Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-387 d.d. 30 december 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. C.E. du Perron, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Consument verwijt Aangeslotene (tussenpersoon) onvoldoende informatie over de kosten te hebben gegeven, niet te reageren op vragen en geen medewerking te verlenen bij het zoeken naar een geschikt alternatief bankspaarproduct. Aangeslotene voert geen verweer. De Commissie omschrijft de zorgplicht van Aangeslotene in de gegeven omstandigheden. Aangezien Aangeslotene geen verweer heeft gevoerd worden de door Consumenten gestelde feiten en omstandigheden als vaststaand aangenomen. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

CNS Adviesgroep B.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;
- de brief van 12 november 2012 van Consument met bijlagen waaronder het op 12 november 2012 ondertekende vragenformulier;
- de brief van 27 november 2012 van Consument met bijlagen;
- de brief van Consument van 26 februari 2013.

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.
Aangezien Aangeslotene, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweerschrift heeft ingediend zal de Commissie een uitspraak doen als bedoeld in artikel 37.4 van haar Reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Door de bemiddeling en advisering van Aangeslotene heeft Consument in 2003 een beleggingsverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij een levensverzekeraar.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden tot:

a. betaling van een bedrag ter grootte van de afsluitprovisie en doorlopende provisie die Aangeslotene voor het bemiddelen en adviseren bij de Verzekering heeft ontvangen;
b. betaling van een bedrag van € 1.607,76. Dit is het bedrag dat Consument nu meer moet betalen voor een nieuw te sluiten overlijdensrisicoverzekering vergeleken met het bedrag dat Consument voor een dergelijke verzekering had moeten betalen indien Aangeslotene adequaat op de door Consument op 21 december 2011 gestelde vragen had gereageerd;
c. ondersteuning aan Consument bij het uitvoeren van zijn keuze als omschreven op pagina 2 van zijn brief van 26 februari 2013 aan de Commissie;
d. betaling van het bedrag dat Consument in totaliteit aan een andere tussenpersoon zou moeten betalen voor ondersteuning bij het uitvoeren van zijn keuze als omschreven op pagina 2 van zijn brief van 26 februari 2013 indien Aangeslotene weigert die ondersteuning te verlenen.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen jegens hem door (i) hem in de precontractuele fase onvoldoende en onjuiste informatie over de kosten van de Verzekering te verstrekken, (ii) geen antwoord te geven op de door Consument op 21 december 2011 aan haar gestelde vragen en (iii) geen medewerking te verlenen aan het verzoek van Consument om na te gaan of een overstap naar een bankspaarproduct mogelijk is. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- in de precontractuele fase heeft Aangeslotene een veel te optimistisch beeld gegeven van de opbrengsten uit hoofde van de Verzekering. De kosten werden onvoldoende en onduidelijk belicht;
- de verzekeraar verwijst Consument steeds naar Aangeslotene als zijn tussenpersoon. Consument voelt zich afhankelijk van Aangeslotene en haar bijstand bij de beantwoording van vragen en een eventuele overstap naar een bankspaarproduct is daarom van groot belang.

4.3 Aangeslotene heeft, ondanks daartoe voldoende in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweer gevoerd.

5. Beoordeling

5.1 Het aan de Commissie voorgelegde geschil betreft in de kern de vraag of Aangeslotene jegens Consument de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.

5.2 Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgevers (Consument) verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1).

5.3 Uit de onder 5.2 omschreven zorgplicht vloeit onder meer voort dat een assurantietussenpersoon die, zoals in het onderhavige geval, bij het sluiten door zijn opdrachtgever (Consument) van een beleggingsverzekering adviseert en bemiddelt, de verplichting heeft zijn opdrachtgever dienaangaande goed te informeren. Verder dient de assurantietussenpersoon adequaat en tijdig te reageren op na het sluiten van de verzekering door zijn opdrachtgever aan hem gestelde vragen en dient hij in een situatie als de onderhavige, waarin Consument hem heeft verzocht om na te gaan of een overstap naar een bankspaarproduct mogelijk is, daaraan -voor zover mogelijkmedewerking te verlenen.

5.4 Nu Aangeslotene geen verweer heeft gevoerd moet als vaststaand worden aangenomen dat Aangeslotene (i) bij de advisering en bemiddeling vóór het sluiten van de beleggingsverzekering onvoldoende en onjuiste informatie over de kosten uit hoofde van die verzekering heeft verschaft, (ii) niet adequaat en tijdig heeft gereageerd op de door Consument op 21 december 2011 aan haar gestelde vragen en (iii) geen medewerking heeft verleend aan het verzoek van Consument om te onderzoeken of overstap naar een bankspaarproduct mogelijk was. Aldus moet als vaststaand worden aangenomen dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar bovenomschreven zorgplicht jegens Consument en om die reden verplicht is tot vergoeding van dientengevolge door Consument geleden schade. Het door Consument in dat kader gevorderde bedrag ter grootte van de afsluitprovisie en doorlopende provisie komt de Commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en zal worden toegewezen. Uitgaande van de door Consument meegezonden waardeoverzichten stelt de Commissie dit bedrag naar redelijkheid en billijkheid vast op een bedrag van € 2.000,-. De vorderingen genoemd in overweging 4.1 onder b, c en d worden afgewezen, voor wat betreft onderdeel b omdat de daar bedoelde overlijdensrisicoverzekering (nog) niet tot stand is gekomen en onderdeel d wegens gebrek aan feitelijke onderbouwing. Ten aanzien van onderdeel c is de Commissie van oordeel dat gezien de opstelling van Aangeslotene tot nu toe in het kader van de aan haar verleende opdracht Consument geen belang heeft bij voorzetting van die opdracht.

5.5 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavig geschil aan Consument te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie beslist bij bindend advies dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan

Consument dient te vergoeden een bedrag van € 2.000,- met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-. Het meer of anders 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.