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld