

Einduitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0004

mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, mr. R.H. de Bock, P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	20 januari 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Allianz Benelux N.V., h.o.d.n. Allianz Nederland Levensverzekering N.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Einduitspraak. Beleggingsverzekering. Partijen hebben na de tussenuitspraak zich uitgelaten over de schade van de consument. De schadeberekening van de consument kan niet worden gevolgd. De Commissie van Beroep stelt daarom de schade schattenderwijs vast op € 5.000,-. Het anders of meer gevorderde wordt afgewezen.

1. De procedure in beroep

- 1.1 De Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) heeft in deze zaak op 15 april 2024 een tussenuitspraak gedaan (gepubliceerd onder nummer 2024-0029). Voor het procesverloop tot die datum verwijst de Commissie van Beroep naar de tussenuitspraak.
- 1.2 De consument en de verzekeraar hebben vervolgens de volgende stukken overgelegd:
 - de schadeberekening van de consument, inclusief bijlagen;
 - de antwoordakte van de verzekeraar, inclusief bijlage.

Op de nadien door partijen ingediende stukken zal de Commissie van Beroep geen acht slaan. Bij tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep de consument in de gelegenheid gesteld een nadere schadeberekening over te leggen waar de verzekeraar vervolgens op kan reageren. Voor verdere stukkenwisseling heeft de Commissie van Beroep geen toestemming gegeven.

2. Het vervolg van de beoordeling van het beroep

- 2.1 De Commissie van Beroep verwijst naar en volhardt in haar tussenuitspraak.
- 2.2 De Commissie van Beroep heeft partijen gelegenheid gegeven zich uit te laten in verband met de schade van de consument (zie in het bijzonder de tussenuitspraak onder 5.9, 5.10, 5.15-5.23 en 5.27). De consument is in de gelegenheid gesteld zich nader uit te laten over de vraag of zij andere keuzes zou hebben gemaakt als zij bij het afsluiten van de verzekering (wel) volledig zou zijn geïnformeerd over de aan- en verkoopkosten.

De consument is daarnaast in de gelegenheid gesteld om met een aangepaste schadeberekening te komen waarbij ook de huidige waarde van de polis en de ten onrechte in rekening gebrachte kosten in de berekening moeten worden betrokken en waarbij een rol kan spelen dat de overlijdensrisicoverzekering inmiddels van de polis is losgekoppeld. De verzekeraar is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, en om toe te lichten in hoeverre de consument voor de te veel in rekening gebrachte kosten reeds eerder schadeloos is gesteld.

- 2.3 De consument heeft echter geen rekening gehouden met de aanwijzingen die de Commissie van Beroep in haar tussenuitspraak heeft gegeven. Zo heeft de consument onvoldoende duidelijk gemaakt dat zij een andere keuze had gemaakt indien zij juist zou zijn voorgelicht over de aan- en verkoopkosten. Daarom kan niet worden aangenomen dat de consument schade heeft geleden op het punt van de aan- en verkoopkosten. Ook voor het overige kan de schadeberekening van de consument niet worden gevolgd. Zo wordt gerekend met een extra inleg die de consument naar eigen zeggen had moeten betalen om het gewenste rendement te behalen en is onduidelijk op welke onderdelen van de overgelegde productdocumentatie de consument de jaarlijkse rendementspercentages heeft gebaseerd.
- 2.4 Hoewel de schadeberekening van de consument de Commissie van Beroep geen aanknopingspunt biedt voor een vaststelling van de schade, is aannemelijk te achten dat de consument schade heeft geleden als gevolg van het tekortschieten van de verzekeraar in de zorgplicht. Zoals hiervoor overwogen, geldt dat niet op het punt van de aan- en verkoopkosten. Als de schade niet is vast te stellen, moet deze geschat worden. De consument heeft inmiddels een losse overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Deze punten neemt de Commissie van Beroep mee in de schatting. Zodoende bepaalt de Commissie van Beroep de schade van de consument (ex aequo et bono) op € 5.000,-. De Commissie van Beroep zal de verzekeraar tot betaling van dit bedrag veroordelen alsmede tot vergoeding van de proceskosten conform het liquidatietarief van Kifid.

3. De beslissing

De Commissie van Beroep stelt de volgende beslissing in de plaats voor de beslissing van de Geschillencommissie:

- 3.1 veroordeelt de verzekeraar tot betaling aan de consument van een bedrag van € 5.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente met ingang van 6 maart 2020;
- 3.2 veroordeelt de bank tot betaling van € 500,- wegens bijdrage voor het instellen van beroep, € 300,- voor de kosten van de rechtsbijstand en € 54,52 voor de kosten voor het bijwonen van de hoorzitting;
- 3.3 wijst het meer of anders gevorderde af.